



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de
Tecnología de la
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



Firmado digitalmente por QUIROZ
UGAZ Carmen Rosa FAU
20131379944 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 17.05.2023 19:04:36 -05:00

TERMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACION

Contratación del servicio de correo electrónico y herramientas colaborativas en nube para las distintas direcciones y/u oficinas del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).

2. OBJETIVO

Contar con el servicio de correo electrónico y herramientas colaborativas en nube en el marco de la inversión "Adquisición de Equipos Complementarios, Servicios en La Nube, Software de Respaldo Archivo y Hardware General; en El(La) Oficina General de Tecnología De Información en La Localidad Lima, Distrito De Lima, Provincia Lima, Departamento Lima"

3. FINALIDAD PÚBLICA

Contar con una plataforma de productividad con tecnología de nube, que brinde funcionalidades de correo electrónico y herramientas colaborativas, para las distintas direcciones y/u oficinas del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), con el fin de, mantener la operatividad y mejoras en el desarrollo de las actividades diarias, a fin de garantizar la prestación de servicios digitales a la ciudadanía.

4. ANTECEDENTES

Actualmente se cuenta con el servicio de correo electrónico on premise alojado en el Centro de Datos, implementado en la plataforma Microsoft Exchange Server el cual soporta todas las cuentas de correo electrónicos asignadas a todo el personal del MTC.

Resolución Directoral N° 0095-2023-MTC/10, de fecha 23 de Marzo del 2023, que resuelve:

III...

Artículo 1.- Disponer, aprobar del documento equivalente de la inversión "Adquisición de Equipos Complementarios, Servicios en La Nube, Software de Respaldo Archivo Y Hardware General; En El (La) Oficina General de Tecnología De Información en La Localidad Lima, Distrito De Lima, Provincia Lima, Departamento Lima", con código N°2577339, cuyo monto asciende a la suma de S/ 11, 098,300 .00 (Once millones noventa y ocho mil trescientos con 00/100).

5. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIOS

5.1. ALCANCE DEL SERVICIO

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones requiere contratar el servicio de correo electrónico y herramientas colaborativas en la nube, el cual consiste en que el contratista debe abastecer al MTC de acceso a los servicios de correo electrónico y herramientas colaborativas sobre la nube del fabricante, tales como: almacenamiento y uso compartido de archivos, Ofimática para la Web, acceso a videoconferencias como participante y/o moderador, de manera tal que se uniformice el acceso a dichos servicios proporcionando además la total capacidad de movilidad, mediante el acceso a través de cualquier tipo de dispositivo (computadoras personales de escritorio, computadoras portátiles, y dispositivos móviles tales como teléfonos Smartphone y Tablet); brindando la posibilidad de interactuar con la información desde cualquier lugar donde el usuario se encuentre.



Firmado digitalmente por
REQUENA CASTRO Jesus Nicanor
FAU 20131379944 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30.04.2023 12:31:40 -05:00



Firmado digitalmente por
ORELLANA RAMOS Jorge Carlos
FAU 20131379944 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30.04.2023 12:23:09 -05:00



Firmado digitalmente por TELLO
CARDENAS Luis Alberto FAU
20131379944 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27.04.2023 21:46:34 -05:00



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Cuadro N° 01 – Alcance del Servicio a contratar

| Ítem | Prestación | Descripción | Cantidad | Unidad de medida |
|------|------------|---|----------|------------------|
| 01 | Principal | Suscripción de licencias de correo electrónico y herramientas colaborativas en nube para el MTC | 01 | Servicio |
| 01 | Accesoria | Capacitación | 01 | Servicio |
| 02 | | Soporte técnico | 01 | Servicio |

5.2. DESCRIPCIÓN, CARACTERÍSTICAS Y CANTIDADES

Se necesita suscribir la cantidad de licencias o suscripciones de correo electrónico y herramientas colaborativas según los siguientes perfiles:

Cuadro N° 02 – Cantidad de suscripciones a contratar

| TIPO | PRODUCTO | CANT. |
|-------|---|-------|
| I | Suscripción de correo electrónico en la nube con capacidad mínima de almacenamiento del buzón de 2 Gb; además deberá contar con herramientas colaborativas como: almacenamiento y uso compartido de archivos con capacidad de 2 Gb (el almacenamiento puede ser compartido con el buzón de correos), Ofimática para la Web, videoconferencias para reuniones, con capacidad para participar, crear y moderar reuniones. (*) | 4865 |
| II | Suscripción de correo electrónico en la nube con capacidad mínima de almacenamiento del buzón de 30 Gb; además deberá contar con herramientas colaborativas como: almacenamiento y uso compartido de archivos con capacidad de 30 Gb (el almacenamiento puede ser compartido con el buzón de correos), Ofimática para la Web, videoconferencias para reuniones, con capacidad para participar, crear y moderar reuniones. (*) | 524 |
| III | Suscripción de correo electrónico en la nube con capacidad mínima de almacenamiento del buzón de 50 Gb; además deberá contar con herramientas colaborativas como: almacenamiento y uso compartido de archivos con capacidad de 1 Tb (el almacenamiento puede ser compartido con el buzón de correos), Ofimática para la Web, videoconferencias para reuniones, con capacidad para participar, crear y moderar reuniones. (*) | 144 |
| IV | Suscripción de correo electrónico en la nube con capacidad mínima de almacenamiento del buzón de 100 Gb; además deberá contar con herramientas colaborativas como: almacenamiento y uso compartido de archivos con capacidad de 5 Tb como mínimo (el almacenamiento puede ser compartido con el buzón de correos), Ofimática para la Web, videoconferencias para reuniones, con capacidad para participar, crear y moderar reuniones. (*) | 5 |
| TOTAL | | 5538 |





(*) Los postores podrán ofertar la suscripción de correo electrónico y herramientas colaborativas en la nube de fabricante, para el cumplimiento de más de un tipo de producto solicitado, siempre y cuando se cumpla con el perfil mínimo requerido.

5.2.1 Condiciones generales.

El servicio de correo electrónico y herramientas colaborativas en la nube a contratar deberá cumplir con las siguientes condiciones generales:

- El servicio de suscripción de correo electrónico en la nube deberá ser web.
- Suscripción de licencias para el correo electrónico y herramientas colaborativas en la nube por 1095 días calendario, contados a partir de la firma del «Acta de implementación e inicio del servicio».
- El MTC actualmente cuenta con los siguientes componentes en la solución de correo On Premise:
 - ✓ Servidores de correo primario y secundario (Microsoft Exchange Server 2013)
- La solución propuesta deberá presentarse a todo costo, lo que significa que el contratista se encargará del suministro, implementación, configuración y puesta en operación del servicio de correo electrónico y herramientas colaborativas en la nube, sin que esto genere un gasto adicional a la institución.
- Deberá de implementarse y/o habilitarse sobre la infraestructura del mismo fabricante de la solución ofertada.
- El contratista deberá sustentar que el fabricante del servicio ofertado tiene implementado controles que garantiza la confiabilidad de los niveles de servicio, operaciones y cumplimiento estricto de controles de seguridad, disponibilidad y auditoría en la prestación de los servicios de tecnología de misión crítica que ofrece para este proceso. Estos controles incluyen: Seguridad lógica, Privacidad de datos, Seguridad física de los centros de datos, Gestión de incidentes y disponibilidad, Gestión de cambios, Organización y administración. Se deberá acreditar a la presentación de las ofertas con copia de certificación o cualquier otro documento, que acredite fehacientemente que el fabricante de la solución propuesta de mensajería electrónica cumple con lo indicado.
- El contratista deberá cumplir con la directiva sobre protección de datos personales en el marco de la ley N° 29733 Ley de protección de datos personales o norma que la sustituya, adjuntando una declaración jurada de cumplimiento, este documento deberá ser adjuntado en la presentación de su propuesta.
- El contratista deberá realizar todas las actividades de configuración necesarias para la implementación y puesta en operación del servicio de correo electrónico y herramientas colaborativas para el MTC con una infraestructura en la nube. Asimismo, deberá gestionar la





configuración necesaria de los registros DNS por parte del operador de Internet de la entidad a fin de garantizar la operación de los servicios.

- El contratista deberá coordinar con los especialistas de la OGTI para realizar cualquier tipo de configuraciones a nivel de red y comunicaciones.
- El contratista deberá realizar las configuraciones debidas sobre la infraestructura de nube propuesta, para que el servicio de correo electrónico y herramientas colaborativas se sincronicen con el servicio de Directorio Activo del MTC, para realizar la validación de los usuarios y contraseñas. El contratista deberá realizar las configuraciones correspondientes de la conectividad y comunicación en el servicio a provisionar, incluido la sincronización debida en su AD a brindar. Asimismo deberá proveer de información técnica y procedimientos sobre las configuraciones a realizar en el servidor de directorio activo y firewall de la Entidad.
- La versión del nivel funcional del Directorio Activo es Windows Server 2016.
- El contratista y la Entidad serán los responsables de validar que las cuentas de usuario y grupos del AD puedan acceder a los recursos del AD de la infraestructura en nube propuesta.
- La Entidad será responsable de la configuración de la autenticación a nivel de federación de identidades, inicio de sesión mediante SSO, la autenticación mediante contraseña cualquier otro método de autenticación. Asimismo deberá brindar la información técnica y procedimiento de las configuraciones para la autenticación y sincronización entre las infraestructuras propuesta y de la Entidad.
- El contratista y la Entidad serán los responsables de asegurar que las cuentas usuarios y grupos tengan los permisos adecuados para acceder a los recursos en el AD de la infraestructura en nube.
- El contratista deberá proporcionar las suscripciones necesarias para el correcto funcionamiento e implementación del servicio solicitado y especificado en el cuadro N° 02.
- La solución deberá incluir una arquitectura de replicación de la información de las cuentas de correo y colaboración, en otros Centros de Datos ubicados en zonas geográficas distintas para prevenir la pérdida de información y garantizar la continuidad de la prestación, lo cual deberá ser sustentado mediante declaración jurada o documentación del fabricante y acreditarse a la presentación de la oferta.
- Deberá integrarse a las aplicaciones de la OGTI, que usan el servicio SMTP.
- El servicio de correo electrónico debe permitir configurar la cuenta en un cliente instalado en las PC de los usuarios. Actualmente los clientes tienen instalados la versión





Outlook 2010, 2013, 2016, 2019 y 2021, en las PC de los usuarios.

- Todos los componentes (servicio de correo, colaboración, almacenamiento y videoconferencia) de la solución ofertada deberá de contar con un nivel de disponibilidad del 99.9% anual.
- La solución debe de poder asignar privilegios y perfiles al usuario. Cabe resaltar que estos usuarios deberán de poder ser ubicados en unidades organizativas independientes a las actuales que utiliza MTC. La entidad será responsable de la creación de las unidades organizativas que necesite en el AD del MTC. Asimismo, el proveedor deberá brindar la información de configuraciones y procedimiento correspondiente, de ser necesario.
- Mantener un acceso restringido a los empleados del contratista y el fabricante a las bases de datos que contienen la información generada por el MTC, así como mantener el cumplimiento de los requisitos de confidencialidad impuestos a sus empleados. Esta información debe ser sustentada por una declaración jurada del contratista y documentación oficial emitida por el fabricante, la cual deberá de acreditarse a la presentación de la oferta.
- Los cambios (por políticas comerciales y/o seguridad u otros) que pudiesen suscitarse por el fabricante durante la ejecución del servicio de ninguna manera afectarán los costos del servicio y la disponibilidad de este.

5.2.2 Correo electrónico

Para el servicio de correo electrónico se detalla lo siguiente.

Cuadro N° 03 – Cantidad suscripciones de correo electrónico a contratar

| TIPO | CORREO | CANT. |
|------|--|-------|
| I | Cuota de almacenamiento de buzón de correo electrónico en la nube de 2 GB como mínimo. | 4865 |
| II | Cuota de almacenamiento de buzón de correo electrónico en la nube de 30 GB como mínimo. | 524 |
| III | Cuota de almacenamiento de buzón de correo electrónico en la nube de 50 GB como mínimo. | 144 |
| IV | Cuota de almacenamiento de buzón de correo electrónico en la nube de 100 GB como mínimo. | 5 |

Para todos los tipos (I, II, III y IV) la solución debe contemplar lo siguiente:

- Garantizar el acceso seguro de los clientes utilizando certificados SSL.
- Permitir visualizar el correo en dispositivos de escritorio y móviles (teléfonos móviles, tablets, etc.) con sistemas



operativos Android, IOS; entre otros presentes en el mercado.

- Permitir el acceso vía web, a través de cualquier navegador del mercado.
- Permitir el acceso a través de clientes Outlook versión 2010, 2013, 2016, 2019 y 2021, para lo cual, el contratista deberá remitir los parámetros de configuración para que estos clientes operen sin problemas.
- Los clientes de escritorio Outlook cuentan con licenciamiento.
- Para las versiones de Outlook 2010 y las que se encuentran fuera de soporte, el contratista deberá proponer el mejor escenario para el funcionamiento.
- Permitir definir remitentes bloqueados.
- Permitir definir remitentes seguros.
- Permitir enviar correos de auto respuesta de acuerdo con reglas definidas por el propio usuario y desde la consola o plataforma de administración.
- Permitir configurar (crear, eliminar y editar) reglas para mover (a carpetas), clasificar o eliminar correos entrantes.
- Agendar citas en calendario o eventos o reuniones.
- Permitir generar una y/o varias firmas personales para envíos de correos electrónicos.
- Permitir etiquetar un correo.
- Permitir recuperar correos electrónicos eliminados del buzón de correo, hasta de un periodo máximo de 90 días calendarios.
- Deberá permitir recuperar correos que ha sido borrado del ambiente de elementos eliminados, hasta 25 días calendarios, como mínimo.
- Los usuarios deben poder iniciar sesión en la solución usando un usuario y contraseña, dicho usuario y contraseña debe ser validado contra el directorio de usuarios o Directorio Activo actual del MTC.
- Capacidad de búsqueda de correos electrónicos (por palabra, remitente, destinatario, asunto, entre otros).
- Capacidad de arrastrar y soltar citas en calendario.
- Configurar recordatorio de cita a reunión para un día y hora específico.
- Deberá permitir crear tareas.
- Configurar recordatorio de tareas para un día y hora específico.
- Capacidad de crear contactos personales.
- Capacidad de crear listas de distribución personal.
- Permitir hacer un backup para visualizar los correos en modo offline.
- Permitir marcar como leído/no leído los correos.
- Permitir mover los correos manualmente a una carpeta diferente.
- Recuperar o eliminar correos enviados no leídos por los destinatarios.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

- Permitir compartir calendario con varios usuarios del mismo dominio, brindando permisos de lectura/escritura.
- Permitir agregar más de un calendario por usuario.
- Permitir crear nuevas citas con capacidad de periodicidad (diaria, semanal, mensual, personalizada).
- Permitir que el tamaño de correo (incluyendo el peso de los archivos adjuntos) deberán de ser como mínimo 20 MB.

5.2.3 Plataforma de administración

- Una consola de administración general que permita la modificación, creación o eliminación de usuarios, buzones, drives, etc.; y otras herramientas que forman parte de la solución.
- La consola deberá ser instalada, configurada y puesta en producción por el contratista. La instalación de este componente deberá ser en la nube del fabricante.
- Permitir definir lista de remitentes (Lista de permitidos - Lista de bloqueados) por correo completo y por dominio.
- Deberá contar con la capacidad para implementar políticas de envío y recepción de correos según dominios específicos por cuenta de usuario y/o grupo.
- Contar con una lista global de correos común a todos los usuarios, incluyendo los usuarios de directorio activo de la institución.
- Permitir agregar contactos y redireccionar a alias o correos que no se encuentren registrados en el mismo dominio.
- Permitir crear como mínimo 5000 grupos de distribución de correo, el cual no deberá de restar licencias de los perfiles de correos adquiridos, por lo que no debe representar costos adicionales a la entidad.
- Permitir la búsqueda de correos en todos los buzones para eliminación masiva de cualquier origen (correo externo o interno), a través de línea de comandos u otro medio, sin necesidad de ingresar a las cuentas de los usuarios, mediante herramientas y/o complementos propios o no del fabricante y deberán estar disponibles durante la ejecución del servicio, además de poder ejecutarse de manera indefinida sin límites de uso y sin costos adicional para la institución.
- Debe permitir eliminar por destinatario, remitente y fecha de correo, la entidad será la encargada de eliminar los correos electrónicos.
- Permitir visualizar el tráfico de correos electrónicos.
- Permitir realizar troubleshooting, identificando logs de los correos entrantes y salientes.
- Permitir el cambio de tipo de licencia de un usuario a otro, de manera que no sea perceptible al usuario final.
- Permitir editar las propiedades de la cuenta de correo de los usuarios.
- Permitir configurar restricción por tamaño de correo entrante y saliente.
- Permitir configurar reenvío de correo a un usuario.

- Permitir configurar restricciones para la creación de contraseñas de los usuarios, según las políticas de seguridad establecidas por la OGTI.
- El cambio de contraseña deberá de ser unidireccional y sincronizarse entre el directorio activo hacia la plataforma de administración.
- Permitir configurar para que las cuentas de los usuarios cambien su contraseña cada cierto tiempo.
- Permitir configurar una contraseña predeterminada a las cuentas para que los usuarios la cambien a través de la web (se deberá sincronizar con el AD).

5.2.4 Almacenamiento y uso compartido de archivos

Para el servicio de almacenamiento y uso compartido de archivos se detalla lo siguiente.

Cuadro N° 04 – Capacidad de almacenamiento y uso compartido de archivos.

| TIPO | ALMACENAMIENTO Y USO COMPARTIDO DE ARCHIVOS | CAPACIDAD |
|------|---|-----------|
| I | Cuota de almacenamiento y uso compartido de archivos en la nube, el almacenamiento puede ser compartido con el buzón de correo electrónico. | 2 GB |
| II | Cuota de almacenamiento y uso compartido de archivos en la nube, el almacenamiento puede ser compartido con el buzón de correo electrónico. | 30 GB |
| III | Cuota de almacenamiento y uso compartido de archivos en la nube, el almacenamiento puede ser compartido con el buzón de correo electrónico. | 1 TB |
| IV | Cuota de almacenamiento y uso compartido de archivos en la nube, el almacenamiento puede ser compartido con el buzón de correo electrónico. | 5TB |

- Permitir compartir archivos entre usuarios internos o externos de la entidad.
- Permitir el filtro y/o alerta por tipo de archivo.

5.2.5 Herramientas colaborativas.

5.2.5.1 Ofimática

- Para todos los Tipos (I, II, III y IV), debe permitir crear y editar documentos de texto, hojas de cálculo y presentaciones directamente desde los siguientes navegadores como Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari, Brave; además de importar documentos para que sean editables, incluyendo Word, Excel, Power Point. Incluso esta herramienta debe permitir colaborar y comentar los archivos de Microsoft Office sin

tener que convertirlos automáticamente al formato de la solución.

- Debe permitir la creación de formularios, como por ejemplo para registro de algún evento o reunión.
- Compatibilidad con las plantillas (archivos documentos) que manejan las aplicaciones de la institución (Ver Anexo 01).

5.2.5.2 Videoconferencias

- Para todos los Tipos (I, II, III y IV) debe cumplir lo siguiente:
 - ✓ Deberá tener una capacidad de resolución de video de 720p o superior.
 - ✓ Debe permitir el ajuste de la resolución de video de distintos tipos de calidad de manera automática, dependiendo de la velocidad de conexión de red o ancho de banda para todos los participantes de la reunión.
 - ✓ Debe tener la capacidad de permitir el acceso a la videoconferencia a través de diversos dispositivos, como computadoras, tabletas, teléfonos celulares, independientemente del sistema operativo que utilicen (Windows, MacOS, Linux, Android, iOS).
 - ✓ La plataforma debe adaptarse a cualquiera de los dispositivos mencionados en el punto anterior.
 - ✓ Debe permitir el acceso mediante navegador web y/o a través de un software a instalar en el dispositivo.
 - ✓ Las reuniones podrán ser instantáneas o programadas.
 - ✓ Debe permitir la creación de múltiples salas.
 - ✓ Debe permitir enviar el enlace de la reunión a través de correo electrónico o aplicaciones de mensajería instantánea antes o durante la reunión.
 - ✓ Cada reunión podrá durar 24 horas como mínimo.
 - ✓ El anfitrión puede crear un número ilimitado de salas de reunión.
 - ✓ La sala de reuniones debe contar con chat para la comunicación del anfitrión y los invitados.
 - ✓ Debe permitir compartir la pantalla.
 - ✓ Debe tener la posibilidad de desactivar los micrófonos de los asistentes. Los asistentes lo podrán habilitar en caso se requiera.

- ✓ Se podrá expulsar de la reunión a uno o todos los participantes.
- ✓ Se podrá bloquear la reunión u otra forma para evitar acceso.
- Para el Tipo I y II debe permitir la creación de salas de reunión como mínimo para 100 participantes.
- Para el Tipo III debe permitir la creación de salas de reunión como mínimo para 250 participantes.
- Para el Tipo IV debe permitir la creación de salas de reunión como mínimo para 500 participantes.
- Para el Tipo III y IV debe contar además con las siguientes características:
 - ✓ Debe permitir la grabación de la videoconferencia y el chat, en una plataforma de almacenamiento en la nube proporcionada por el fabricante, con capacidad mínima de 1 GB por licencia requerida y con capacidad de ser compartida y descargada posteriormente en formato MP4. En caso de que se descargue en otro formato, el contratista podrá facilitar una herramienta para la conversión del mismo.
 - ✓ Debe permitir a los participantes, la emisión de video y voz para hacer preguntas durante la videoconferencia.
 - ✓ Debe permitir llevar a cabo votaciones y/o encuestas.
 - ✓ Deberá haber un modo de espera donde se pueda decidir el ingreso del participante.

5.2.6 Seguridad, privacidad y monitoreo

- La solución deberá de contar con una configuración, protección y detección anti-phishing, antivirus, antimalware y antispam, para toda la solución propuesta de colaboración en la nube (Correo electrónico, repositorio de archivos en nube y sitios internos en nube).
- Eliminación y bloqueo masivo de correos SPAM en buzón de correo, de manera automática.
- Para las cuentas de tipo IV, deberá de contar con la característica de Prevención de pérdida de información (DLP).
- El contratista deberá reportar cualquier incidente de seguridad y evento que afecte el funcionamiento de la solución, a través del portal web y/o aplicativo, en el instante que este incidente suceda, dicho reporte deberá ser mediante llamada telefónica y correo electrónico al Especialista de la OGTI.



- El contratista y el fabricante no deberán analizar o procesar el contenido de los correos electrónicos de la entidad para ningún propósito diferente a la prestación contratada. Específicamente, el contratista y el fabricante no podrán utilizar la información de la entidad con fines comerciales o publicitarios, con fines fraudulentos, ilegales, engañosos o discriminatorios.
- El contratista de la solución se compromete a firmar y entregar al inicio de la prestación, el acuerdo de confidencialidad y cumplimiento de la Política de Seguridad de la Información de MTC.
- El contratista y el fabricante deberán garantizar la protección de los correos electrónicos contra el acceso no autorizado, modificaciones no autorizadas, tal como: autenticación de doble factor y/o multi factor y mensajes de correo tipo confidencial.
- Deberá monitorear el estado situacional de cada servicio de la infraestructura ofertada.
- La solución deberá ser compatible para realizar la migración a otro fabricante en caso de presentarse la situación.

5.2.7 Reportes y auditoría

El registro de logs y reportes deberá almacenar como mínimo 120 días calendarios.

- Reportes y auditoría de drive de almacenamiento.
- Auditoría de actividad de usuarios.
- Reportes de videoconferencia.
- Permitir generar reportes para enlistar las cuentas registradas, espacio ocupado por cuenta, clasificado por unidad organizativa.
- Reportes históricos de correos entrantes y salientes (registro de actividad) por al menos 120 días calendarios.
- Reportes de usuarios pertenecientes a grupos de distribución.
- Reportes de último correo enviado y recibido desde un buzón de correo.
- Reporte de último acceso del usuario al servicio de correo electrónico por los servicios web, cliente o mobile (celular).

5.3. Actividades y procedimiento

5.3.1 Implementación del servicio

- Implementar, configurar y puesta en operación del servicio de correo electrónico y herramientas colaborativas en la nube a través de Internet.
- El contratista deberá considerar en la implementación de la solución ofertada, las configuraciones de acuerdo con la necesidad del MTC, en coordinación con la Oficina de Infraestructura y Seguridad Informática – OITSI del MTC. Las cuales se describen a continuación:



- ✓ Configuración e integración con los equipos de seguridad perimetral, previa coordinación con el especialista de la OITSI.
- ✓ Asignación de los dominios institucionales del MTC a la plataforma de acceso al servicio de correo electrónico ofrecido (mtc.gob.pe).
- ✓ Coordinación de la implementación de nuevos CNAMES por parte del MTC.
- ✓ Se deberán crear al menos 2 administradores principales.
- ✓ Despliegue sobre los diferentes dispositivos móviles para 30 usuarios VIP, el personal de la entidad quedará capacitado para desplegar el resto a demanda.
- ✓ Configuración y personalización del logo institucional y colores en la aplicación de correo electrónico, calendario y herramienta de portales.
- ✓ Coordinación por cambio de MX.
- ✓ Configuración en el panel de la plataforma de seguridad y filtro de contenidos a los perfiles de usuarios, en base a las políticas antispam de la organización.
- ✓ Configuración de perfiles de usuarios tanto como para activación de servicios como para políticas de Spam.
- ✓ Configuración y creación de usuarios indicados por la Entidad, las cuales no deben superar la cantidad de licencias contratadas de ambos Tipos (I, II, III y IV).
- ✓ El contratista incluirá dentro del alcance la sincronización de las cuentas y contraseñas entre el sistema de correo y el Directorio Activo de MTC.
- La OITSI designará a un representante principal y otro de contingencia para coordinar con el contratista en todo lo referente a las tareas administrativas que conlleven a la ejecución del servicio.

5.3.2 Migración de cuentas de correo

- Creación, configuración y migración de 5403 cuentas de usuario y buzón de correos electrónico a la nueva plataforma. Esta actividad deberá realizarse en conjunto con el personal técnico de la OITSI. Actualmente, el tamaño promedio de 1 buzón de correo es 5 GB.
- Las actividades de migración se realizarán desde los ambientes de la sede Central del MTC, la cual cuenta con 250 MB de ancho de banda (el cual será incrementado a futuro), el volumen a migrar es de 13 TBs.
- El contratista deberá proveer una herramienta de migración para los datos de la actual aplicación de correo electrónico Exchange Server. La cual estará vigente como mínimo durante la implementación del servicio.
- EL contratista deberá migrar la solución de correo electrónico actual del MTC el cual se encuentra en los Servidores Exchange Server, este deberá realizar la migración del contenido de los buzones de las plataformas de correo actual del MTC a la nueva solución propuesta.

- La herramienta debe permitir la migración de los siguientes datos:
 - ✓ Mensajes de correo electrónico en sus mismas carpetas y buzones.
 - ✓ Calendario
 - ✓ Contactos
 - ✓ La herramienta de migración deberá mostrar el progreso de migración en tiempo real, así como un reporte detallando el proceso de migración.

5.4. Plan de trabajo

- El contratista debe realizar el plan de trabajo de implementación del servicio.
- El plan de trabajo debe contener como mínimo lo siguiente:
 - ✓ Objetivos.
 - ✓ Recursos Humanos.
 - ✓ Memoria descriptiva de la solución propuesta, incluyendo como mínimo todas las características y servicios solicitados. Así mismo, el contratista deberá indicar la solución propuesta, marca y versión del servicio ofertado.
 - ✓ Fases, objetivos definidos en cada fase, actividades detalladas, vulnerabilidades, potencial impacto en los usuarios, tiempos y recursos Diseño de la arquitectura del servicio a implementar.
 - ✓ Cronograma de implementación.
 - ✓ Plan de las pruebas a realizar.
 - ✓ Plan de capacitación.
- El plan de trabajo debe ser remitido a la Mesa de Partes Virtual (<https://mpv.mtc.gob.pe/>), y será evaluado y aprobado por los especialistas de la OITSI. El plan de trabajo debe ser presentado a los cinco (05) días calendario contados a partir del día siguiente de la firma del contrato, y será aprobado por la Oficina General de Tecnologías de la Información antes de proceder a la implementación, contando con un plazo máximo de hasta cuatro (04) días hábiles para otorgar su aprobación; la misma que de corresponder, será notificado por medio de correo electrónico al contratista.
- El contratista deberá realizar la implementación del servicio de acuerdo con el cronograma propuesto; sin embargo, si durante la etapa de implementación, el cronograma de implementación requiere modificaciones (previa coordinación con el especialista de la OITSI), este deberá ser informado por el Jefe de proyecto a la Entidad.
- En el caso de que el contratista no cumpla con los plazos indicados, se aplicará la penalidad según lo indicado en el numeral 13.

5.5. Prestaciones accesorias

Las prestaciones accesorias solicitadas buscan asegurar la disponibilidad del servicio de correo electrónico, contando con un soporte especializado en la atención de requerimientos en incidentes críticos, además de capacitar al personal técnico y usuario para una adecuada adopción de la plataforma del correo electrónico y herramientas colaborativas en la nube.

5.5.1 Prestación accesoria N° 01: Capacitación

- La capacitación (transferencia de conocimiento) de la plataforma ofertada a nivel técnico y/o de usuario estará a cargo de un especialista capacitador que debe cumplir con los siguientes requisitos:

Perfil:

Formación Académica:

- Mínimo bachiller en alguna de las siguientes carreras: Ingeniería de sistemas, Ingeniería de sistemas e informática, Ingeniería de Computación y Sistemas, Ingeniería Informática y Sistemas.
- Deberá contar con al menos una (01) certificación vigente en la plataforma nube ofertada en Uso o Administración o Manejo o soporte de funcionalidades de la nube, servicio de correo electrónico en la nube, y herramientas colaborativas en nube ofertada.

Experiencia:

- Debe contar con experiencia mínima de dos (02) años en proyectos de implementación o mantenimiento o de instrucción de la solución de la marca ofertada.

Acreditación:

- La formación académica se acreditará con la copia simple del grado requerido.
- Copia simple del certificado vigente o constancia en la plataforma nube ofertada en Uso o Administración o Manejo o soporte de funcionalidades de la nube, servicio de correo electrónico en la nube, y herramientas colaborativas en nube ofertada.
- La experiencia se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancia o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

La documentación para acreditar lo antes indicado deberá ser presentado para la firma del contrato.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

- Se debe incluir capacitación técnica para diez (10) colaboradores de la entidad con una duración de mínimo cuarenta (40) horas, pudiéndose desarrollar de modo virtual, la capacitación (transferencia de conocimiento a nivel técnico) deberá contener como mínimo los siguientes temas.
 - ✓ Administración de cuentas de correo electrónico.
 - ✓ Administración almacenamiento y uso compartido de archivos.
 - ✓ Administración de Herramientas colaborativas.
 - ✓ Administración de Videoconferencias.
 - ✓ Administración y configuración de calendarios.
 - ✓ Creación y configuración de formularios.
 - ✓ Configuración de la plataforma de correo con el servicio de directorio activo.
 - ✓ Altas y bajas de cuentas y grupos de correos electrónicos.
 - ✓ Periodo de ausencias y mensajes automáticos.
 - ✓ Habilitación de herramientas antispam, antivirus, entre otros.
 - ✓ Reportes de cuentas, listas o grupos de correos electrónicos creados.
 - ✓ Reportes y auditoria de uso de almacenamiento y uso compartido de archivos.
 - ✓ Migración de buzones de correos electrónicos.
 - ✓ Tracking de correos electrónicos entrantes y salientes.
 - ✓ Eliminación masiva de correos electrónicos no deseados.
 - ✓ Recuperación de correos electrónicos y buzones de correos.
 - ✓ Administración de la solución de seguridad de archivos en nube.
 - ✓ Solución de incidentes.
- Así mismo se deberá desarrollar la capacitación (transferencia de conocimiento) a nivel de usuario, la cual podrá realizarse en grupos y/o reuniones virtuales masivas en las cuales se presentará la plataforma a todos los usuarios del MTC.

La capacitación (transferencia de conocimiento) podrá generarse en grupos, previa coordinación con los especialistas de la OITSI, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Cantidad total usuarios: Hasta 5403.
- Cantidad de horas: 8 horas como mínimo.
- Cantidad de hora por sesión: 1 hora por sesión o grupo.
- Temas a tratar: Adopción de la nueva plataforma de correo electrónico, envío y recepción de correos, uso de almacenamiento compartido, calendario y eventos, videoconferencias, etc.



Para las jornadas de capacitación de los distintos niveles, el contratista deberá utilizar una herramienta que permita llevar a cabo la capacitación, considerando el cumplimiento de los siguientes puntos:

- ✓ Deberá proveer de un portal web de autoaprendizaje de la plataforma propuesta, el portal deberá estar integrado a la misma solución propuesta.
- ✓ Proporcionar los certificados de capacitación al personal participante.
- ✓ Incluir material digital para cada participante.

NOTA:

- ✓ La capacitación, debe brindarse dentro del plazo (periodo) de implementación.
- ✓ La fecha y hora de la capacitación deberá ser coordinada con personal técnico de la Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática – OITSI.

5.5.2 Prestación accesoria N° 02: Soporte Técnico.

- El contratista brindará el servicio de soporte técnico para todos los componentes del servicio ofertado durante la vigencia del contrato en formato 24x7x365 (24 horas durante los 7 días de la semana).
- La marca deberá atender requerimientos e incidencias de manera indefinida durante la ejecución del contrato.
- Los medios de comunicación oficial para el registro y/o reporte de incidentes, requerimientos o consultas son los siguientes: Sistema de tickets vía web y/o Teléfono y/o Correo electrónico. Estos medios deben ser detallados en la propuesta del CONTRATISTA.
- El MTC brindará las facilidades de acceso para realizar la atención de incidentes, requerimientos o consultas.
- El MTC se encargará de reportar el incidente o requerimiento o consulta al CONTRATISTA.
- Para la atención de consultas, requerimientos e incidencias, el contratista deberá tener en cuenta las siguientes actividades y procedimientos:
 - ✓ Se entenderá por requerimiento, aquellas configuraciones adicionales que serán solicitadas por el personal especialista de la OITSI, en el cual se busque personalizar y/o mejorar y/o actualizar y/o implementar, para incrementar y/o perfeccionar, la administración de funcionalidades del Servicio de correo electrónico, en beneficio de los usuarios del MTC; para tal efecto el contratista podrá hacer uso de las horas de soporte contratadas.
 - ✓ Se entenderá por incidencia a una interrupción parcial o total del presente servicio, así como una pérdida de la calidad de este.
 - ✓ Toda actividad o provisión de bienes (traslado de personal técnico, computadores, laptops, otros) que fueran necesarios que tenga que ejecutar el contratista

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

para subsanar la incidencia y continuar con la prestación del servicio afectado se realizará sin costo alguno para el MTC.

- ✓ Mediante los canales de comunicación el MTC notificará las incidencias que se presenten incluyendo la siguiente información: fecha, hora, descripción del problema y contacto en la institución; y el contratista deberá generar un ticket indicando la fecha y hora en que se recibió la llamada o se envió el correo, estos datos se tomarán para realizar el control de tiempos de atención.
- ✓ Deberá informar sobre la metodología de trabajo y las actividades que realizará para el servicio de soporte e incidencias.
- ✓ En el ticket de atención de la mesa de servicio o ayuda del contratista, se debe registrar como mínimo la fecha, hora de los tiempos de respuesta y solución.
- ✓ El contratista debe generar el ticket de atención una vez que se reporte la incidencia o avería mediante llamada telefónica o correo electrónico o página web a través de su mesa de ayuda.

Si el reporte es vía telefónica, la operadora brindará un número de atención (ticket de mesa de ayuda) para el seguimiento de la incidencia reportada. Si el reporte es vía correo electrónico o web, el sistema de mesa de ayuda del contratista deberá automáticamente generar un número de ticket para su seguimiento. El ticket deberá ser generado en un tiempo máximo de 30 minutos desde reportado

- A continuación, se detallan los tipos de criticidad respecto a las incidencias:

Muy Crítico:

El servicio no es operacional y no hay alternativa de solución posible, o una alternativa existe, pero es inaceptable por el impacto a su negocio. El servicio está detenido o el problema está causando un impacto en la operación.

Crítico:

El servicio es operacional, pero su funcionalidad está seriamente afectada. Puede existir una alternativa de solución, pero el implementarla lleva tiempo y puede afectar adversamente los servicios.

Normal:

El servicio está operando, pero no está siendo impactada generando alerta(s). El servicio puede continuar por un tiempo antes de que el problema se vuelva crítico. Una alternativa de solución está disponible y es aceptable.

También incluye requerimientos de alguna funcionalidad o procedimiento o para alguna consulta técnica sobre el funcionamiento de la solución.

- **Tiempos de atención y solución del servicio de administración:**

- a. **Tiempo de Atención**

Es el tiempo en que el contratista tiene que atender la avería o incidencia o requerimiento; el tiempo de atención no excederá bajo ningún motivo de lo indicado en la Cuadro N°05 contados desde el registro del ticket de atención a través de la mesa de ayuda y finaliza cuando el contratista inicia la atención de la avería o incidencia, de no cumplir con los tiempos se aplicará la penalidad indicada en OTRAS PENALIDADES.

- b. **Tiempo de Solución:**

Periodo de tiempo transcurrido desde que el contratista se pone en contacto con el MTC (de manera presencial o remota), hasta solucionar la incidencia o encontrar un "workaround" o solución temporal al mismo o realizar el requerimiento; el tiempo máximo para la puesta del servicio normal es según lo indicado en el cuadro N°05 dependiendo del tipo de problema, contados a partir del tiempo de atención, sin contar el tiempo de respuesta del MTC. De no cumplir con los tiempos se aplicará la penalidad según se aprecia en el cuadro siguiente:

Cuadro N° 05 – Tiempos de atención y solución.

| Tiempos | Problemas Muy Críticos | Problemas Críticos | Normal |
|-----------------------|---------------------------|------------------------|--|
| a) Tiempo de Atención | 30 minutos (en 24 x 7) | 1 horas (en 24 x 7) | 2 horas (Entre las 8:00 y 18:00 horas) |
| b) Tiempo de solución | 4 horas (en 24 x 7) | 6 horas (en 24 x 7) | 24 horas (Entre las 8:00 y 18:00 horas) |

- El contratista deberá de realizar las siguientes atenciones de requerimientos sobre la plataforma de colaboración, pero no limitadas a:

Correo electrónico:

- ✓ Brindar mantenimiento de buzones (administración de solicitudes de altas, bajas, y modificaciones de licencias, forwarding, mail contact y grupos de distribución).
- ✓ Configuración de política de cumplimiento.
- ✓ Asignación de roles de usuario.
- ✓ Crear, modificar o eliminar reglas de transporte.
- ✓ Configuración de dominios aceptados.
- ✓ Aprovisionar / decomisionar mailboxes/salas de reuniones.
- ✓ Adición / retiro de regla antispam / BackList y WhiteList.
- ✓ Reporte de Tracking de correo.

- ✓ Ampliar o reducir el tamaño de un mailbox.
- ✓ Agregar, modificar o eliminar remitentes o dominios sobre antispam, listas negras.
- ✓ Reporte de traza de mensaje.
- ✓ Añadir / retirar dominios SMTP.
- ✓ Habilitar / deshabilitar archive mailboxes
- ✓ Configuración de scripts para tareas automatizadas

Almacenamiento:

- ✓ Aprovisionar / retirar almacenamiento a un usuario.
- ✓ Restaurar un almacenamiento eliminado.
- ✓ Gestión de política de compartir archivos con externos.
- ✓ Limitar el almacenamiento por usuario.
- ✓ Gestionar política de accesos a almacenamiento por dispositivo móvil.

Colaboración:

- ✓ Aprovisionar / retirar herramienta de videoconferencia a un usuario.
- ✓ Creación / gestión de política de mensajería.
- ✓ Creación / gestión de política de reuniones.
- ✓ Creación / gestión de política de eventos en vivo.

Plataforma de administración

- ✓ Reporte de consumo de licencias (activas y expiradas).
- ✓ Generación de reporte de usuario por tipo / rol / estado mediante portal administrativo (tenant).
- ✓ Creación de política de retención para mailboxes.
- ✓ Obtener contenido por el motor de búsqueda integrado.
- ✓ Creación / gestión de política de Safe Attachments y Safe Links para correo.

6. REQUISITOS Y RECURSOS DEL POSTOR**6.1. Requisitos del Postor**

- El contratista deberá remitir una carta que certifique ser representante (partner) o distribuidor autorizado de la marca ofertada, para el servicio solicitado, lo cual debe ser presentada previamente a la suscripción del contrato.

6.2. Recursos del Postor**6.2.1. Personal Clave:****Un (01) jefe de Proyecto en la solución ofertada:****Actividades:**

- Dirigirá la implementación y gestión de toda la plataforma ofertada. Coordinará con los Directores de la OGTI y OITSI de la Oficina General de Tecnología de la Información.

Perfil:**Formación Académica:**

- Profesional con título profesional en alguna de las siguientes carreras: Ingeniería de sistemas, Ingeniería de sistemas e informática, Ingeniería de computación y sistemas, Ingeniería informática y sistemas.

- Copia simple de la certificación en Gestión de Proyectos vigente (en idioma español), esta documentación deberá ser presentada para la firma del contrato.

Experiencia:

- Debe contar con experiencia mínima de cinco (05) años en proyectos de implementación o mantenimiento de la plataforma de la marca ofertada.

Un (01) especialista implantador en la solución ofertada:**Actividades:**

- Estará a cargo de la implementación de toda la plataforma ofertada a nivel técnico. Coordinará con el personal técnico de la Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática – OTISI de la Oficina General de Tecnología de la Información - OGTI.

Perfil:**Formación Académica:**

- Profesional con título profesional en alguna de las siguientes carreras: Ingeniería de sistemas, Ingeniería de sistemas e informática, Ingeniería de computación y sistemas, Ingeniería informática y sistemas.
- Deberá contar con al menos una (01) certificación vigente en la plataforma nube ofertada, nivel implementación o administración o soporte, la misma que será acreditada mediante la presentación de certificados o constancias emitidas esta documentación deberá ser presentada para la firma del contrato.

Experiencia:

- Debe contar con experiencia mínima de tres (03) años en proyectos de implementación o mantenimiento de la solución de la marca ofertada.

7. ENTREGABLES**7.1. Prestación Principal:****Entregable N° 1****✓ Plan de Trabajo**

El cual deberá contener las actividades a desarrollar, así como el cronograma de las actividades a llevarse a cabo.

Entregable N° 2**✓ Informe final:**

Informe técnico final sobre la habilitación, implementación y puesta en servicio de la solución contratada, el cual deberá contener:

- a) Acta de inicio del servicio
- b) Documento de vigencia de la garantía y soporte de la solución contratada.



- c) Manual de procedimiento y de gestión de la solución contratada, que considera:
- Registro de incidentes del servicio contratado
 - Administración de la plataforma implementada
 - Configuración de cuentas de usuario
 - Recuperación de correos y buzones eliminados.
 - Uso a nivel de usuarios de la solución de correo electrónico, almacenamiento y sus herramientas colaborativas.

7.2. PRESTACIÓN ACCESORIA:

7.2.1. Capacitación

La capacitación (Transferencia de conocimiento), deberá realizarse durante el plazo de implementación del servicio contratado.

Entregable Único

Informe detallando los temas de capacitación desarrollados, Certificados emitidos para todos los colaboradores del MTC por la capacitación desarrollada, Acta de culminación y aceptación de la capacitación firmada por el contratista y el personal designado por la OITSI de la OGTI por mutuo acuerdo al finalizar las jornadas de capacitación.

7.2.2. Soporte técnico

Entregable N° 01: Informe que indique las acciones realizadas durante los 365 días, listado de incidentes y/o tickets registrados en mesa de ayuda, contados a partir del día siguiente de emitida la conformidad de la prestación principal.

Entregable N° 02: Informe que indique las acciones realizadas durante los 730 días, listado de incidentes y/o tickets registrados en mesa de ayuda, contados a partir del día siguiente de emitida la conformidad de la prestación principal.

Entregable N° 03: Informe que indique las acciones realizadas durante los 1095 días, listado de incidentes y/o tickets registrados en mesa de ayuda, contados a partir del día siguiente de emitida la conformidad de la prestación principal.

La presentación de cada entregable será dirigido a la Oficina General de Tecnología de la Información y debe ser presentado a través de Mesa de Partes Virtual a través de: <https://mpv.mtc.gob.pe/> o de forma física en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del MTC, sito en Jr. Zorritos N° 1203 – Cercado de Lima, previa reservas de citas en línea a través de: <https://citas.mtc.gob.pe>, de lunes a viernes en el horario de 8:30 horas a 17:30 horas, siendo que los remitidos fuera de esa hora serán recepcionados como si hubiesen sido entregados al día siguiente hábil.





PERÚ
Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de
Tecnología de la
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

8. PLAZO DE EJECUCIÓN

8.1. Prestación Principal

Plazo para la suscripción del licenciamiento, implementación y configuración del servicio de correo electrónico y herramientas colaborativas en la nube, será de hasta diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

El plazo de migración de cuentas de usuarios será de hasta treinta (30) días calendario, contados a partir de la culminación de la suscripción del licenciamiento, implementación y configuración del servicio.

Concluidas las actividades de suscripción del licenciamiento, implementación, configuración y migración del servicio de correo electrónico de la solución ofertada, se suscribirá el **"Acta de implementación e inicio del servicio"** entre el CONTRATISTA y el personal designado por la Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática de la Oficina General de Tecnología de la Información. Por el incumplimiento en los plazos, se aplicará la penalidad establecida en el numeral 13.

La vigencia del licenciamiento será a partir de la firma del **"Acta de implementación e inicio del servicio"**, durante un periodo de mil y noventa y cinco (1095) días calendarios.

8.2. Prestación Accesorio

- **Plazo de ejecución de la Capacitación (Transferencia de conocimiento):**

La capacitación (Transferencia de conocimiento), deberá realizarse durante el plazo de Instalación, configuración e implementación. Hasta los treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del licenciamiento.

- **Plazo de ejecución soporte técnico:**

El soporte técnico es 24x7 durante los mil noventa y cinco (1,095) días calendario (36 meses), contabilizados a partir de la vigencia del licenciamiento, es decir a partir de la firma del **"Acta de implementación e inicio del servicio"**

9. LUGAR

El servicio se realizará desde y hacia los servidores de la entidad, que se ubican en el Centro de Datos – MTC, ubicado en el Jr. Zorritos N°1203, Cercado de Lima.

Las labores del personal del Centro de Datos – MTC, se desarrollan de Lunes a Viernes en el horario de 8:30Am a 5:30Pm. Pudiendo extenderse a las 24 horas diarias y fines de semana, de ser necesario.



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024



10. FORMA DE PAGO

La forma de pago se realizará de la siguiente manera:

10.1. DE LA PRESTACIÓN PRINCIPAL

El pago se efectuará en moneda nacional, en único pago (100% del monto ofertado de la prestación principal), luego de concluidas las actividades de suscripción del licenciamiento, implementación, configuración y migración del servicio de correo electrónico de la solución ofertada, y una vez suscrita el **"Acta de implementación e inicio del servicio"**.

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

- Conformidad de la prestación efectuada, otorgada por la Oficina General de Administración, en su calidad de Unidad Ejecutora de Inversiones, previo informe técnico de validación y cumplimiento de los términos de referencia; emitido por la Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad de la Información (OITSI) de la Oficina General de Tecnología de la Información (OGTI) del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).
- Comprobante de pago.
- Presentación de los entregables indicados para la prestación principal.

10.2. DE LA PRESTACIÓN ACCESORIA

Sobre la capacitación (transferencia de conocimiento):

El pago se efectuará en moneda nacional, en único pago (100% del monto ofertado para la capacitación o transferencia de conocimiento) previa presentación del Entregable correspondiente a la transferencia de conocimiento.

Soporte técnico:

El pago se efectuará en moneda nacional, en tres pagos parciales, del monto ofertado para el soporte técnico, luego de entregado los informes solicitados como entregables.

Primer pago: 33% al finalizar los 365 días calendario de iniciada la prestación accesoria, previa presentación del Entregable N° 01 de la prestación accesoria.

Segundo pago: 33% al finalizar los 730 días calendario de iniciada la prestación accesoria, previa presentación del Entregable N° 02 de la prestación accesoria.

Tercer pago: 34% al finalizar los 1095 días calendario de iniciada la prestación accesoria, previa presentación del Entregable N° 03 de la prestación accesoria.

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

- Conformidad de la prestación efectuada, de la Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática – OITSI.
- Comprobante de pago.
- Presentación del entregable correspondiente.

11. CONFORMIDAD

11.1. Prestación principal

La conformidad de la prestación principal será otorgada por la Oficina General de Administración, en su calidad de Unidad Ejecutora de Inversiones, previo informe técnico de validación y cumplimiento de los términos de referencia; emitido por la Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad de la Información (OITSI) de la Oficina General de Tecnología de la Información (OGTI) del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).

11.2. Prestación accesoria

La conformidad de la prestación accesoria será otorgada por la Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática – OITSI de la Oficina General de Tecnología de la Información.

Sobre la capacitación (transferencia de conocimiento)

La conformidad será emitida por la Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática, en un plazo de siete (07) días calendario luego de presentado el entregable correspondiente.

Soporte técnico:

La conformidad será emitida por la Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática, en un plazo de siete (07) días calendario posterior al entregable correspondiente por el periodo de soporte técnico de realizado.

12. CONFIDENCIALIDAD

Toda información del MTC a que tenga acceso el CONTRATISTA, producto del desarrollo del servicio contratado es estrictamente confidencial. El CONTRATISTA y su personal, deben comprometerse a mantener las reservas del caso y no transmitirla a ninguna persona (natural o jurídica) sin la autorización expresa y por escrito de la Oficina General de Tecnología de la Información.



13. PENALIDADES

En caso de retraso injustificado del 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. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

- Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días: Bienes, servicios en general y consultorías: F= 0.40
- Para plazos mayores a sesenta (60) días: Bienes, servicios en general y consultorías: F= 0.25

OTRAS PENALIDADES

De corresponder otras penalidades de acuerdo el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado vigente.

Para dicho efecto, se debe incluir un listado detallado de 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.

| Otras penalidades | | | |
|-------------------|--|--|--|
| N° | Supuestos de aplicación de penalidad | Forma de cálculo | Procedimiento |
| 1 | Se aplicará penalidad por cada fracción u hora de incumplimiento en los tiempos de atención y solución del servicio de administración, según lo establecido en el Cuadro N°05 - tiempos de atención y solución. | Monto total de la penalidad = 10% x (valor de la UIT) x T | Donde: UIT: Unidad Impositiva Tributaria T: Total de horas o fracción acumuladas en el retraso de tiempo de respuesta. |

Asimismo, en el caso el contratista no cumpla con los lineamientos y protocolos emitidos por la Entidad, no se podrá llevar a cabo la entrega del bien o servicio, siendo esta responsabilidad única del contratista, pudiendo efectuar retraso en la ejecución del mismo.





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de
Tecnología de la
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

14. RESPONSABILIDAD DE VICIOS OCULTOS

El CONTRATISTA es responsable por la cantidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertados por un plazo máximo de TRES (03) años, contados a partir del día siguiente de la conformidad otorgada por la suscripción del licenciamiento, implementación y configuración del servicio de correo electrónico y herramientas colaborativas en la nube ofertada.

15. NORMAS ANTICORRUPCION

EL CONTRATISTA acepta expresamente que no llevará a cabo, acciones que están prohibidas por las leyes locales u otras leyes anti-corrupción. Sin limitar lo anterior, EL CONTRATISTA se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecerá o transferirá algo de valor, a un funcionario o empleado gubernamental o a cualquier tercero relacionado con el servicio aquí establecido de manera que pudiese violar las leyes locales u otras leyes anti-corrupción, sin restricción alguna.

En forma especial, EL CONTRATISTA declara con carácter de declaración jurada que no se encuentra inmerso en ningún procedimiento de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano, constituyendo su declaración, la firma del mismo en la Orden de Servicio de la que estos términos de referencia forman parte integrante.

16. NORMAS ANTISOBORNO

EL CONTRATISTA, no debe ofrecer, negociar o efectuar, cualquier pago, objeto de valor o cualquier dádiva en general, o cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato, que pueden constituir un incumplimiento a la ley, tales como robo, fraude, cohecho o tráfico de influencias, directa o indirectamente, o a través de socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas, en concordancia o a lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado.

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, participantes, integrantes de los órganos de administración apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas en virtud a lo establecido en los artículos antes citados de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Asimismo, el CONTRATISTA se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviere conocimiento; así también en adoptar medidas técnicas, prácticas, a través de los canales dispuestos por el MTC.

De la misma manera, el CONTRATISTA es consciente que, de no cumplir con lo anteriormente expuesto, se someterá a la resolución del contrato y a las acciones civiles y/o penales que el MTC pueda accionar.



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de
Tecnología de la
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

17. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

Suma alzada

18. SUBCONTRATACIÓN

El presente proceso, no considera la subcontratación del servicio en ninguno de sus extremos y/o cobertura.

19. CUMPLIMIENTO DE PROTOCOLOS SANITARIOS

El Contratista se compromete a cumplir con las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a "SARS-CoV-2", por el periodo de vigencia establecido por las autoridades competentes.



Firmado digitalmente por QUIROZ
UGAZ Carmen Rosa FAU
20131379944 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17.05.2023 19:04:28 -05:00



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024



**20. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN**

| | |
|--------------|--|
| B | CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL |
| B.3 | CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE |
| B.3.1 | FORMACIÓN ACADÉMICA DEL PERSONAL CLAVE |
| | <p>Un (01) Jefe de Proyecto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título profesional en alguna de las siguientes carreras: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingeniería de Sistemas ➤ Ingeniería de Sistemas e Informática ➤ Ingeniería de Computación y Sistemas ➤ Ingeniería Informática y Sistemas <p>Un (01) especialista implantador</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título profesional en alguna de las siguientes carreras: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingeniería de sistemas ➤ Ingeniería de sistemas e informática ➤ Ingeniería de Computación y Sistemas ➤ Ingeniería Informática y Sistemas <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El título profesional requerido será verificado por el comité de selección, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU a través del siguientes link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguientes link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso el título profesional requerido no se encuentra inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p> |
| B.4 | EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE |
| | <p>Un (01) Jefe de Proyecto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mínima de cinco (05) años en proyectos de implementación o mantenimiento de la solución de la marca ofertada. <p>Un (01) especialista implantador</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mínima de tres (03) años en proyectos de implementación o mantenimiento de la solución de la marca ofertada. <p>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el computo del tiempo de dicha experiencia solo se considerara una vez el periodo traslapado.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditara 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 demuestra la experiencia del personal propuesto.</p> |



**Importante**

- Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento
- En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses se debe especificar los días se debe considerar el mes completo.
- Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.
- Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el contratista para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.

C EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**Requisitos:**

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 8' 000 000,00 (ocho millones y 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Servicio de instalación y/o configuración y/o renovación y/o implementación de aplicaciones y/o infraestructura en la nube y/o soluciones de seguridad de correo electrónico y/o servicio de renovación de correo electrónico en la nube"

Acreditación:

La experiencia del contratista en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicio, 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.

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 **Anexo** referido a la Experiencia del Contratista en la Especialidad.

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

En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

Si el titular de la experiencia no es el contratista, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el contratista sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el contratista acredita experiencia de una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo correspondiente.

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 publicada 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 referido a la Experiencia del Contratista en la Especialidad


Importante

- *Al calificar la experiencia del contratista, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el contratista 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 contratista corresponden a la experiencia requerida.*
- *En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ANEXO 1

Formatos

| | | | | |
|---|-------------|---|---------------------------|--|
|  | PERÚ | Ministerio de Transportes y Comunicaciones | Secretaría General | Oficina General de Tecnología de la Información |
|---|-------------|---|---------------------------|--|

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima,

CARTA N° -20.....-MTC/[Código de la Unidad de Organización]

Señor(a)
\$(nombreUsuarioDestino)
 (Cargo, de ser el caso)
 (Dirección)
 (Ciudad)

Referencia: (Número y fecha del documento o de la disposición legal que contenga al tema)

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con relación a [ubicación precisa al destinatario respecto al tema del cual se le va a tratar].....

Sobre el particular, [respecto de lo señalado en el primer párrafo (tema), qué es lo que se requiere o se solicita del destinatario].

Pedidos finales si corresponde [opcional]

Sin otro particular, reitero a usted las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

Firmado digitalmente

[Nombres y Apellidos del remitente]

Unidad de Organización a la cual pertenece

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES – MTC

Adj.: (indicar información que se remite adjunto, de ser el caso)
 Folios: xx

BICENTENARIO
PERÚ 2021

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art.25 de D.S 079-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [\\$ {urlBandExta}](#) ingresando el número de expediente: [\\$ {numExped}](#) y la siguiente clave: [\\$ {claveAdm}](#) .

Jr. Zorrillos 1203 - Lima - Perú
Tel.: (511) 615 7800
www.mic.pob.pe



**BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024**





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de
Tecnología de la
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



PERÚ

Ministerio de Transportes
y Comunicaciones

=\${titulo_desc}

=\${titulo_110}

\$(tipoDocumento) N° \${nroDocumento}

A : \${nombreUsuarioDestino}
\${cargoUsuarioDestino}

De : \${nombFirmante}
\${cargoUsua}

Asunto : \${asuntoTitulo}

Referencia : \${referenciaPrincipal} / \${referenciaOtros}

Fecha : \${ciudad} \${fechaHoy}

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para manifestarle lo siguiente:

I. ANTECEDENTES:

[Por cada hecho, un párrafo con numeración independiente (relación de hechos), sólo se consigna aquellos hechos que resulten relevantes a efectos del propósito del Informe]

II. ANÁLISIS:

[Evaluación de la aplicación de las normas a los hechos señalados, en el acápite precedente]

III. CONCLUSIÓN(ES):

[Resultado(s) de la aplicación de las normas a los hechos]

IV. RECOMENDACIÓN(ES):

[Solo en el caso que corresponda o cuando se considere necesaria una tramitación especial. También, cuando la conclusión haya sido negativa a lo requerido, en cuyo caso este acápite deberá contener las acciones a implementar que permitan la viabilidad de lo requerido]

Es todo cuanto informo ante usted.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

\${nombFirmante}

\$(nombreUnidadOrganicaFirmante)

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

\$(cc)



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art.25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://verif@hacienda.gob.pe>, ingresando el número de expediente: \${numExped} y la siguiente clave: \${claveAdmin}.

Av. Zorritos 1203 - Lima - Perú



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024





PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de
Tecnología de la
Información"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

PERÚ

Ministerio de Transportes
y Comunicaciones

Título de

Título de

Señor(es)

Nombre Usuario Destino

Cargo Usuario Destino

Entidad Externa Destino

Dirección - Distrito

Presente.-

Asunto:

Asunto Título

Referencia:

Referencia Principal Referencia Otros

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con relación a [ubicación precisa al destinatario respecto al tema del cual se le va a tratar].....

Sobre el particular, [respecto de lo señalado en el primer párrafo (tema), qué es lo que se requiere o se solicita del destinatario].....

Pedidos finales si corresponde [opcional]

Sin otro particular, reitero a usted las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

Nombre Firmante

Nombre Unidad Orgánica Firmante

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

cc

Iniciador Firmante/Iniciador Elaborador

BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art.25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [http://urbandata.mtc.gob.pe](#) ingresando el número de expediente: **Número Expediente** y la siguiente clave: **Clave Admin**.Jr. Zorritos 1203 - Lima - Perú
Telf: (511) 615 7800
www.mtc.gob.peBICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024



A la fecha se tiene 23 formatos que vienen siendo usados el sistema de trámite documentario.

| Nombre |
|--|
| PLANTILLA_MODELO_DE_CARTA_PIDE_TT.docx |
| PLANTILLA_MODELO_DE_CARTA_PJ_TT.docx |
| PLANTILLA_MODELO_DE_CARTA_PN_TT.docx |
| PLANTILLA_MODELO_DE_INFORME_FINAL_INSTRUCCION_TT.docx |
| PLANTILLA_MODELO_DE_INFORME_PAS_TT.docx |
| PLANTILLA_MODELO_DE_INFORME_PROFESIONAL_TT.docx |
| PLANTILLA_MODELO_DE_INFORME_TECNICO_TT.docx |
| PLANTILLA_MODELO_DE_INFORME_TT.docx |
| PLANTILLA_MODELO_DE_MEMORANDO_MULTIPLE_TT.docx |
| PLANTILLA_MODELO_DE_MEMORANDO_MULTIPLE_TT_V1.docx |
| PLANTILLA_MODELO_DE_MEMORANDO_TT.docx |
| PLANTILLA_MODELO_DE_MEMORANDO_TT_V1.docx |
| PLANTILLA_MODELO_DE_OFICIO_MULTIPLE_TT.docx |
| PLANTILLA_MODELO_DE_OFICIO_PIDE_TT.docx |
| PLANTILLA_MODELO_DE_OFICIO_PJ_TT.docx |
| PLANTILLA_MODELO_DE_OFICIO_PN_TT.docx |
| PLANTILLA_MODELO_DE_RESOLUCION_DIRECTORAL_TT.docx |
| PLANTILLA_MODELO_DE_RESOLUCION_JEFATURAL_TT.docx |
| PLANTILLA_MODELO_DE_RESOLUCION_MINISTERIAL_TT.docx |
| PLANTILLA_MODELO_DE_RESOLUCION_SECRETARIAL.docx |
| PLANTILLA_MODELO_DE_RESOLUCION_SUPREMA_TT.docx |
| PLANTILLA_MODELO_DE_RESOLUCION_VICEMINISTERIAL_TT.docx |
| PLANTILLA_MODELO_DECRETO_SUPREMO_TT.docx |