

ACTA DE ADMISION DE OFERTAS

SERVICIO DE COPIAS DE RESPALDO BASADO EN TECNOLOGÍA CLOUD COMPUTING

En la ciudad de Lima, distrito de Jesús María siendo el día 13 de diciembre de 2024, el Órgano Encargado de las Contrataciones (OEC), encargado de la conducción del procedimiento de selección de la Adjudicación Simplificada N°15-2024-SUNAFIL-1 que tiene por objeto la “**SERVICIO DE COPIAS DE RESPALDO BASADO EN TECNOLOGÍA CLOUD COMPUTING**”; da inicio al acta informando lo siguiente:

1. REGISTRO DE PARTICIPANTES:

El Órgano Encargado de contrataciones dio inicio, dando a conocer los participantes que se registraron a través del Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado – SEACE:

Nro.	RUC/Código	Nombre o Razón Social	Fecha de registro en el procedimiento	Estado	Fecha de registro	Usuario de Registro
1	20421780472	GTD PERÚ S.A	2024-11-18 23:16:06.0	Válido	2024-11-18 23:16:06.0	20421780472
2	20467534026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	2024-11-14 13:14:45.0	Válido	2024-11-14 13:14:45.0	20467534026
3	20517560961	GRUPO SEDNA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	2024-11-18 09:24:36.0	Válido	2024-11-18 09:24:36.0	20517560961
4	20552504641	WIN EMPRESAS S.A.C.	2024-11-18 22:11:21.0	Válido	2024-11-18 22:11:21.0	20552504641
5	20553404631	DAILY TECHNOLOGY S.A.C.	2024-11-15 15:21:48.0	Válido	2024-11-15 15:21:48.0	20553404631
6	20603847203	LOTENGO PERU S.A.C.	2024-12-10 17:25:43.0	Válido	2024-12-10 17:25:43.0	20603847203
7	20604029709	THINK HUB SMART S.A.C. - THS S.A.C.	2024-11-13 01:09:53.0	Válido	2024-11-13 01:09:53.0	20604029709
8	20604770042	CONDOR NETWORKS S.A.C.	2024-11-18 15:26:44.0	Válido	2024-11-18 15:26:44.0	20604770042
9	20605753907	INVERSIONES GENERALES LAURA ROCA S.A.C.	2024-11-19 00:34:39.0	Válido	2024-11-19 00:34:39.0	20605753907
10	20607396516	COMERCIO E INVERSIONES ANCCAS S.A.C.	2024-11-21 10:40:09.0	Válido	2024-11-21 10:40:09.0	20607396516
11	20608936778	PERU AMERICAN NETWORK EIRL	2024-11-13 18:30:11.0	Válido	2024-11-13 18:30:11.0	20608936778
12	20611499591	TVT QONTRATISTAS E.I.R.L.	2024-11-19 22:20:55.0	Válido	2024-11-19 22:20:55.0	20611499591
13	20612573621	CONSTRUCAPRIGLE E.I.R.L.	2024-11-19 20:56:01.0	Válido	2024-11-19 20:56:01.0	20612573621

2. PRESENTACION DE OFERTAS:

Se procede a verificar la recepción de las ofertas presentadas con fecha 11 de diciembre de 2024 a través de la plataforma SEACE, del total de participantes registrados, uno (01) postor presento su respectiva oferta de acuerdo al artículo 90° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, de acuerdo al siguiente detalle:

Nro. ítem	Descripción del ítem			
RUC / Código	Nombre o Razón Social	Fecha Presentación	Hora Presentación	Forma de presentación
1	SERVICIO DE COPIAS DE RESPALDO BASADO EN TECNOLOGIA CLOUD COMPUTING			
20603847203	LOTENGO PERU S.A.C.	11/12/2024	23:11:18	Electronico

3. ADMISION DE OFERTAS

El órgano Encargado de las Contrataciones procedió a verificar la presentación de los documentos de carácter obligatorio, de acuerdo al numeral 73.2 del artículo 73° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado; asimismo, mediante MEMORANDUM-004075-2024-SUNAFIL/GG/OAD/UACP, de fecha 12 de diciembre de 2024, se remitió a la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones (área usuaria), la solicitud de validación de la oferta presentada; con la finalidad de determinar si estas cumplen con lo requerido de acuerdo a las bases integradas, en merito al numeral 32.6 del artículo 36., el cual señala lo siguiente:

“(...) 32.6. El órgano encargado de las contrataciones está facultado a solicitar el apoyo que requiera de las dependencias o áreas pertinentes de la Entidad, las que están obligadas a brindarlo bajo responsabilidad. (...)”

Con fecha 13 de diciembre de 2024, mediante Memorándum N° 1102-2024-SUBNAFIL/GG/OTIC, la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones, remite evaluación (se adjunta anexo) que detalla técnicamente criterios de evaluación y aspectos por la cual el postor que presento su oferta cumplen con los términos de referencia requerida en las bases integradas del procedimiento de selección adjudicación simplificada N°15-2024-SUNAFIL-1, para el **SERVICIO DE COPIAS DE RESPALDO BASADO EN TECNOLOGÍA CLOUD COMPUTING.**

Por lo tanto, la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones (área usuaria), es la dependencia que cuenta con los conocimientos técnicos necesarios para definir las características técnicas que se habrán de contratar, es que de acuerdo al cuadro adjunto señala el cumplimiento técnico de la oferta; por lo cual, la oferta queda **ADMITIDA.**

a) **LOTENGO PERU S.A.C.**

De la revisión de su oferta se evidencia que cumple con la presentación de la documentación obligatoria del capítulo II 2.2.1.1. En ese sentido, se indica que, la oferta del postor obtiene la condición de **ADMITIDA.**

En ese sentido, se da cumplimiento al numeral 73.2 del artículo 73 del Reglamento determinando si las ofertas responden a las características y/o requisitos y condiciones de los Términos de Referencia, detallados en la sección específica de las bases.

JAIME GUZMAN AREVALO
ORGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES

ACTA DE EVALUACION Y CALIFICACION DE OFERTAS

SERVICIO DE COPIAS DE RESPALDO BASADO EN TECNOLOGÍA CLOUD COMPUTING

En la ciudad de Lima, distrito de Jesús María siendo el día 13 de diciembre de 2024, el Órgano Encargado de las Contrataciones (OEC), encargado de la conducción del procedimiento de selección de la Adjudicación Simplificada N°15-2024-SUNAFIL-1 que tiene por objeto la “**SERVICIO DE COPIAS DE RESPALDO BASADO EN TECNOLOGÍA CLOUD COMPUTING**”, procede con la evaluación y calificación de las ofertas admitidas

EVALUACION DE LAS OFERTAS

A continuación, se procede con la Evaluación de las Ofertas que fueron admitidas, conforme a lo establecido en el artículo 74 del Reglamento, de acuerdo a los Factores de Evaluación enunciados en la sección específica de las Bases integradas, a fin de determinar el mejor puntaje y el orden de prelación de la propuesta.

ADJUDICACION SIMPLIFICADA N° 15-2024-SUNAFIL-1				
SERVICIO DE COPIAS DE RESPALDO BASADO EN TECNOLOGÍA CLOUD COMPUTING				
Nro.	POSTOR	FACTORES DE EVALUACION		ORDEN DE PRELACION
		PRECIO	PUNTAJE	
		<p>Pi = $\frac{Om \times PMP}{Oi}$</p> <p>i = Oferta</p> <p>Pi = Puntaje de la oferta a evaluar</p> <p>Oi =Precio i</p> <p>Om = Precio de la oferta más baja</p> <p>PMP =Puntaje máximo del precio</p>		
1	LOTENGO PERU SAC	S/ 453,000.00	100.00	1

Se determino el orden de prelación del postor.

CALIFICACION DE LAS OFERTAS

A continuación, luego de culminada la evaluación el OEC, procede a la Calificación de las ofertas, conforme a lo establecido en el artículo 75 del Reglamento, de acuerdo a los requisitos de Calificación previstos en las Bases.

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE FISCALIZACION LABORAL
ORGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES
AS N° 15-2024-SUNAFIL-1

REQUISITOS DE CALIFICACION		RESULTADOS DE LOS REQUISITOS DE CALIFICACIÓN
		LOTENGO PERU S.A.C.
ORDEN DE PRELACIÓN		1°
OFERTA ECONOMICA		S/453,000.00
A.1.1.	FORMACIÓN ACADÉMICA <u>Requisitos:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Título en Ingeniería Electrónica o Telecomunicaciones o Ingeniería Electromecánica o Ingeniería Industrial o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Computación e Informática o Ingeniería en Redes y Comunicaciones, del personal clave requerido como Supervisor de Servicio. • Bachiller en Ingeniería Electrónica o Telecomunicaciones o Ingeniería Electromecánica o Ingeniería Industrial o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Computación e Informática o Ingeniería en Redes y Comunicaciones, del personal clave requerido como Arquitecto de Cloud Computing. <u>Acreditación:</u> El grado de bachiller o título requerido será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria -SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: http://www.titulosinstitutos.pe/ , según corresponda.	ACREDITA
A.1.2.	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE <u>Requisitos:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Dos (02) años de experiencia laboral como mínimo, en supervisión y/o gerente de proyectos y/o coordinación y/o monitoreo y/o analista de gestión de proyectos en implementación de soluciones de virtualización de servidores y/o virtualización de redes y/o virtualización de Cloud y/o software de backup (respaldo) y/o proyecto de implementación de fibra óptica y/o servicios de datos y/o servicios de Internet¹², del personal requerido como Supervisor de Servicio. • Dos (02) años de experiencia laboral como mínimo, en arquitectura e implementación de soluciones de virtualización de servidores y/o virtualización de redes y/o virtualización de Cloud y/o software de backup (respaldo), del personal requerido como Arquitecto de Cloud Computing. De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado. <u>Acreditación:</u> La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.	ACREDITA
A.1.3.	CAPACITACION <u>Requisitos:</u> Veinte (20) horas lectivas, en curso de Scrum Master o Lean IT o Kanban o Metodologías Ágiles o Metodología ágil - Scrum Master ¹³ , del personal clave requerido como Supervisor de Servicio . <u>Acreditación:</u> Se acreditará con copia simple de constancia, certificado u otro documento que acredite el curso.	ACREDITA
B	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD <u>Requisitos:</u> El contratista debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 500,000.00 (Quinientos mil 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. En el caso de postores que declaren en el Anexo N°1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/. 75,000.00 (Setenta y cinco mil quinientos con 00/100 soles), por la venta 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. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa. Se consideran servicios similares a los siguientes: copias de respaldo de información y/o respaldo de información en nubes privadas y/o almacenamiento basado en Cloud y/o transmisión de datos y/o infraestructura en la nube y/o interconexión y/o solución de copias de respaldo de la información y/o alojamiento en nube privada de los sistemas de información críticos y/o servicios de infraestructura y plataforma en la nube (cloud computing) y/o servicios de cloud (SaaS y/o IaaS) y/o nube pública y/o hosting o colocación y/o data center y/o servicios de backup o respaldo y/o servicios de infraestructura o plataforma en la nube y/o servicios de almacenamiento en la nube y/o soluciones de backup y recuperación y/o servicios de infraestructura relacionados con la gestión y protección de datos en la nube y/o servicio de infraestructura computacional y telecomunicaciones en nube privada para los sistemas de información críticos y/o Servicio de hosting para la plataforma tecnológica y/o Servicios de mailing y/o servicios de seguridad informática. ¹⁴ <u>Acreditación:</u> La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago ¹ , correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.	ACREDITA
ACUERDO ADOPTADO		CALIFICA

En virtud a lo establecido en el artículo 60 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, de fecha 12 de diciembre 2024, el Órgano Encargado de las Contrataciones a través del SEACE, solicita al postor LOTENGO PERU S.A.C., la subsanación del folio 34, referente a la omisión de falta de horas lectivas del formato que adjunta como acreditación.

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE FISCALIZACION LABORAL
ORGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES
AS N° 15-2024-SUNAFIL-1

Al respecto, el postor LOTENGO PERU S.A.C., a través del SEACE el 13 de diciembre 2024 subsana lo observado, por lo tanto, el Órgano Encargado de las Contrataciones después de la revisión califica la oferta presentada.

Realizada la calificación, se muestra el siguiente resumen:

ADJUDICACION SIMPLIFICADA N° 15-2024-SUNAFIL-1						
SERVICIO DE COPIAS DE RESPALDO BASADO EN TECNOLOGÍA CLOUD COMPUTING						
Nro.	POSTOR	FACTORES DE EVALUACION		ORDEN DE PRELACION	CALIFICACION	RESULTADOS DE LA CALIFICACION
		PRECIO			* FORMACION ACADEMICA * EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE *CAPACITACIÓN * EXPERIENCIA DELPOSTOR EN LA ESPECIALIDAD	
		Pi = $\frac{Om \times PMP}{Oi}$				
1	LOTENGO PERU SAC	S/. 453,000.00	100.00	1	SI CUMPLE	CALIFICADO

i = Oferta
 Pi = Puntaje de la oferta a evaluar
 Oi =Precio i
 Om = Precio de la oferta más baja
 PMP =Puntaje máximo del precio

Por lo tanto, el Órgano Encargado de las Contrataciones concluye que, el postor LOTENGO PERU SAC. cumple con acreditar los requisitos de calificación de todo lo solicitado en las bases integradas del procedimiento de selección; por lo cual, se considera como **CALIFICADA**

JAIME GUZMAN AREVALO
 ORGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES

ANEXO – EVALUACIÓN ÁREA USUARIA

VALIDACION DE LA OFERTA TECNICA DE POSTOR DE ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N°15-2024-SUNAFIL, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE COPIAS DE RESPALDO BASADO EN TECNOLOGIA CLOUD COMPUTING		
Nº	TERMINOS DE REFERENCIA V. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO A REALIZAR.	OFERTA TECNICA DE POSTOR LOTENGO PERU S.A.C.
		VALIDACION TECNICA (CUMPLIMIENTO)
01	<p>5.1. El Servicio de Solución de Copias de Respaldo de la Información de la SUNAFIL, deberá tener una capacidad de setenta (70) terabytes dealmacenamiento basado en tecnología en la nube informática tipo (Cloud Computing):</p> <p>a) Para el respaldo del almacenamiento en la nube se deberá contar con mecanismos para el sistema operativo de las siguientes versiones:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Windows Server de las versiones 2012, 2016, 2019.✓ Oracle Linux 7,8,9✓ Linux CentOS 6, 7✓ Red Hat Linux 7,8,9 <p>b) El servicio deberá proveer un sistema de administración, el cual permitirá creación, modificación y/o eliminación de políticas de respaldo.</p> <p>c) La disponibilidad del servicio deberá ser como mínimo del 99.95% en un periodo mensual, el cual deberá ser acreditada mediante documento o carta del postor ganador para la firma del contrato.</p> <p>d) Los servidores virtuales se ejecutan sobre una plataforma de virtualización de la ENTIDAD, por lo que se requiere para la integración con la herramienta de BACKUP, conocimiento previo del especialista ensoftware de virtualización.</p>	<p>CUMPLE</p> <p>Postor presenta Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia en folio 12.</p>
02	<p>5.2. Características Generales del medio de transmisión para el Servicio de Solución de Copias de Respaldo de la Información de la SUNAFIL:</p> <p>a) Instalación incluida: Si.</p> <p>b) Medio del enlace: Fibra Óptica de al menos 1000 Mbps (fibra oscura).</p> <p>c) Canalizado y/o tendidos: Subterráneo y/o aéreo. Para el ingreso del enlace principal y redundante al predio de la entidad será únicamente mediante un canalizado subterráneo.</p> <p>d) Redundancia: Si. Las rutas de la fibra óptica deben ser diferentes.</p> <p>e) Equipamiento necesario que se requiera para su funcionamiento.</p> <p>f) Se instalarán todos los equipos, dispositivos y/o componentes necesarios para la puesta en funcionamiento del servicio sin que esto implique costo adicional para la Entidad.</p>	<p>CUMPLE</p> <p>Postor presenta Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia en folio 12.</p>
03	<p>5.3. Cobertura del Servicio de Solución de Copias de Respaldo de la Información de la SUNAFIL:</p> <p>a) Periodo del Servicio: hasta trescientos sesenta y cinco (365) días calendario equivalente a doce (12) meses, a partir de la suscripción del "Acta de Implementación e Inicio del Servicio".</p> <p>b) La cobertura deberá incluir la atención de incidencias y/o averías que será en la modalidad de 24x7, durante el periodo que dure la contratación.</p>	<p>CUMPLE</p> <p>Postor presenta Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia en folio 12.</p>

Firmado digitalmente por
PAEZ MARTINEZ
Jose Antonio FAU
20555195444 soft
Fecha: 2024.12.13
10:35:45 -05'00'



Firmado digitalmente por:
QUICANO ESCALANTE Plenio
FAU 20555195444 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13/12/2024 10:50:46-0500



Firmado digitalmente por
TUBILLAS MONTOYA Martin
Eloy FAU 20555195444 soft
Fecha: 2024.12.13 12:48:10
-05'00'

04	<p>5.4. Implementación del Servicio de Solución de Copias de Respaldo de la Información para la SUNAFIL:</p> <p>a) La implementación del servicio de la solución de copias de respaldo de la información de la SUNAFIL, no deberá generar gasto adicional respecto a la transmisión y descarga de datos que se realizarán durante la vigencia del contrato derivado del presente termino de referencia.</p> <p>b) El contratista deberá proveer la implementación de la arquitectura, configuración y despliegue de la solución.</p> <p>c) El traslado de la información al almacenamiento en la nube será monitoreado por la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, sin embargo, el contratista deberá brindar el apoyo técnico durante este proceso para la aclaración de cualquier consulta, para posteriormente la entidad realice la migración respectiva de la información hacia la nube (Cloud).</p> <p>d) La implementación se considerará como concluida al cumplir los siguientes hitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación de la implementación del servicio, mediante cronograma de ejecución. ✓ Implementación de servicios en la nube (Cloud), políticas implementadas y funcionando. ✓ Capacitación en la gestión del servicio de respaldo, personal capacitado de la SUNAFIL puede realizar copias de respaldos conel servicio objeto de la contratación. ✓ Finalmente se deberá suscribir un "Acta de Implementación e Inicio del Servicio" en señal de culminación de la implementación. <p>e) El plazo de implementación del servicio será de 30 días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, culminada la implementación se suscribirá el "Acta de Implementación e Inicio del Servicio".</p> <p>f) El contratista deberá considerar habilitar la fibra óptica entre el Centro de Datos de la SUNAFIL en la Av. Salaverry 655, Distrito de Jesús María, Piso 4 y la nube del proveedor, para uso exclusivo del servicio contratado por la ENTIDAD.</p> <p>g) El contratista deberá proporcionar el servicio de Backup de hasta setenta (70) servidores entre físicos o virtuales, con una retención de hasta 30 días en un esquema de 01 full Backup y 29 incrementales como máximo, se deberá considerar una capacidad mínima de setenta (70) TB de espacio para los respaldos de información.</p> <p>h) El servicio de Backup, si es necesario, podrá instalar agentes en el sistema operativo de los servidores virtuales desplegados en ambiente de plataforma Oracle KVM para poder realizar sus tareas de respaldo.</p> <p>i) El servicio de Backup debe permitir descargar la información respaldada en las copias de seguridad total e incrementales generados en las tareas de respaldo de información.</p> <p>j) El contratista deberá proporcionar las licencias necesarias en modo arrendamiento mensual (los cuales no pertenecerá a la entidad), asociado al software de virtualización y al software de Backup.</p> <p>k) El contratista no deberá almacenar ni enviar información de la entidad a repositorios diferentes a los contratados y configurados para este servicio.</p> <p>l) El contratista deberá proporcionar los recursos computacionales a fin de realizar el respaldo de la manera más óptima, en coordinación con la entidad.</p> <p>m) El contratista deberá realizar una segunda copia de respaldo de al menos 10 servidores críticos, ya sean físicos o virtuales. Este respaldo completo se llevará a cabo mensualmente, con una retención de 2 meses, y se almacenará en un Centro de Datos ubicado fuera de Lima Metropolitana del proveedor. Se requerirá</p>	<p>CUMPLE</p> <p>Postor presenta Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia en folio 12.</p>
----	---	--

	<p>una conexión dedicada, como DirectConnect, Express Route o una línea dedicada de al menos 200 Mbps, con una latencia inferior a 20 ms. Además, se deberá asegurar una capacidad independiente de al menos de cuarenta (40) TB para el almacenamiento de respaldo en caso de desastres naturales o fortuitos.</p> <p>n) Los centros de datos del contratista deben encontrarse en territorio peruano.</p> <p>o) Antes de la puesta en producción, el contratista deberá realizar pruebas de funcionamiento del respaldo y la copia de respaldo de los servidores virtuales, coordinando previamente con la Entidad.</p>	
05	<p>5.5. Disponibilidad del Servicio:</p> <p>a) El servicio contratado debe garantizar una disponibilidad mínima del 99.95% en un periodo mensual.</p> <p>b) El enlace de fibra óptica debe mantener un retraso (delay) de menos de 10 ms entre el centro de datos principal del contratista y la SUNAFIL en todo momento.</p> <p>c) Se define como "caída" a la interrupción del servicio, es decir, cuando SUNAFIL no pueda recibir o transmitir datos. Este período se calcula desde que la SUNAFIL reporta la falla al proveedor y recibe un ticket de atención, hasta que el proveedor restablezca el servicio.</p>	<p>CUMPLE</p> <p>Postor presenta Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia en folio 12.</p>
06	<p>5.6. Gestión del Servicio:</p> <p>a) El contratista deberá contar con un NOC (Network Operations Center), este último, se encargará del monitoreo de la solución instalada, en la modalidad 7x24, el cual debe ser presentado para la firma de contrato. La acreditación del NOC, deberá ser mediante un documento que, podría ser una certificación, contrato o algún otro tipo de documento que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler sobre el NOC en cuestión.</p> <p>El NOC deberá supervisar y gestionar el correcto funcionamiento de los servicios que se implementarán.</p> <p>Por lo que, la solución de monitoreo debe soportar lo siguiente como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proveedor deberá incluir como parte de la solución, un servicio de monitoreo avanzado propio o de un tercero que, mediante el análisis de snmp, icmp y/o api permita monitorear y detectar eventos con las siguientes características: • Contar con una solución de monitoreo de red en nube. • Con el objetivo de validar y dar seguimiento a las alertas, el proveedor deberá entregar un Portal web seguro con doble factor de autenticación. • Monitoreo 24x7 identificando eventos que puedan afectar la operación del servicio. • Para efectos de alcance las fuentes de datos a considerar para efectos de monitoreo integrados al portal web son: <ul style="list-style-type: none"> □ Salud (SNMP y/o ICMP) de los routers o equipos instalados. □ Envío de indicadores de compromiso (IOC) en formato STIX y/o CSV y/o similar. Estos IOC deberán poder ser recolectados y almacenados por API mediante la plataforma de código abierto MISP o similar. La implementación de la plataforma MISP o similar es responsabilidad del proveedor. □ Hasta 10 equipos o dispositivos de la solución implementada, integrado al portal web, se deberá monitorear y brindar información de recursos como CPU, Memoria RAM, ancho de banda según aplique en base a cada equipo y con un dashboard con plantillas predeterminadas para monitorear salud: <ul style="list-style-type: none"> - Alertas SNMP por dispositivos 	<p>CUMPLE</p> <p>Postor presenta Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia en folio 12.</p> <p>El proveedor incluyo en su propuesta información de solución de monitoreo, así como un usuario y contraseña demo de la solución de monitoreo en el folio 13 al 15.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Resumen SNMP de caídas - Alertas ICMP por dispositivos - Resumen ICMP de caídas - Resumen de alertas - Resumen de reinicio de dispositivos - Tiempo de respuesta por ICMP (Tabla y/o Línea) - Utilización de ancho de banda entrada por interface (bits) - Utilización de ancho de banda salida por interface (bits) - Utilización de CPU - Memoria Libre - Memoria utilizada <ul style="list-style-type: none"> • Toda la información solicitada deberá ser visualizada en una única consola de comando y control. No se aceptarán múltiples consolas por más que el postor emplee diferentes tecnologías. Todo lo solicitado debe estar integrado en un único punto cuadro de mando. • El proveedor deberá incluir en su propuesta un usuario y contraseña demo para validar las características de la solución de monitoreo. <p>b) El contratista del servicio deberá contar con un sistema de gestión de servicios a través de un canal único, es decir un único punto de contacto para la SUNAFIL, para reportar las fallas, atención de nuevas solicitudes o tratamiento de reclamos.</p> <p>c) El contratista deberá proporcionar una lista de escalamiento de atención de incidentes, averías, peticiones, coordinaciones, etc. para que la SUNAFIL pueda coordinar las atenciones respecto al servicio contratado. (la lista de escalamiento se presentará junto con el informe de la implementación).</p>	
07	<p>5.7. Consideraciones:</p> <p>a) Los equipos proporcionados por el proveedor para el servicio deben ser gestionados por el contratista del servicio.</p> <p>b) La propuesta de implementación del servicio es a todo costo, incluye equipamiento, habilitaciones y otros que se requieran para la prestación del servicio contratado.</p> <p>c) El proveedor presentará en forma gráfica el esquema detallado de los equipos que serán instalados para el cumplimiento del servicio.</p> <p>d) El proveedor deberá implementar el servicio contratado en forma paralela a la solución local vigente.</p> <p>e) El contratista del servicio deberá contar con facilidades de monitoreo de los enlaces de fibra óptica en forma permanente (tráfico de ingreso y egreso referido al consumo de ancho de banda de los enlaces), visualización gráfica y numérica del mismo, reportes en rangos de tiempos personalizados, disponible 24x7 incluyendo domingo y feriados durante la validez del servicio contratado), las mismas que deben estar disponibles para el personal de la SUNAFIL.</p> <p>f) El contratista, deberá incluir como mínimo ocho (08) horas de transferencia de conocimiento y/o curso taller en la administración y configuración de la solución implementada, para cuatro (04) participantes como mínimo, designados por la Oficina de Tecnologías de la Información, los cuales estarán encargados de la supervisión del servicio indicado, esta capacitación será dictado de manera remota dentro del plazo de implementación del servicio y previa coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p> <p>g) La atención de incidencias y/o averías en el servicio deberá estar disponible las 24x7 incluyendo domingo y feriados durante la vigencia del servicio, a fin de garantizar la continuidad y</p>	<p>CUMPLE</p> <p>Postor presenta Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia en folio 12.</p>

	<p>operatividad del servicio, el cual debe tener las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Para la atención debe tener como primer nivel de atención un número telefónico, un correo electrónico y/o el contacto con el Ingeniero de turno del Centro de Operaciones de Redes por parte del postor.✓ La generación del ticket de atención debe realizarse en un máximo de 30 minutos de comunicado el hecho; el ticket debe estar registrado en un sistema de atención al usuario y/o generado en la llamada telefónica realizada al contratista.✓ El servicio deberá incluir asistencia técnica en recuperación de información y absolución de consultas, pudiendo ser de forma presencial o de forma remota.✓ Los tiempos de solución para las incidencias o fallas en la fibra óptica y/o el servicio de interconexión de datos, será bajo las siguientes condiciones:<ul style="list-style-type: none">i. Avería Total: El tiempo máximo para la solución será de cuatro (04) horas, contando desde la entrega del ticket correspondiente.ii. Ruptura de Fibra Óptica: El tiempo de solución será de doce (12) horas.iii. Degradación de Servicio: Para los casos de avería por deterioro o intermitencia, el tiempo de solución o subsanación será de hasta veinticuatro (24) horas.✓ Para otros tipos de incidencias, se detallan a continuación:<ul style="list-style-type: none">i. Muy crítico: Algún servicio que se brinda no es operacional, el servicio está detenido y está causando un impacto en la realización de copias de respaldo o la descarga de la misma.ii. Crítico: El servicio es operacional, pero su funcionalidad es inadecuada, impidiendo la operación de forma correcta.iii. Normal: El servicio está operando de manera inadecuada, generando alerta desde el mismo equipo o detectada por el personal técnico. Una alternativa de solución está disponible y es aceptable.iv. No Crítico: El servicio es operable, pero se requiere alguna funcionalidad o procedimiento o se tiene una consulta técnica sobre el funcionamiento del servicio. <table><tr><th colspan="4">Tabla N°01. Cuadro de tiempos de atención de resolución:</th></tr><tr><th rowspan="2">Tiempos máximos para atender problema, avería o incidencia</th><th colspan="3">Nivel de criticidad</th></tr><tr><th>Muy Críticos</th><th>Críticos</th><th>Normal</th></tr><tr><td>Tiempo de Atención (SLA)</td><td>1 hora (en 24 x 7*)</td><td>2 horas (en 24 x 7*)</td><td>4 horas (en 24 x 7*)</td></tr><tr><td colspan="4">(*) Corresponde a 24 horas al día por 7 días a la semana</td></tr></table> <p>El tiempo de atención no excederá bajo ningún motivo de lo indicado en la Tabla N° 01, contados desde la generación del ticket por la avería o incidencia en el sistema del centro de atención al usuario y/o llamada telefónica realizada al contratista.</p>	Tabla N°01. Cuadro de tiempos de atención de resolución:				Tiempos máximos para atender problema, avería o incidencia	Nivel de criticidad			Muy Críticos	Críticos	Normal	Tiempo de Atención (SLA)	1 hora (en 24 x 7*)	2 horas (en 24 x 7*)	4 horas (en 24 x 7*)	(*) Corresponde a 24 horas al día por 7 días a la semana				
Tabla N°01. Cuadro de tiempos de atención de resolución:																					
Tiempos máximos para atender problema, avería o incidencia	Nivel de criticidad																				
	Muy Críticos	Críticos	Normal																		
Tiempo de Atención (SLA)	1 hora (en 24 x 7*)	2 horas (en 24 x 7*)	4 horas (en 24 x 7*)																		
(*) Corresponde a 24 horas al día por 7 días a la semana																					
<p>CUMPLIMIENTO GENERAL TERMINOS DE REFERENCIA V. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO A REALIZAR.</p>	<p>CUMPLE</p>																				