

ANEXO A3: PRESTACIÓN ACCESORIA

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONTINUIDAD OPERATIVA

1. Consideraciones generales

- Este servicio cubrirá todo el hardware y software ofertado.
- La prestación de este servicio es a partir del día siguiente de emitida la conformidad de la prestación principal, y tendrá una duración de mil noventa y cinco (1095) días calendario.
- La asistencia técnica necesaria será brindada por personal técnico calificado y especializado en los productos ofrecidos, quien deberá estar debidamente capacitado para dicha labor.
- Incluye la mano de obra y el reemplazo por repuestos originales de aquellas partes que se encuentren defectuosas.
- Las labores técnicas a realizar sobre la solución se llevarán a cabo en el lugar donde éstos se encuentren instalados. En caso sea necesario trasladar el equipo para su revisión, los gastos del envío y retorno serán por cuenta del Contratista.
- Cuando se requiera una reparación de la solución, ésta será coordinada con el personal de la OGTI del MEF.
- El Contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la provisión de los trabajos de asistencia técnica mencionados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.
- Los plazos de reparación de equipos, se sujetará a lo siguiente:
 - Se entiende por Tiempo de Reparación, al transcurrido entre la comunicación al Contratista sobre el mal funcionamiento del equipo (llamada de asistencia) y la reparación y puesta en funcionamiento del mismo a satisfacción de OGTI.
 - El Tiempo de Reparación máximo será de 8 horas, contabilizados desde la notificación de la falla (El tiempo de reparación máximo indicado se refiere a los equipos ofertados, la cual en el plazo indicado deberá restablecer su servicio mediante una solución definitiva o alternativa).
 - Luego de culminada cada acción correctiva, el Contratista coordinará con el personal de la OGTI para la firma de un formulario de conformidad, donde constará la información necesaria para el cálculo del tiempo de disponibilidad (“uptime”) de los equipos por el funcionario responsable de OGTI.
- Las actividades técnicas podrán ser solicitadas de manera presencial o de manera remota, dando prioridad de manera remota, siempre y cuando la naturaleza de la actividad lo permita.

2. Alcance y descripción del servicio

2.1. Características y actividades del servicio de soporte técnico:

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

2.1.1. Centro de atención

- El contratista deberá contar con un centro de atención 24x7x365, al cual se podrá reportar cualquier clase de incidentes y/o requerimientos, ya sea por medio de un sistema de Mesa de Ayuda, por correo electrónico, por vía telefónica o por mensajería instantánea. El sistema de Mesa de Ayuda contar con mecanismos de comunicación segura como HTTPS, FTPS o SFTP.
- Debe recepcionar y registrar los incidentes y requerimientos reportados por parte del personal del MEF, así como derivar los

casos reportados al responsable del soporte técnico. El ticket de atención generado debe ser único; es decir, deberá ser el mismo al momento de derivar el caso al responsable del soporte, esto con el fin de tener una mejor trazabilidad de la atención. La OGTI podrá solicitar las atenciones del servicio de soporte técnico que requiera, sin restricción de cantidad de solicitudes y sin costos adicionales.

- Para dar como terminado satisfactoriamente el servicio, debe obtener la conformidad de la atención del ticket por parte del personal de la OGTI del MEF. De darse la conformidad, se procederá a cerrar el ticket, de no darse dicha conformidad, se notificará la no conformidad al encargado del soporte técnico con el fin de revisar el motivo de la no conformidad. El cierre del ticket se realizará en centro de atención.
- El Contratista designará una persona responsable de las coordinaciones administrativas necesarias para llevar el control sobre el servicio. En caso de que exista la necesidad de comunicarse, se debe contar con datos de contacto del responsable y su jefe inmediato. Estos datos deben incluir el número de móvil, número de teléfono, anexo y correo de trabajo. Esta información debe ser constantemente revisada, actualizada y remitida por correo electrónico.
- Luego de ser atendida la solicitud, se deberá enviar por correo electrónico el informe de la atención respectiva.
- El envío de correos, reportes, documentos o de cualquier clase de información sensible por parte del Contratista hacia el Ministerio deberá estar cifrado. Para este fin se podrá realizar el intercambio de claves públicas de cifrado.

2.1.2. Soporte técnico

- El Servicio de Soporte Técnico debe brindarse en modalidad 24x7x365, incluyendo fines de semana y feriados.
- Debe realizar el registro o reportes de incidentes, fallas, problemas y requerimientos, según corresponda, así como también realizar el seguimiento, monitoreo de estado de los componentes de la solución, monitoreo de la gestión de incidentes, fallas, problemas y requerimientos hasta su solución.
- Debe resolver incidentes, problemas, cambios u otros que se reporten que puedan ocasionar o pongan en riesgo la operatividad de los servicios que son resguardados por los equipos de seguridad. En caso de falla, inoperatividad o problema el contratista se encargará de corregir el mal funcionamiento o el riesgo tecnológico en los equipos de Ciberseguridad. De ser necesario, debe gestionar con el fabricante incidentes, fallas problemas o requerimientos presentados según el nivel de complejidad.
- Debe realizar revisiones diarias a nivel de las funcionalidades del sistema operativo de los dispositivos para prevenir situaciones de mal funcionamiento o un riesgo tecnológico de las plataformas, así como también realizar el monitoreo de los registros de errores (Error logs), reportando y recomendando las acciones correctivas necesarias antes de que se produzca una falla que impida el normal funcionamiento de la solución ofertada. La entidad proporcionará los accesos correspondientes a cada necesidad.
- Debe realizar afinamiento de configuraciones, creación de políticas, copias de seguridad generación de reportes o cualquier característica correspondiente a los equipos de la solución, previo

requerimiento del MEF, sin restricción de cantidad de solicitudes y sin costos adicionales. En caso se requiera actualizaciones de Firmware de los equipos, releases y reparaciones (en general denominadas comercialmente como parches, temporales, fixes, etc.), cambios en la arquitectura o similares que impliquen el corte de servicio, se deberá elaborar un Plan de Trabajo el cual debe ser enviado por correo electrónico para ser revisado y aprobado por personal del MEF.

- Debe realizar trabajos programados que, por su envergadura, tengan que realizarse fuera de horario de oficina. Este servicio se podrá realizar de forma remota, a solicitud de la OGTI y, dependiendo de la complejidad del trabajo, se podrá solicitar la presencia del especialista en las instalaciones del MEF.
- En caso de requerir la reparación y/o cambio de algún componente, el contratista tendrá acceso al equipo para efectos de reparación las 24 horas del día, los 7 días de la semana, previa coordinación con el personal de la OGTI del MEF. En caso existan problemas de acceso, serán de responsabilidad del MEF y no serán contabilizados en el tiempo de respuesta y solución.
- El envío de correos, reportes, documentos o de cualquier clase de información sensible por parte del Contratista hacia el Ministerio deberá estar cifrado. Para este fin se podrá realizar el intercambio de claves públicas de cifrado.
- Se deberá asignar a un especialista como “Personal Residente” en las instalaciones del Ministerio en el horario de lunes a domingo de 9:00 a 18:00 horas a fin de realizar las actividades descritas en el numeral 2.1.2 “*Soporte técnico*”, por el periodo de mil noventa y cinco (1095) días calendario, que iniciaran una vez firmada la conformidad de la prestación principal. Previa coordinación y aprobación con el personal de la OGTI del MEF se podrá realizar los servicios de manera remota.
- El servicio debe incluir dos (02) migraciones de la solución ofertada. La Oficina General de Tecnología de la Información (OGTI) del MEF entregará al Contratista mediante correo electrónico, la ubicación donde se migrarán los equipos ofertados. La ubicación será dentro de la ciudad de Lima Metropolitana.

2.2. Características y actividades del servicio de mantenimiento preventivo:

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

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

- La prestación de este servicio se brindará en los meses detallados en la tabla, contados a partir del día siguiente de emitida la conformidad de la prestación principal.
- El mantenimiento preventivo de hardware es a todo costo, debe ser asumido íntegramente por el contratista y debe comprender como mínimo lo siguiente: mano de obra, materiales para la limpieza, reemplazos preventivos de repuestos, partes y piezas originales y nuevos, certificados por el fabricante de la marca del equipo afectado (se verificará que estos productos se encuentren en cajas selladas y

apropiadamente embaladas por el fabricante antes de su instalación).

- Instalaciones de actualizaciones del Sistema Operativo/Firmware, así como también la verificación de la instalación del sistema operativo asociados a la solución se efectuarán a petición del MEF. De realizar actualizaciones, estas deben incluir los componentes de Firmware.
- Debe realizar la limpieza integral de todos los bienes adquiridos, así como también revisar y evaluar el estado del Hardware y Software de los equipos materia del presente contrato. El contratista, de detectar un imperfecto o anomalía deberá realizar cualquier ajuste necesario para su corrección a nivel de hardware y/o software.
- Si como producto del servicio, uno o varios equipos no queden operativos o algunos accesorios, partes, piezas, y/o repuestos, incluso las consideradas como consumibles (de ser el caso) resultase el dañada, impidiendo el normal y correcto funcionamiento del equipo, se deberá de realizar el cambio correspondiente a fin de que el equipo esté operativo al inicio de las labores de la entidad, teniendo como límite de tiempo para la puesta en funcionamiento del equipo, una (01) hora antes del inicio de labores de la entidad (de lunes a sábado el inicio de labores es a las 8:00 am), aplicándose las penalidades correspondientes.
- Por consideraciones de disponibilidad de los equipos, a efectos del mantenimiento preventivo de hardware, este servicio se realizará los días sábados, domingos o feriados, previa coordinación con la OGTI.
- Se debe realizar un análisis de vulnerabilidades automático y manual sobre la plataforma ofertada. Las herramientas de análisis utilizadas deben ser especializadas y ser provistas por el CONTRATISTA. Todos los resultados del análisis de vulnerabilidades realizados deberán ser corregidos.
- Cada vez que se finalice la revisión preventiva de un equipo, se deberá adherir al mismo una etiqueta que identifique apropiadamente la revisión efectuada y la fecha correspondiente.

2.3. Características y actividades del servicio de capacitación:

El servicio de capacitación podrá ser brindado de manera presencial o virtual dando prioridad de manera virtual siempre y cuando la naturaleza lo permita. Deberá contar con las siguientes características:

- La capacitación debe ser oficial de la marca
- Debe ser brindada dentro de los primeros noventa (90) días calendario del servicio, contabilizado a partir del día siguiente de la conformidad de la prestación principal.
- Debe estar enfocada en las funcionalidades a nivel de administración de todas las soluciones ofertadas.
- Debe ser impartida en idioma español, pudiéndose brindar el material en español o inglés.
- Debe estar dirigida para ocho (08) personas pertenecientes a la OGTI. Cada una de las personas debe recibir una capacitación mínima de cuarenta (40) horas para el Item paquete. Se aceptará un workshop adicional para completar la cantidad de horas solicitadas para la capacitación oficial, solo en caso de que la capacitación oficial no cubra las 40 horas, para lo cual el contratista deberá sustentar esto con una carta del fabricante donde indique la cantidad de horas máximas con las que cuenta la capacitación oficial, la carta

del fabricante deberá ser presentada en el primer entregable de la prestación principal.

- La frecuencia debe ser mínimo tres (03) veces a la semana, de lunes a viernes (fuera del horario de oficina) y sábados.

2.3.1. Capacitación Presencial

La capacitación presencial deberá tener las siguientes características:

- El contratista deberá coordinar con el personal de la OIT el lugar, el horario, y los días en los cuales se impartirá la capacitación.
- De realizarse la capacitación en instalaciones ajenas del MEF, el contratista debe garantizar que los equipos electrónicos y/o softwares empleados, estén funcionando debidamente
- El especialista deberá estar presente en las instalaciones de la capacitación 10 minutos antes del inicio de cada sesión.
- Debe entregar a los participantes los materiales a emplear en digital.
- Debe registrar la asistencia del personal. Se deberá contar con la firma del personal asistente.
- Debe absolver consultas relacionadas al uso de la solución ofertada.

2.3.2. Capacitación Virtual

La capacitación virtual deberá tener las siguientes características:

- Las sesiones virtuales podrán ser en vivo o sesiones pre-grabadas: De ser en vivo, se deberán grabar las sesiones para posteriormente ser subidas al aula virtual, siempre y cuando no incumpla las políticas de confidencialidad y/o propiedad intelectual, teniendo como plazo hasta el día posterior de la sesión. De ser sesiones pre-grabadas, se deberá contar con un especialista en línea, el cual deberá absolver las consultas por cada módulo.
- Todo el material subido al aula virtual deberá estar habilitado en un formato 24x7 por el tiempo que dure la capacitación. El aula virtual debe contar con una barra de progreso de las sesiones.

2.4. Entregables

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

2.4.1. Servicio de Soporte Técnico:

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

Informe mensual:

- Informe Mensual del Servicio de Soporte Técnico.
 - Reporte de los requerimientos solicitados especificando lo siguiente:
 - Número del ticket generado

- Descripción de la solicitud
- Descripción de la solución
- Fecha y hora del pedido de la solicitud
- Fecha y hora de la creación del ticket
- Fecha y hora de la primera respuesta
- Fecha y hora de la solución
- Estado de la solicitud
- Recomendaciones.
- El reporte en mención también se deberá presentar en hoja de cálculo con los datos requeridos anteriormente
- Informe de Mejoras
 - Propuestas de mejoras para la Solución.

Informe trimestral:

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

2.4.2. Servicio de Mantenimiento Preventivo:

Los documentos solicitados deberán ser entregados en Mesa de Partes del MEF, en un plazo máximo de diez (10) días calendario luego de culminado el servicio de mantenimiento, según detalle:

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

2.4.3. Servicio de Capacitación

2.4.3.1. Antes del inicio de la capacitación:

Se deberá remitir mediante correo electrónico un informe para la revisión y aprobación por parte de la OGTI conteniendo lo siguiente:

- Cronograma con fechas y horas del dictado de curso.
- Documento del personal que brindara la capacitación, que acredite que está avalado por la marca para brindar la capacitación oficial.

2.4.3.2. Al término de la capacitación:

Los documentos solicitados deberán ser entregados en Mesa de Partes del MEF, en un plazo máximo de diez (10) días calendario luego de culminado el servicio de capacitación, según detalle:

- Documento de Capacitación.
 - Nombre del personal
 - Temario
 - Cantidad de horas de la capacitación brindada.
 - Certificados de los participantes de la capacitación.

3. Nivel de Servicio

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

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

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

Tabla n° 01: Servicio de Soporte Técnico de Incidencias

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

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

Tabla n° 02: Servicio de Soporte Técnico de Requerimiento

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

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

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

informe y corresponde a la OGTI la evaluación y consentimiento de la situación descrita.

En caso el incidente o requerimiento dependa de la programación de una ventana de tiempo aprobada por la entidad, el tiempo de solución establecido se contará desde el inicio de la ventana de tiempo, para lo cual el contratista deberá sustentar y evidenciar dicha situación en el correspondiente informe y corresponde a la OGTI la evaluación y consentimiento de la situación descrita.

4. Personal para la realización de los servicios:

Personal de soporte y mantenimiento

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

En caso sea personal propuesto distinto al de la prestación principal, deberá estar certificado y/o avalado por la marca para realizar el soporte o mantenimiento de la solución. No se aceptarán certificación de venta o pre-venta.

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

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

Personal de capacitación: Será la persona encargada de brindar la capacitación en el manejo de la solución ofertada al personal designado por la OIT.

El personal para la capacitación debe estar avalado por la marca para brindar la capacitación oficial.

Cambio de personal

El contratista podrá solicitar el cambio del personal solo por caso fortuito o fuerza mayor debidamente justificado, debiendo proponer un nuevo personal con características iguales o superiores al personal requerido en las bases, para la aprobación de la Oficina de Infraestructura Tecnológica del MEF.

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

5. Condiciones de operación

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

6. Penalidad

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

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

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

Donde F tiene los siguientes valores:

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

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, a la ejecución total del servicio o a la obligación parcial, de ser el caso, que fuera materia de retraso.

Se considera justificado el retraso, cuando el contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable.

Esta calificación del retraso como justificado no da lugar al pago de gastos generales de ningún tipo.

7. Otras penalidades

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

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
			cada atención.

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

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

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

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

THM

Donde:

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

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

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

El UPTIME será:

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

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

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

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

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

Rango de UPTIME	Penalidad(1)
>98,30%,<=98,40%	8,50%
>98,20%,<=98,30%	9,00%
>98,10%,<=98,20%	9,50%
Menor o igual a 98,00%	10,00%

(1) Se acumula para efectos de resolver el contrato

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

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

8. Lugar y plazo de ejecución de la prestación

8.1. Soporte técnico y mantenimiento:

8.1.1. Lugar

El servicio se realizará en las sedes de sitio principal, contingencia y recuperación de desastres del Ministerio de Economía y Finanzas.

8.1.2. Plazo de ejecución

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

9. Medidas de control

9.1. Área que supervisa

Estará supervisada por la Oficina de Infraestructura Tecnología de la OGTI.

9.2. Área que coordinara con el contratista

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

9.3. Área que brindara la conformidad

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

10. Forma de pago

El pago se realizará de la siguiente manera:

- Para el Servicio de Soporte técnico, se realizará de forma de doce (12) pagos trimestrales en partes iguales, luego de emitida la conformidad, previa presentación de cada informe trimestral.
- Para el Servicio de Capacitación, se realizará un solo pago, luego de emitida la conformidad, previa presentación del Documento de Capacitación.
- Para el servicio de Mantenimiento preventivo, el pago se realizará en seis (6) partes iguales según cronograma expuesto en el numeral 2.2. del presente documento, luego de emitida la conformidad, previa presentación

del informe por la realización del servicio.

11. Seguros y pólizas

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

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

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

11.2. Pólizas

11.2.1. Póliza por deshonestidad. -

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

11.2.2. Póliza de Responsabilidad Civil,

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

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

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

11.3. Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo

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

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

11.4. Seguridad en el trabajo

11.4.1. Equipo de Protección Personal (EPP)

El Contratista deberá de proporcionar los correspondientes equipos de protección personal (EPP) a su personal de acuerdo a la especialidad. Se

entiende que el uso de dichos equipos es de carácter obligatorio mientras se encuentre laborando en las instalaciones del Ministerio de Economía y Finanzas.

11.4.2. Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

Se pone en conocimiento del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado por el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Economía y Finanzas, Oficializado por Resolución de Secretaría General N° 045-2021-EF/43, publicado en la página Institucional.

11.4.3. Protocolos Sanitarios

El Contratista deberá de implementar los protocolos sanitarios y demás disposiciones dictadas por los sectores y autoridades competentes, así como las que se dicten durante el periodo de prestación del servicio.

La adecuación y la implementación de las siguientes disposiciones son requeridas para la ejecución de servicio.

- **Decreto Supremo N° 080-2020-PCM**, Decreto Supremo que aprueba la reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.
- **Resolución Ministerial N° 1275-2021-MINSA**, aprueba el Documento Técnico: "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2" que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.

Asimismo, de las disposiciones antes mencionadas, el Contratista deberá de implementar e instruir a su personal quien ejecutará servicios en el Ministerio, siendo este un trabajo de Bajo Riesgo, lo siguiente:

- El personal del contratista no deberá estar comprendido dentro del grupo de riesgo indicado en la Resolución Ministerial N° 1275-2021-MINSA.
- Todo trabajador o personal de contratista deberá portar los EPP y su Kit de protección para prevenir el COVID-19, que son los implementos de seguridad entregados por el contratista a sus trabajadores y que, en función a la naturaleza de sus actividades, puede incluir todos o algunos de los siguientes implementos: mascarilla, guantes de látex o de nitrilo, alcohol en gel o solución desinfectante, lentes de seguridad, cubre zapatos, gorro descartable y uniforme de trabajo de manga larga y sus equipos de protección personal relacionadas a su labor.
- El Contratista pondrá a disposición de su personal alcohol en gel para la desinfección de sus manos, así como fomentar el lavado de manos frecuentemente, en caso no se cuente con servicio higiénico donde se realiza el trabajo, dispondrá para el personal, agua, jabón y papel toalla para el lavado de las manos.
- El contratista dispondrá dentro de la zona de trabajo contenedores/tachos para los desechos de las mascarillas y guantes desechables.
- El contratista en la medida de lo posible deberá asignar a su personal herramientas y equipos de trabajo para su uso personal.

- El personal del Contratista realizará limpieza, con mayor frecuencia, de las herramientas de trabajo manuales, equipos eléctricos y otros que sean de uso compartido.
- Deberán seguir las instrucciones de utilización de los EPPs que se le entreguen y no compartirlos (guantes, lentes, mascarillas, etc) con otro personal, siendo conveniente marcar, con rotulador indeleble, sus iniciales.
- Siendo esta contratación de Bajo Riesgo, la aplicación de pruebas serológicas o moleculares para COVID-19 es potestativo, salvo que el Ministerio identifique un caso sospechoso del personal propuesto, en tal sentido se solicitará el cambio de personal en no más de 3 horas de reportado por el área usuaria de la Entidad.

12. Otros documentos

12.1. Para la suscripción del contrato

- ✓ Presentación de Pólizas por deshonestidad y responsabilidad Civil

13. Responsabilidad por vicios ocultos

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, la empresa es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo de tres (03) años, contado a partir de la conformidad otorgada por la Ministerio.

14. Confidencialidad

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