



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

Programa de Empleo Temporal "Llamkasun

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Anexo N° 01-A

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS

Órgano y/o Unidad Orgánica:	UNIDAD FUNCIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	
Actividad del POI/Acción Estratégica PEI:	AOI00106600087 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
Cuadro Multianual de Necesidades	Meta	18
	Código Siga	602000010269
Denominación de la Contratación:	Servicio de extensión de garantía y soporte para servidores del Centro de Datos para la Unidad Funcional de Tecnologías de la Información del Programa de Empleo Temporal "Llamkasun Perú"	

I. FINALIDAD PÚBLICA

La finalidad de la contratación del servicio de extensión de garantía y soporte para servidores es asegurar la continuidad de las aplicaciones y datos alojados en los servidores, ante cualquier falla o avería que se pueda presentar y de esta forma mitigar la continuidad de los servicios que brinda el Programa de Empleo Temporal "Llamkasun Perú".

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar a una persona natural o jurídica que ofrezca las mejores condiciones técnico-económicas para brindar los servicios de extensión de garantía y soporte para servidores para del Programa de Empleo Temporal "Llamkasun Perú", en la cual se seleccionará la oferta que cumpla con todas las especificaciones y requerimientos técnicos mínimos.

III. ALCANCES DEL SERVICIO

El servicio se realizará conforme a las siguientes actividades:

a) Listado de equipos

N°	MARCA	MODELO	N° SERIE	CANTIDAD
01	DELL	PowerEdge R740	HPM9H03	01
02	DELL	PowerEdge R740	HPMBH03	01

b) Servicio

El servicio debe cubrir la asistencia técnica por problemas de falla de hardware o software, reemplazo de equipos por avería de hardware o cualquier componente o accesorios.

c) Medios de atención

El contratista deberá de indicar el procedimiento de atención, contactos, teléfono, correo electrónico y números preferenciales del fabricante.

- Atención por teléfono para el reporte de averías de hardware.
- Atención web para asistencia y reporte de averías de hardware.
- Atención remota para asistencia técnica.
- Atención en oficina, para reemplazo de equipo, componente o accesorio por avería de hardware.

d) Disponibilidad

- 24x7 los 365 días del año para recibir asistencia técnica por problemas de fallas de hardware o software.
- 24x7 los 365 días del año para requerir reemplazo de equipo, componentes o accesorios por avería de hardware.
- 24x7 los 365 días del año para actualización del firmware del equipo.

e) Tiempo de atención



Firmado digitalmente por GUZADO
CASTILLO Jose Manuel FAU
20504007945 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 16.09.2025 15:53:24 -05:00



Firmado digitalmente por
VELASQUEZ FLORES Juan Pablo
FAU 20504007945 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 16.09.2025 15:40:44 -05:00



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

Programa de Empleo Temporal "Llamkasun"

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- Deberá tener un tiempo de respuesta inicial de cuatro (04) horas como máximo, es en este lapso de tiempo se deberá registrar el ticket o correo de atención del incidente.
- Deberá de tener un tiempo de diagnóstico del incidente de hasta doce (12) horas como máximo, el cual rige desde que se registra el ticket.

f) Actividades a realizarse por única vez

- Registro de la garantía extendida en el portal del fabricante, generando un documento que acredite dicho registro. Se deberá de considerar la garantía de los accesorios y componentes internos y sus bandejas de extensión de los equipos DELL (Servidores).
- Actualización del firmware de los equipos DELL y la verificación del correcto funcionamiento.
- Verificación del correcto funcionamiento de todos los equipos.

3.1. PROCEDIMIENTOS

- Una vez remitido el entregable, se procederá a asociar el servicio contratado a la Entidad a través del sitio web del fabricante y validar la vigencia del servicio.

3.2. PLAN DE TRABAJO

- Al inicio del servicio se deberá presentar un plan de trabajo, compuesto por cronograma del servicio. El plazo para presentar el plan de trabajo será de tres (03) días.

3.3. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD

- Acceso a los equipos servidores para la actualización.
- Acceso a los ambientes del centro de datos para mantenimiento.
- Disponibilidad del personal de TI para la supervisión de las fases del proyecto.

3.4. MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE

- Se realizará un (01) mantenimiento preventivo tanto físico y lógico, dentro del plazo que dure el servicio.
- Se realizará de manera presencial en el centro de datos del Programa.
 - El mantenimiento preventivo de hardware deberá incluir como mínimo lo siguiente: Limpieza integral, así como elementos de lubricación en las partes que así lo requieran.
 - El contratista deberá pegar una etiqueta en cada equipo donde se precisará la fecha del mantenimiento.
- Si como producto del mantenimiento preventivo en hardware, 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 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.
- Por consideraciones de disponibilidad de los equipos, a efectos del mantenimiento preventivo del hardware, este servicio se deberá realizar los sábados, domingos o feriados en horarios que no interfieran con el respaldo de la información, ni las labores del personal del Programa.

3.5. GARANTÍA DE SOPORTE

- El plazo de la extensión de garantía y soporte será de doce (12) meses calendario.
- La garantía incluye el servicio de reparación de los equipos o las familias de equipos considerados en el apartado **a) Listado de equipos**, por personal especializado y calificado que deberá acreditar haber recibido capacitación técnica sobre estos equipos.
- La garantía incluye el reemplazo de las partes, discos, que se encuentren defectuosas por repuestos nuevos y originales. En su defecto, el contratista podrá proveer partes de reemplazo originales que acrediten que pueden trabajar con los servidores implementados.



Firmado digitalmente por GUIZADO
CASTILLO Jose Manuel FAU
20504007945 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 16.09.2025 15:53:41 -05:00



Firmado digitalmente por
VELASQUEZ FLORES Juan Pablo
FAU 20504007945 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 16.09.2025 15:40:59 -05:00



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

Programa de Empleo Temporal "Llamkasun

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

IV. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

- REQUISITOS DEL PROVEEDOR**

- ✓ Persona Jurídica con registro Único del Contribuyentes (RUC) Activo y habido.
- ✓ El proveedor deberá estar habilitado en el Registro Nacional de Proveedores (RNP), para poder contratar con el Estado.
- ✓ Empresa dedicada al objeto de la contratación como servicio de mantenimiento y/o configuración y/o implementación de equipos informáticos, librería de cintas, almacenamiento en la nube, servidores de almacenamiento, servidores de procesamiento y/o servicios afines.
- ✓ Contar con una mesa de ayuda propia para brindar el soporte 24x7x365 incluidos domingos y feriados, el mismo que deberá ser acreditado con declaración jurada.
- ✓ El postor deberá de tener una experiencia mínima de tres (03) servicios en los últimos tres (03) años en el rubro y relacionados al servicio como: (mantenimiento de servidores y/o mantenimiento de sistema de almacenamiento y/o mantenimiento de librería de cintas y/o mantenimiento de switch), asimismo deberá ser acreditado con constancia y/o factura (comprobante de pago) y/o boleta de venta y/o certificado y/o orden de servicio (conformidad del servicio) y/o copia simple de contrato y su conformidad u otro documento que lo acredite.
- ✓ El postor deberá de ser partner del fabricante objeto de la contratación (DELL). Debe adjuntar carta de fabricante que lo acredite al momento de presentar su propuesta.

- REQUISITOS DEL PERONAL**

- Un (01) Especialista en servidores**

- ✓ Técnico y/o Bachiller y/o título Profesional Universitario en Ingeniería de Sistemas y/o Informática y/o Electrónica y/o Redes y Comunicaciones de Datos y/o carreras afines.
- ✓ Experiencia mínima de dos (02) años, implementando soluciones similares al objeto de la convocatoria. La experiencia se contabilizará desde técnico y/o bachiller y/o título, asimismo deberá ser acreditado con constancia y/o certificado de trabajo.
- ✓ Certificado oficial en servidores y/o almacenamiento, emitido por instituciones autorizadas (fabricante, marca, partner, entre otros).

- Un (01) Especialista en virtualización**

- ✓ Técnico y/o Bachiller y/o título Profesional Universitario en Ingeniería de Sistemas y/o Informática y/o Electrónica y/o Redes y Comunicaciones de Datos y/o carreras afines.
- ✓ Experiencia mínima de dos (02) años, implementando soluciones similares al objeto de la convocatoria. La experiencia se contabilizará desde técnico y/o bachiller y/o título, asimismo deberá ser acreditado con constancia y/o certificado de trabajo.
- ✓ Certificado oficial en virtualización y/o almacenamiento y/o Curso oficial en virtualización de mínimo 30 horas lectivas, emitido por instituciones autorizadas (fabricante, marca, partner, entre otros).

V. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS

No aplica

VI. SEGUROS (De Corresponder)

No aplica

VII. PRESTACIONES ACCESORIAS

No aplica

VIII. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

LUGAR: La prestación del servicio se brindará en la Oficina Nacional del Programa "Llamkasun Perú", Av. Salaverry N° 655 - Piso 7, Jesús María, Lima.



Firmado digitalmente por GUIZADO
CASTILLO Jose Manuel FAU
20504007945 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 16.09.2025 15:53:56 -05:00



Firmado digitalmente por
VELASQUEZ FLORES Juan Pablo
FAU 20504007945 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 16.09.2025 15:41:07 -05:00



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

Programa de Empleo Temporal "Llamkasun

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

PLAZO: El plazo de ejecución será hasta veinte (20) días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.

NOTA:

- En caso de que el día establecido para la presentación del producto fuera día inhábil, éste podrá presentarse el primer día hábil siguiente a la fecha prevista.

IX. ENTREGABLES

El proveedor deberá presentar un informe técnico donde contenga: (Antecedentes, desarrollo de antes y después de lo ejecutado, resultados obtenidos, conclusiones y recomendaciones, además del panel fotográfico), en función a las actividades descritas en el numeral III del presente termino de referencia.

NOTA:

En caso de que el día establecido para la presentación del producto fuera día inhábil, éste podrá presentarse el primer día hábil siguiente a la fecha prevista.

Asimismo, la presentación del producto podrá realizarse a través de Mesa de Partes Digital del Programa Llamkasun Perú, ingresando a la página web del Programa, o a través de Mesa de Partes Presencial ubicado en Av. Salaverry N° 655 - Piso 7.

Asimismo, en caso de encontrar observaciones en el producto/entregable, la jefatura de la Unidad Funcional de Tecnologías de la Información deberá comunicar a la Coordinación Funcional de Abastecimiento y Servicios Generales a fin de que este notifique al proveedor según el Artículo 144, del acápite 144.4 del Reglamento de la Ley N° 32069.

X. CONFORMIDAD

La conformidad del servicio será otorgada por el jefe la Unidad Funcional de Tecnologías de la Información o quien haga de sus veces, quien verificará el estricto cumplimiento del término de referencia.

XI. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

Se realizará mediante abono en cuenta (CCI), en una (01) armada, la cual se cancelará previa presentación del entregable solicitado y conformidad respectiva a cargo de la Unidad Funcional de Tecnologías de la Información.

Documentos a presentar:

- Informe del servicio detallado.
- Factura electrónica.
- Copia de orden de servicios (incluye TDR).

XII. GARANTÍAS

La garantía del servicio deberá de ser de un (01) año, ante cualquier falla debido al uso del mismo, contados a partir de la fecha de conformidad del servicio. Dicha garantía debe cubrir el mantenimiento en un plazo máximo de 48 horas de haberse notificado la falla al contratista. Se debe de acreditar mediante una carta de garantía.

XIII. CONFIDENCIALIDAD

El Contratista se obliga a guardar reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionado con la prestación, quedando expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El proveedor, deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información.

Dicha obligación comprende la información que se entrega como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido con la prestación



Firmado digitalmente por GUIZADO
CASTILLO Jose Manuel FAU
20504007945 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 16.09.2025 15:54:06 -05:00



Firmado digitalmente por
VELASQUEZ FLORES Juan Pablo
FAU 20504007945 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 16.09.2025 15:41:15 -05:00



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

Programa de Empleo Temporal "Llamkasun"

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

y/o entrega del bien y/o servicio.

Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás documentos e información compilados o recibidos por el contratista.

El Contratista cederá en forma exclusiva al Programa los títulos de propiedad, derechos de autor y otro tipo de derecho de cualquier naturaleza sobre cualquier material producido bajo las estipulaciones del presente Término de Referencia.

XIV. GASTOS POR DESPLAZAMIENTO

No aplica.

XV. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR

El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

XVI. PENALIDADES POR MORA

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 contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y Servicios: F = 0.40

Para obras:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta días: F = 0.40
- b) Para plazos entre sesenta y uno a ciento veinte días: F = 0.25.
- c) Para plazos mayores a ciento veinte días: F = 0.15

Para consultoría de Obras:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta días: F = 0.40.
- b) Para plazos mayores a sesenta días: F = 0.25.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

Nota:

Asimismo, es de indicar que cualquier tipo de penalidad a aplicar puede alcanzar como máximo un monto equivalente al diez por ciento (10%) por cada entregable, del monto total del contrato vigente y/o de la orden de servicio.

XVII. OTRO TIPO DE PENALIDADES

No aplica



Firmado digitalmente por GUIZADO
CASTILLO Jose Manuel FAU
20504007945 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 16.09.2025 15:54:18 -05:00



Firmado digitalmente por
VELASQUEZ FLORES Juan Pablo
FAU 20504007945 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 16.09.2025 15:41:25 -05:00



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

Programa de Empleo Temporal "Llamkasun

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

XVIII. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

Son las establecidas en el Artículo 68 de la Ley General de Contrataciones N° 32069:

- a) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- b) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato.
- d) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- e) Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- f) Configuración de la condición de terminación anticipada establecida en el contrato, de acuerdo con los supuestos que se establezcan en el reglamento para su aplicación.

XIX. CLAUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

XX. APLICACIÓN SUPLETORIA

Según Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento, Código Civil Peruano, entre otras normativas vigentes.

XXI. MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

No aplica.

XXII. GESTION DE RIESGOS

Según literal c) del Artículo 6 de la Ley de Contrataciones Públicas.



Firmado digitalmente por GUIZADO
CASTILLO Jose Manuel FAU
20504007945 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 16.09.2025 15:54:30 -05:00



Firmado digitalmente por
VELASQUEZ FLORES Juan Pablo
FAU 20504007945 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 16.09.2025 15:41:35 -05:00



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

Programa de Empleo Temporal "Llamkasun

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

XXIII. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación son resueltos mediante trato directo, conciliación y/o acción judicial.

XXIV. CLÁUSULA DE CUMPLIMIENTO DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN LA LEY N° 31564

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad".



Firmado digitalmente por
VELASQUEZ FLORES Juan Pablo
FAU 20504007945 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16.09.2025 15:41:45 -05:00

MTPE

Firma del solicitante



Firmado digitalmente por GUIZADO
CASTILLO Jose Manuel FAU
20504007945 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16.09.2025 15:54:49 -05:00

MTPE

Firma del Jefe del Área Usaria