

PRONUNCIAMIENTO N° 51-2025/OSCE-DGR

Entidad : Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico

Referencia : Concurso Público N° 3-2024-INGEMMET/CS-1, convocado para el “Servicio de internet, seguridad gestionada y telefonía”.

1. ANTECEDENTES

Mediante el formulario de solicitud de emisión de pronunciamiento recibido el 2 de diciembre¹ de 2024 y subsanado el 13² de diciembre de 2024 y 6³ de enero de 2025, el presidente del comité de selección a cargo del procedimiento de selección de la referencia remitió al Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) la solicitud de elevación de cuestionamientos al pliego absolutorio de consultas y observaciones e integración de bases presentada por el participante **AMERICATEL PERÚ S.A.**, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 21 de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobada mediante la Ley N° 30225, en adelante la “Ley”, y el artículo 72 de su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 344-2018-EF, en adelante el “Reglamento”.

Asimismo, cabe precisar que en la emisión del presente pronunciamiento se utilizó el orden establecido por el comité de selección en el pliego absolutorio⁴ y los temas materia de cuestionamientos de los mencionados participantes, conforme al siguiente detalle:

- **Cuestionamiento N° 1** : Respecto a la absolución de la consulta y/u observación N° 9 referida al “**Detalle de los precios unitarios**”.
- **Cuestionamiento N° 2** : Respecto a la absolución de la consulta y/u observación N° 12 referida a la “**Oportunidad para la presentación de un plano o un KMZ en digital**”.
- **Cuestionamiento N° 3** : Respecto a la absolución de la consulta y/u observación N° 24 referida al “**Centro de operaciones de seguridad (SOC)**”.
- **Cuestionamiento N° 4** : Respecto a la absolución de las consultas y/u observaciones N° 33, N° 39 y N° 170, referidas al “**Ciclo de facturación**”.

¹ Mediante el expediente N° 2024-0166950.

² Mediante el expediente N° 2024-0172110.

³ Mediante el expediente N° 2024-0002437.

⁴ Para la emisión del presente Pronunciamiento se utilizará la numeración establecida en el pliego absolutorio en versión PDF.

- **Cuestionamiento N° 5** : Respecto a la absolución de las consultas y/u observaciones N° 43, N° 60, N° 117, N° 124, N° 161, N° 175 y N° 203, referidas a la **“Certificación del nivel de madurez del SOC”**.
- **Cuestionamiento N° 6** : Respecto a la absolución de las consultas y/u observaciones N° 45, N° 58 y N° 75, referidas a la **“Certificación ANSI/TIA 942-B de nivel Rated 3”**.
- **Cuestionamiento N° 7** : Respecto a la absolución de las consultas y/u observaciones N° 82, N° 86, N° 191, N° 193, N° 235 y N° 236, referidas a la **“Capacitación del Especialista Help Desk”**.
- **Cuestionamiento N° 8** : Respecto a la absolución de las consultas y/u observaciones N° 146, N° 147, N° 171 y N° 173, referidas a la **“Conexión al NAP Perú”**.
- **Cuestionamiento N° 9** : Respecto a la absolución de las consultas y/u observaciones N° 153, N° 154, N° 155, N° 156, N° 157 y N° 158, referidas al **“Direccionamiento del requerimiento y la pluralidad de proveedores”**.
- **Cuestionamiento N° 10** : Respecto a la absolución de las consultas y/u observaciones N° 176, N° 261 y N° 264, referidas al **“Soporte técnico en modalidad telefónica”**.
- **Cuestionamiento N° 11** : Respecto a la absolución de la consulta y/u observación N° 234 referida a la **“Acreditación de la capacidad legal”**.
- **Cuestionamiento N° 12** : Respecto a la absolución de la consulta y/u observación N° 269 referida a la **“Experiencia del personal clave”**.

2. CUESTIONAMIENTOS

De manera previa, cabe señalar que el OSCE no ostenta la calidad de perito técnico dirimente respecto a las posiciones de determinados aspectos del requerimiento (especificaciones técnicas, términos de referencia y expediente técnico de obra, según corresponda); sin embargo, puede requerir a la Entidad informes que contengan la posición técnica al respecto⁵, considerando que el área usuaria es la dependencia que cuenta con los conocimientos técnicos necesarios para definir las características técnicas de los bienes, servicios y obras que se habrán de contratar.

⁵ Ver el Comunicado N° 011-2013-OSCE/PRE.

Cuestionamiento N° 1

Respecto al “Detalle de los precios unitarios”

El participante **AMERICATEL PERÚ S.A.** cuestionó la absolución de la consulta y/u observación N° 9, indicando que es contradictoria, pues aunque se menciona que el formato del detalle de precios unitarios será libre, también se señala que debe contener información que no ha sido especificada, lo cual crea incertidumbre y pone en riesgo la transparencia del procedimiento. En ese sentido, solicita que la Entidad confirme que el formato del detalle de precios unitarios quedará a criterio del postor.

Pronunciamiento

De la revisión conjunta del numeral 2.3 del Capítulo II de la Sección Específica de las Bases de la convocatoria, la Entidad consignó lo siguiente:

“i) Detalle de los precios unitarios del precio afectado”

Mediante la consulta y/u observación N° 9, el participante **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.** solicitó confirmar que el formato del detalle de los precios unitarios quedará a criterio del postor, es decir, en formato libre.

Ante lo cual, el comité de selección decidió acoger lo solicitado por el participante, precisando que el formato del detalle de los precios unitarios quedará a criterio del postor, el cual deberá contener la información requerida.

En ese contexto, y teniendo en cuenta lo cuestionado por el recurrente, mediante Informe N° 0032-2024-INGEMMET/GG-OSI-INFT/LGJV⁶, la Entidad indicó lo siguiente:

“En virtud a ello, el literal i) del numeral 2.3 del Capítulo III de la Sección específica de las Bases Integradas, quedó modificada conforme al siguiente detalle:

(...)

*i. Detalle de precios unitarios del precio ofertado **(criterio de postor).***

(...)

Ahora bien, cabe señalar que, de conformidad con el artículo 177.2 del reglamento de la ley de contrataciones, “cuando los documentos del procedimiento establezcan fórmulas de reajuste de los pagos que deben realizarse, se calculan sobre el detalle de precios unitarios presentados para el perfeccionamiento del contrato”, se requiere que el postor ganador presente el detalle de precios unitarios como requisito para el perfeccionamiento del contrato.

*En relación a ello, **se debe tomar en cuenta que este detalle permitirá identificar de manera clara los costos individuales de los componentes de internet dedicados, seguridad***

⁶ Remitido mediante Expediente N° 2024-0172110 de fecha 13 de diciembre de 2024.

gestionada y telefonía fija, facilitando la gestión del contrato y eventuales modificaciones contractuales durante su ejecución, sin que esto modifique el sistema de contratación por suma alzada ni el monto ofertado total.

Finalmente, cabe precisar que, de conformidad con el Artículo 35. Sistemas de Contratación de la ley de contrataciones "el postor fórmula su oferta por un monto fijo integral y por un determinado plazo de ejecución", se requiere que el postor presente el detalle de precios unitarios para el perfeccionamiento del contrato de manera desglosada los servicios contratados bajo la suma alzada" (El subrayado y resaltado es nuestro).

Ahora bien, en atención a los aspectos cuestionados por el recurrente, se aprecia que la Entidad, mediante el citado informe técnico y en atención al mejor conocimiento de las necesidades que desea satisfacer, precisó que el formato del detalle de precios unitarios del precio ofertado será a criterio del postor, siendo que se debe tomar en cuenta que dicho detalle permitirá identificar de manera clara los costos individuales de los componentes de internet dedicados, seguridad gestionada y telefonía fija, facilitando la gestión del contrato y eventuales modificaciones contractuales durante su ejecución, sin que esto modifique el sistema de contratación por suma alzada ni el monto ofertado total.

En ese sentido, considerando que la pretensión del recurrente estaría orientada a cuestionar que la Entidad confirme que el formato del detalle de precios unitarios quedará a criterio del postor; y en la medida que mediante informe técnico la Entidad ha precisado que este será a criterio del postor; este Organismo Técnico Especializado ha decidido **ACOGER** el presente cuestionamiento, por lo que se emitirá las siguientes disposiciones al respecto:

- **Se deberá tomar en cuenta**⁷, lo precisado por la Entidad en el Informe N° 0031-2024-INGEMMET/GG-OSI-INFT/LGJV a la absolución de la consulta y/u observación N° 9.
- **Se dejará sin efecto y/o ajustará** todo extremo del pliego absolutorio, las Bases o Informe Técnico que se oponga a las disposiciones previstas en los párrafos anteriores.
- Corresponderá al Titular de la Entidad **implementar** las directrices pertinentes en futuros procedimientos de selección, a fin que el comité de selección cumpla con absolver de forma clara y precisa las peticiones formuladas por los participantes en sus consultas y/u observaciones, permitiendo reducir el número de aspectos que deberán ser corregidos o saneados con ocasión de la elevación de cuestionamientos.

Finalmente, cabe precisar que de conformidad con el artículo 9 de la Ley, los funcionarios y servidores que intervienen en el proceso de contratación encargados de elaborar el requerimiento, indagación de mercado, el pliego absolutorio y **el Informe Técnico, así como la atención de los pedidos de información requeridos**, en virtud

⁷ Resulta pertinente precisar que, la presente disposición deberá ser considerada en la etapa correspondiente, no requiriendo su implementación en las Bases Integradas definitivas

a la emisión del presente pronunciamiento, con independencia del régimen jurídico que los vincule a la Entidad, son responsables de la información que obra en los actuados para la adecuada realización de la contratación.

Cuestionamiento N° 2

Respecto a la “Oportunidad para la presentación de un plano o un KMZ en digital”

El participante **AMERICATEL PERÚ S.A.** cuestionó la absolución de la consulta y/u observación N° 12, indicando que la Entidad no ha motivado las razones para requerir un plano o un KMZ en digital donde se muestre la ruta a seguir por los enlaces y el nombre de los POP a los que se conectan para el perfeccionamiento del contrato; siendo que no ha tomado en consideración que dicho documento podría diferir con el diagrama y/o topología final, ya que durante la etapa de implementación, recién se definirán las rutas, nodos y POPs que se utilizarán para brindar el servicio solicitado.

Por lo que, solicita que se permita su presentación después de la etapa de implementación.

Pronunciamiento

De la revisión del acápite 3 de la sección “Internet corporativo” del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases de la convocatoria, la Entidad consignó lo siguiente:

3. Cada enlace de última milla debe ir a un nodo distinto en la red del contratista, se considerará como Nodo/PoP distinto a un local del Contratista donde se encuentran sus equipos activos que permiten a los clientes el acceso a la red del Contratista para la conexión a los servicios de transmisión/interconexión de datos y/o internet. El INGEMMET solicitará dicha información en la Etapa de Perfeccionamiento del Contrato, **se deberá adjuntar un plano o un KMZ en digital**, donde se muestre la ruta a seguir por ambos enlaces y el nombre de los POP a los que se conectan. Los enlaces de fibra óptica deben tener recorridos (rutas) distintas (no compartir tramos en común) desde cada PoP/Nodo del Contratista hasta llegar al punto de acceso de la Oficina Principal (Av. Canadá N° 1470, San Borja, Lima, Lima, Perú).

Mediante la consulta y/u observación N° 12, el participante **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.** solicitó que el plano o el KMZ en digital, sea entregado por el contratista después de la etapa de implementación y no para el perfeccionamiento del Contrato.

Ante lo cual, el comité de selección no acogió lo solicitado por el participante, precisando que, en la etapa de perfeccionamiento del contrato, se deberá presentar un plano y/o un KMZ en digital.

En ese contexto, y teniendo en cuenta lo cuestionado por el recurrente, mediante INFORMES TÉCNICOS N° 000001-2025-INGEMMET/OSI-LGJV⁸, la Entidad indicó lo siguiente:

*“De acuerdo con la consulta y/u observación N° 12, se aclara que **el plano o KMZ en digital, deberá ser presentado en la etapa de perfeccionamiento del contrato debido a que permite identificar anticipadamente posibles obstáculos o dificultades en la ruta de implementación, además de permitir al área usuaria evaluar la viabilidad técnica de la propuesta antes de iniciar la implementación.***

Es preciso mencionar que el artículo N° 138° de la ley indica que, para perfeccionar el contrato, el postor ganador debe presentar los documentos que las Bases Integradas establezcan y que permitan garantizar la ejecución oportuna y adecuada de las prestaciones. Así como el artículo N° 167 de la ley, la Entidad tiene la facultad de establecer en los documentos del procedimiento de selección los requisitos necesarios para garantizar la adecuada ejecución del contrato” (El resaltado y subrayado es nuestro).

Ahora bien, en atención a los aspectos cuestionados por el recurrente, se aprecia que la Entidad, mediante el citado informe técnico y en atención al mejor conocimiento de las necesidades que desea satisfacer, ratificó que el plano o KMZ en digital, deberá ser presentado en la etapa de perfeccionamiento del contrato debido a que permite identificar anticipadamente posibles obstáculos o dificultades en la ruta de implementación, además de permitir al área usuaria evaluar la viabilidad técnica de la propuesta antes de iniciar la implementación.

En ese sentido, considerando que la pretensión del recurrente estaría orientada a que se permita la presentación del plano o KMZ en digital se realice después de la etapa de implementación; y en la medida que mediante informe técnico la Entidad ha precisado los motivos por los cuales mantiene la oportunidad para la presentación de dicho documento; este Organismo Técnico Especializado ha decidido **NO ACOGER** el presente cuestionamiento.

Finalmente, cabe precisar que de conformidad con el artículo 9 de la Ley, los funcionarios y servidores que intervienen en el proceso de contratación encargados de elaborar el requerimiento, indagación de mercado, el pliego absolutorio y **el Informe Técnico, así como la atención de los pedidos de información requeridos**, en virtud a la emisión del presente pronunciamiento, con independencia del régimen jurídico que los vincule a la Entidad, son responsables de la información que obra en los actuados para la adecuada realización de la contratación.

Cuestionamiento N° 3

Respecto al “Centro de operaciones de seguridad (SOC)”

El participante **AMERICATEL PERÚ S.A.** cuestionó la absolución de la consulta y/u observación N° 24, indicando que se intentó aclarar el término “entidad reconocida” al definirlo como “entidad profesional y líder en ciberseguridad”. Sin embargo, dicha

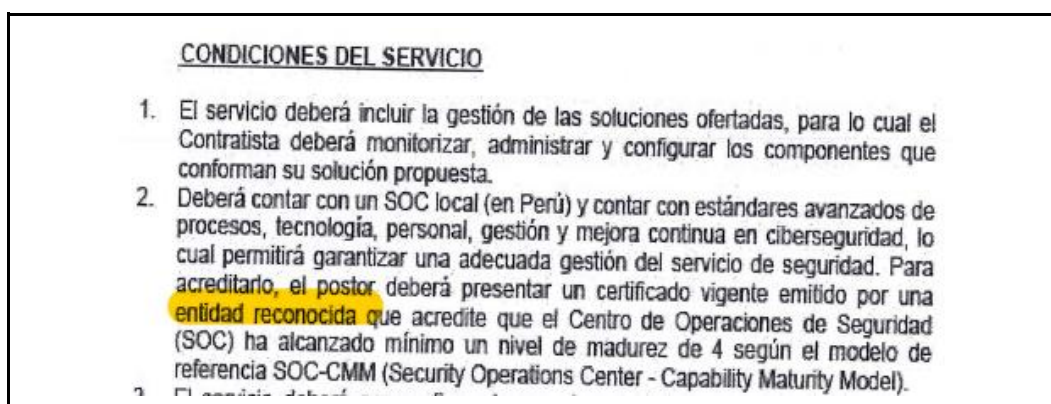
⁸ Remitido mediante Expediente N° 2024- 0002437 de fecha 6 de enero de 2025.

respuesta sigue siendo incompleta, pues no especifica cómo debe acreditarse esta condición, si debe figurar en un registro o contar con certificación.

Por lo que, solicita que i) Se suprima el requerimiento de contar con un SOC local o, en su defecto, se permita la participación de postores con Centros de Operaciones de Seguridad (SOC/CSOC) cuyos procesos cuenten con certificaciones ISO 9000, ISO 27001 o pertenezcan al FIRST, y, que ii) El nivel de madurez SOC-CMM sea opcional debido a su alta especialización.

Pronunciamiento

De la revisión del acápite “Condiciones del servicio” del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases de la convocatoria, la Entidad consignó lo siguiente:



Mediante la consulta y/u observación N° 24, el participante **AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.** solicitó precisar el alcance y contenido del término “entidad reconocida”, teniendo en cuenta que carece de objetividad y consistiría en una exigencia onerosa e innecesaria para los participantes y postores; o, en su defecto, eliminar dicho requerimiento debido a su imprecisión.

Ante lo cual, el comité de selección respondió a lo consultado por el participante, precisando que al indicar “entidad reconocida” se refiere a una entidad profesional y líder en ciberseguridad.

Con relación a la citada absolución, la Entidad procedió a modificar el acápite “Condiciones del servicio” del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases, conforme el siguiente detalle:

CONDICIONES DEL SERVICIO

1. El servicio deberá incluir la gestión de las soluciones ofertadas, para lo cual el Contratista deberá monitorizar, administrar y configurar los componentes que conforman su solución propuesta.
2. Deberá contar con un SOC local (en Perú) y contar con estándares avanzados de procesos, tecnología, personal, gestión y mejora continua en ciberseguridad, lo cual permitirá garantizar una adecuada gestión del servicio de seguridad. Para acreditarlo, el postor deberá presentar un certificado vigente emitido por una entidad reconocida que acredite que el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) ha alcanzado mínimo un nivel de madurez mínimo de 3 o más, hasta un máximo de 5, los cual deberá acreditar con documento emitido por una entidad auditora internacional. El postor deberá presentar el certificado o constancia del nivel de madurez del Centro de Operaciones y Seguridad (SOC) para la presentación de ofertas.²³

En ese contexto, y teniendo en cuenta lo cuestionado por el recurrente, mediante Informe N° 0032-2025-INGEMMET/GG-OSI-INFT/LGJV⁹, la Entidad indicó lo siguiente:

En virtud a ello, en el numeral 2. de las CONDICIONES DE SERVICIO de las Bases Integradas, quedó modificada conforme al siguiente detalle:

“CONDICIONES DEL SERVICIO

Deberá contar con un SOC local (en Perú) y contar con estándares avanzados de procesos, tecnología, personal, gestión y mejora continua en ciberseguridad, lo cual permitirá garantizar una adecuada gestión del servicio de seguridad. Para acreditarlo, el postor deberá presentar un certificado vigente emitido por una empresa consultora experta en ciberseguridad, auditorías de seguridad, evaluaciones de madurez de SOC, la cual debe ser internacional y contar con estándares internacionales que acreditan que el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) propuesto ha alcanzado mínimo un nivel de madurez mínimo de 3 o más, hasta un máximo de 5, los cual deberán acreditar con documento emitido por una entidad auditora internacional. El postor deberá presentar el certificado o constancia del nivel de madurez del Centro de Operaciones y Seguridad (SOC) para la presentación de ofertas”.

En ese contexto, y teniendo en cuenta lo cuestionado por el recurrente, mediante Informe N° 000001-2025-INGEMMET/OSI-LGJV¹⁰, la Entidad indicó lo siguiente:

En primer lugar, debemos tener en cuenta que el Centro de Operaciones y Seguridad (SOC) es un elemento estratégico para el servicio, por ello, hemos detallado este requerimiento en el numeral 2 del Capítulo III de la Sección específica de las Bases Integradas – “CONDICIONES DEL SERVICIO”.

Gartner (2024), una de las consultoras tecnológicas más influyentes a nivel mundial, señala un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) permite a las organizaciones adaptarse rápidamente a nuevas amenazas y tendencias, manteniendo una postura de seguridad proactiva.

Asimismo, Gartner ha identificado, entre otras, la siguiente tendencia clave para los siguientes años en ciberseguridad:

- *Gestión de Riesgos de Terceros: Las organizaciones están ampliando su enfoque de seguridad para incluir a sus proveedores y socios comerciales, dada la creciente*

⁹ Remitido mediante Expediente N° 2024- 0172110 de fecha 13 de diciembre de 2024.

¹⁰ Remitido mediante Expediente N° 2024- 0002437 de fecha 6 de enero de 2025.

interconexión de las cadenas de suministro. (lo subrayado es nuestro).

Para hacer frente a este desafío, según Gartner las organizaciones deberían:

- *Colaborar con terceros:* Establecer relaciones sólidas con proveedores y socios comerciales.
- *Gestión del riesgo de manera continua:* Implementar procesos para identificar, evaluar y mitigar los riesgos de manera proactiva.

A nivel internacional lo que se conoce como Modelo de Capa de Madurez (CMM por sus siglas en inglés), lo cual como lo indica su nombre es un marco de niveles de madurez para la mejora continua de las actividades de los procesos en los que se pueda medir, comúnmente en 5 escalas (más detalle en https://en.wikipedia.org/wiki/Capability_Maturity_Model). Si bien este CMM nació para los procesos de desarrollo de Software, actualmente es aplicado a muchas áreas de procesos y servicios, y en el caso de los Centros de Operaciones y Seguridad (SOC por sus siglas en inglés), se tiene varias metodologías para medir, pero una de las más utilizadas es la SOC-CMM cuyo análisis se evalúa bajo la gestión óptima de sus 5 áreas de conocimiento (más detalle en <https://www.soc-cmm.com/introduction/>).

La obtención de una certificación en nivel de madurez garantiza a los clientes de un proveedor que los servicios brindados están realizándose bajo un enfoque metodológico y de cumplimiento de un estándar específico para servicios de SOC o CyberSOC.

En ese sentido el nivel 3 de madurez de un SOC, garantiza que, en una escala CMM (Capability Maturity Model - Modelo de Madurez de Capacidades), dicho SOC ya cuenta con procesos de atención y ejecución no solo documentados sino estandarizados, los cuales otorga rapidez y fiabilidad en la atención. Se debe tener en cuenta también que existen empresas que certifican el nivel de madurez de un SOC, como por ejemplo NRD Cyber Security o SOC-CMM, y debido a que esta institución maneja información del Estado altamente sensible, se exige estándares y marcos de referencias de la industria, además mencionar que lo requerido lo vienen cumpliendo a nivel nacional más de 2 proveedores de servicio de seguridad informática o ciberseguridad.

Debemos tener en cuenta de que un SOC es un sistema complejo que requiere una combinación de personas, tecnología, procesos e información para funcionar de manera efectiva. El SOC evoluciona con el tiempo, adaptándose a las amenazas emergentes y a las necesidades cambiantes de la organización. En función de su capacidad de respuesta, proactividad y sofisticación, los SOC se pueden clasificar en distintos niveles de madurez.

Los niveles de madurez de un SOC son:

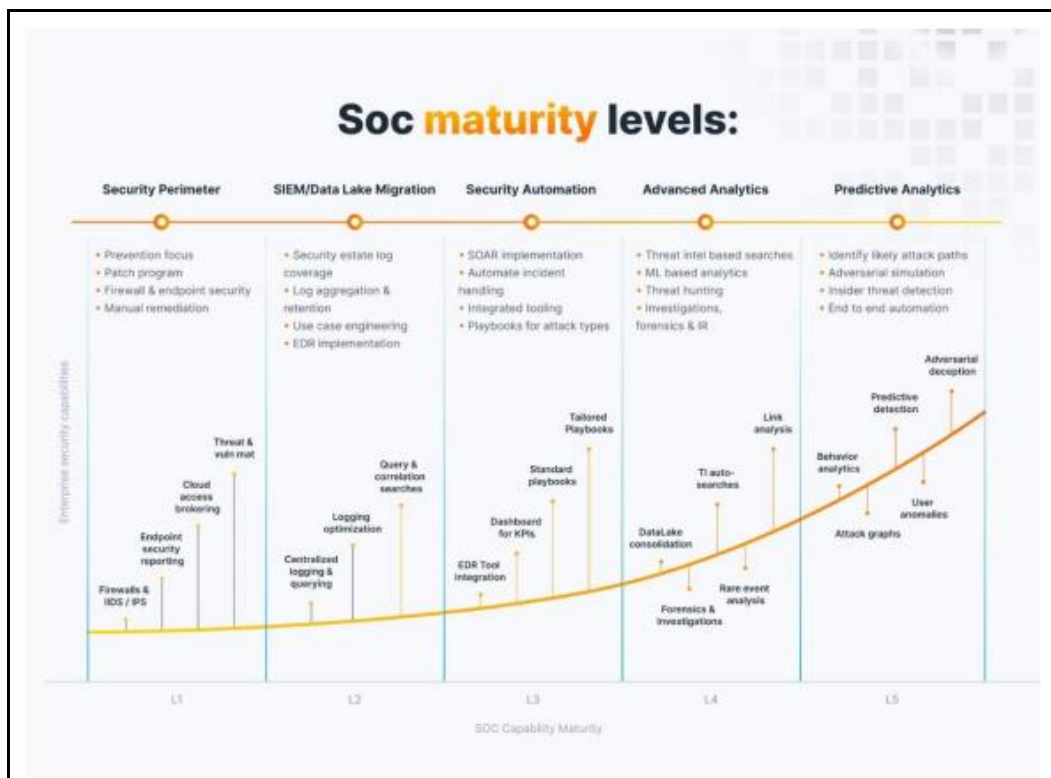
Nivel 1 (Inicial): El SOC es básico, reacciona a los incidentes cuando ocurren.

Nivel 2 (Repetitivo): Se han establecido algunos procesos, pero hay margen de mejora.

Nivel 3 (Definido): Los procesos están bien definidos y documentados.

Nivel 4 (Gestionado): El SOC es eficiente y utiliza métricas para medir su desempeño.

Nivel 5 (Optimizado): El SOC es proactivo y utiliza tecnologías avanzadas para prevenir amenazas.



Infografía tomada de Cyber Security News. Enlace web: <https://cybersecuritynews.com/soc-pricing/>

Justamente se solicita que el potencial proveedor para este servicio pueda tener la certificación de al menos nivel 3 (de 5 niveles) de madurez ya que esto garantizará que los servicios que brinde dicho proveedor cumplan con la mencionada metodología, esto sobre todo para la atención de incidentes, y no solo al ámbito de protección de la información.

Fundamentación:

(...).

Como principal razón, el INGEMMET es una entidad del estado peruano, y como tal es objetivo de los ciber atacantes. Como se mencionó anteriormente una tendencia clave en ciberseguridad es ampliar la postura de seguridad a los terceros que participan en nuestra cadena de suministros, en este caso serían el(los) postores que nos brindarían los servicios a ser contratados. **Contar con una adecuada gestión de estos riesgos es imperativo para el INGEMMET, por tanto, la exigencia de que el postor cuente con un SOC acreditado y/o certificado en el nivel de madurez es razonable.**

Otra razón, es que un certificado SOC-CMM aseguraría al INGEMMET que el SOC del postor cumple con altos estándares de calidad y que es capaz de brindar servicios de seguridad, de manera confiable y eficiente. Con nivel de madurez de como mínimo en el nivel 3 (Definido) se le asegura al INGEMMET que el SOC del postor cuenta con procesos bien documentados y definidos, así como herramientas de ciberseguridad que integren diversas plataformas y se automatice las respuestas ante incidentes de seguridad.

Por tanto, nos ratificamos en el requerimiento de no suprimir la presentación del certificado o constancia del nivel de madurez del Centro de Operaciones y Seguridad (SOC).

- Razones por las cuales sería viable o no el permitir, en lugar de lo requerido actualmente, la participación de postores con Centros de Operaciones de Seguridad (SOC/CSOC) cuyos procesos cuenten con certificaciones ISO 9000, ISO 27001 o pertenezcan al FIRST

(...)

En primer lugar, no sería viable solicitar un ISO 9001, en lugar de lo requerido inicialmente, dado que la certificación ISO 9001 está alineada a que una organización pueda proporcionar productos y servicios que cumplan con los requisitos de los clientes y los requisitos legales y reglamentarios aplicables. En cambio, una certificación en el nivel de madurez del SOC está alineada a la detección y respuesta a incidentes de seguridad, por tanto, le garantiza al INGEMMET contar con un SOC con el nivel de expertise y/o capacidades en ciberseguridad necesarias para hacer frente a los incidentes de seguridad.

En segundo lugar, no sería viable solicitar un ISO 27001, en lugar de lo requerido inicialmente, dado que tienen diferentes enfoques y objetivos distintos. La certificación ISO 27001 tiene un enfoque basado en riesgos, es decir, en identificar, evaluar y tratar los riesgos para la seguridad de la información. En cambio, una certificación en el nivel de madurez del SOC evalúa la madurez del SOC para hacer frente a los incidentes de seguridad, en un ciclo de vida específico. Por tanto, ambas certificaciones serían complementarias y no excluyentes, siendo que el área usuaria de INGEMMET ha decidido que resulta necesario contar como mínimo con la certificación en el nivel de madurez del SOC ya que garantiza al INGEMMET contar con un SOC con el nivel de expertise y/o capacidades en ciberseguridad necesarias para hacer frente a los incidentes de seguridad.

En tercer lugar, no sería viable solicitar que el postor sea miembro del FIRST, en lugar de lo requerido inicialmente, dado que tienen diferentes enfoques y objetivos distintos

- *La membresía FIRST tiene como objetivo que la colaboración e intercambio de información sobre respuesta a incidentes cibernéticos entre sus miembros, es decir, permite al SOC del postor conectarse con una comunidad global de expertos en seguridad y le brinda acceso a recursos para responder a incidentes.*
- *En cambio, una certificación en el nivel de madurez del SOC tiene como objetivo establecer un estándar para medir la efectividad de los SOC y fomentar la mejora continua de sus capacidades de ciberseguridad (identifica áreas de mejora y guía la implementación de mejores prácticas).*
- *Por tanto, ambas certificaciones serían complementarias y no excluyentes. Esto permitiría al INGEMMET beneficiarse tanto de la colaboración global como de una evaluación objetiva de sus capacidades de seguridad.*
- *Siendo que el área usuaria de INGEMMET ha decidido que resulta necesario contar como mínimo con la certificación en el nivel de madurez del SOC ya que garantiza al INGEMMET contar con un SOC con el nivel de expertise y/o capacidades en ciberseguridad necesarias para hacer frente a los incidentes de seguridad.*

(...)” (El subrayado y resaltado es nuestro).

Ahora bien, en atención a los aspectos cuestionados por el recurrente, se aprecia que la Entidad, mediante el citado informe técnico y en atención al mejor conocimiento de las necesidades que desea satisfacer, precisó que es fundamental contar con un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) local que cumpla con estándares avanzados de ciberseguridad, exigiendo una certificación de al menos nivel 3 en el Modelo de Madurez de Capacidades (CMM), emitida por una Entidad internacional, para garantizar procesos bien documentados y eficientes en la atención de incidentes. Además, señaló que dado el contexto de ciberamenazas que enfrenta INGEMMET

como Entidad estatal, esta exigencia es razonable para asegurar que los proveedores tengan la experiencia y capacidades necesarias para gestionar riesgos de seguridad de manera efectiva, y que las certificaciones ISO y la membresía a FIRST son complementarias, pero no sustituyen la necesidad de evaluar la madurez del SOC.

En ese sentido, considerando que la pretensión del recurrente estaría orientada a suprimir el requerimiento de contar con un SOC local o, en su defecto, se permita la participación de postores con Centros de Operaciones de Seguridad (SOC/CSOC) que cuenten con certificaciones ISO 9000, ISO 27001 o pertenezcan al FIRST y que el nivel de madurez SOC-CMM sea opcional; y en la medida que mediante informe técnico la Entidad ha brindado mayores alcances por los cuales lo solicitado por el recurrente no satisface sus necesidades, manteniendo su requerimiento; este Organismo Técnico Especializado ha decidido **NO ACOGER** el presente cuestionamiento; sin perjuicio de ello, se emitirá la siguiente disposición:

- **Se adecuará** el acápite 7 del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases Integradas Definitivas, una nota conforme el siguiente detalle:

“CONDICIONES DEL SERVICIO

*Deberá contar con un SOC local (en Perú) y contar con estándares avanzados de procesos, tecnología, personal, gestión y mejora continua en ciberseguridad, lo cual permitirá garantizar una adecuada gestión del servicio de seguridad. Para acreditarlo, el postor deberá presentar un certificado vigente emitido **por una empresa consultora experta en ciberseguridad, auditorías de seguridad, evaluaciones de madurez de SOC, la cual debe ser internacional y contar con estándares internacionales** que acreditan que el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) ha alcanzado mínimo un nivel de madurez mínimo de 3 o más, hasta un máximo de 5, los cual deberán acreditar con documento emitido por una entidad auditora internacional. (...)”.*

Adicionalmente, cabe precisar que de conformidad con el artículo 9 de la Ley, los funcionarios y servidores que intervienen en el proceso de contratación encargados de elaborar el requerimiento, indagación de mercado, el pliego absolutorio y **el Informe Técnico, así como la atención de los pedidos de información requeridos**, en virtud a la emisión del presente pronunciamiento, con independencia del régimen jurídico que los vincule a la Entidad, son responsables de la información que obra en los actuados para la adecuada realización de la contratación.

Sin perjuicio de ello, cabe tener en consideración que, respecto del requisito de que “*El postor deberá presentar el certificado o constancia del nivel de madurez del Centro de Operaciones y Seguridad (SOC) para la presentación de ofertas*”; se advierte que, el referido requisito no solo implica un conjunto de procesos, sino que también está estrechamente relacionado con el equipamiento tecnológico necesario para llevar a cabo sus funciones de manera efectiva; por lo que -conforme a las Bases estándar- no se puede solicitar documentos que se encuentran vinculados a cualquier tipo de equipamiento.).

En ese sentido, con ocasión de la integración definitiva de las Bases, se implementarán las disposiciones siguientes:

- **Se adecuará** en el acápite 7 del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases Integradas Definitivas, una nota conforme el siguiente detalle:

“CONDICIONES DEL SERVICIO

Deberá contar con un SOC local (en Perú) y contar con estándares avanzados de procesos, tecnología, personal, gestión y mejora continua en ciberseguridad, lo cual permitirá garantizar una adecuada gestión del servicio de seguridad. Para acreditarlo, el postor deberá presentar un certificado vigente emitido por una empresa consultora experta en ciberseguridad, auditorías de seguridad, evaluaciones de madurez de SOC, la cual debe ser internacional y contar con estándares internacionales que acreditan que el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) ha alcanzado mínimo un nivel de madurez mínimo de 3 o más, hasta un máximo de 5, los cual deberán acreditar con documento emitido por una entidad auditora internacional. ~~El postor deberá presentar el certificado o constancia del nivel de madurez del Centro de Operaciones y Seguridad (SOC) para la presentación de ofertas~~”.

- **Se dejará sin efecto y/o ajustará** todo extremo del pliego absolutorio, las Bases o Informe Técnico que se oponga a las disposiciones previstas en los párrafos anteriores.

Finalmente, cabe precisar que de conformidad con el artículo 9 de la Ley, los funcionarios y servidores que intervienen en el proceso de contratación encargados de elaborar el requerimiento, indagación de mercado, el pliego absolutorio y **el Informe Técnico, así como la atención de los pedidos de información requeridos**, en virtud a la emisión del presente pronunciamiento, con independencia del régimen jurídico que los vincule a la Entidad, son responsables de la información que obra en los actuados para la adecuada realización de la contratación.

Cuestionamiento N° 4:

Respecto al “Ciclo de facturación”

El participante **AMERICATEL PERÚ S.A.** cuestionó la absolución de las consultas y/u observaciones N° 33, N° 39 y N° 170, indicando que brinda información contradictoria respecto a la posibilidad de prorratear la primera facturación del servicio.

Por ello, solicita corregir la incongruencia y se uniformice, confirmando que en caso de que el inicio de la prestación no coincida con el ciclo de facturación del operador adjudicatario, la primera facturación incluiría un cargo por el prorrateo del servicio durante los días previos al inicio del correspondiente ciclo de facturación.

Pronunciamiento

De la revisión conjunta del numeral 2.5 del Capítulo II y el acápite “Forma de pago” del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases de la convocatoria, la Entidad consignó lo siguiente:

FORMA DE PAGO

Se realizará en treinta y seis (36) pagos periódicos mensual, y será efectuada previa Conformidad, con una facturación diferenciada por cada ítem mencionado. El pago del servicio es a todo costo e incluye todos los impuestos de ley. Los costos de la implementación deberán ser considerados dentro de los pagos del servicio mensual. No se realizarán pagos por la implementación.

La empresa contratista deberá emitir factura por un monto fijo mensual durante todo el período del servicio. La Entidad no reconocerá pagos adicionales por consumos realizados fuera de la bolsa contratada. Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Entregable mensual de internet corporativo
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar mediante los siguientes canales en el horario establecido en la página web del INGEMMET:

- ✓ Mesa de Partes de la Sede Canadá del INGEMMET, ubicada en la Av. Canadá N° 1470 –San Borja- en el horario de 8:00 a 16:30.
- ✓ Ventanilla Virtual a través del siguiente link (<https://www.gob.pe/12519-acceder-a-laventanilla-virtual-del-ingemmet>). En el horario de 00.00 hasta las 23.59 horas

Mediante las consultas y/u observaciones N° 33, N° 39 y N° 170 del pliego, los participantes **AMERICA MOVIL PERÚ S.A.C. y AMERICATEL PERÚ S.A.**, solicitaron lo siguiente:

- **Respecto a las consultas y/u observaciones N° 33 y N° 39**, se solicitó confirmar, para los ítems 1 y 3, que sin afectar el valor del monto adjudicado, en caso de que el inicio de la prestación del servicio no coincida con el ciclo de facturación del operador adjudicatario de la buena pro, la primera facturación incluiría un cargo por el prorrateo del servicio brindado durante los días previos al inicio del correspondiente ciclo de facturación, situación que se presentará también con el último recibo que se emita en el marco del contrato.

Ante lo cual, el comité de selección decidió no acoger lo solicitado por el participante, precisando que la facturación deberá coincidir con el inicio del servicio.

- **Respecto a la consulta y/u observación N° 170**, se solicitó confirmar, para todos los ítems, que sin afectar el valor del monto adjudicado, en caso de que el inicio de la prestación del servicio no coincida con el ciclo de facturación del operador adjudicatario de la buena pro, la primera facturación incluiría un cargo por el prorrateo del servicio brindado durante los días previos al inicio del correspondiente ciclo de facturación, situación que se presentará también con el último comprobante de servicio que se emita en el marco del contrato.

Ante lo cual, el comité de selección decidió acoger lo solicitado por el participante, confirmando la información.

En ese contexto, y teniendo en cuenta lo cuestionado por el recurrente, mediante Informe N° 0032-2024-INGEMMET/GG-OSI-INFT/LGJV¹¹, la Entidad indicó lo siguiente:

“Respecto a las consultas y/u observaciones, se solicitó confirmar que en caso de que el inicio de la prestación del servicio no coincida con el ciclo de facturación del operador adjudicatario de la buena pro, la primera facturación incluiría un cargo por el prorrateo del servicio brindado durante los días previos al inicio del correspondiente ciclo de facturación, sin embargo, El artículo 171.1 del Reglamento que indica que la Entidad debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la conformidad de los servicios, sin necesidad prorratear el servicio brindado durante los días previos al inicio, en caso se haya dado.

Cabe resaltar que el artículo 168.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones, establece que la conformidad requiere del informe del funcionario responsable del área usuaria, quien debe verificar la calidad, cantidad y cumplimiento de las condiciones contractuales, por lo tanto, se debe validar la verificación del servicio prestado, emisión de la conformidad respectiva y el pago dentro de los plazos establecidos para el inicio efectivo de la facturación del servicio.

De lo anterior, la Entidad ha señalado que conforme al artículo 171.1 del Reglamento se debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la conformidad de los servicios, **sin necesidad prorratear el servicio brindado durante los días previos al inicio**, en caso se haya dado. No obstante, cabe precisar que dicho artículo fue modificado por el Decreto Supremo N° 168-2020-EF, en el que se indica que el plazo para el pago es de **diez (10) días calendarios**.

En ese sentido, considerando que la pretensión del recurrente estaría orientada a que se corrija la incongruencia en la absolución de las consultas y/u observaciones N° 33, N° 39 y N° 170 y se confirme que, en caso de que el inicio de la prestación no coincida con el ciclo de facturación del operador adjudicatario, la primera facturación incluiría un cargo por el prorrateo del servicio durante los días previos al inicio del correspondiente ciclo de facturación; y en la medida que mediante informe técnico la Entidad ha precisado que debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista, sin necesidad de prorratear el servicio brindado durante los días previos al inicio, en caso se haya dado; este Organismo Técnico Especializado ha decidido **NO ACOGER** el presente cuestionamiento.

Finalmente, cabe precisar que de conformidad con el artículo 9 de la Ley, los funcionarios y servidores que intervienen en el proceso de contratación encargados de elaborar el requerimiento, indagación de mercado, el pliego absolutorio y **el Informe Técnico, así como la atención de los pedidos de información requeridos**, en virtud a la emisión del presente pronunciamiento, con independencia del régimen jurídico que los vincule a la Entidad, son responsables de la información que obra en los actuados para la adecuada realización de la contratación.

¹¹ Remitido mediante Expediente N° 2024-0172110 de fecha 13 de diciembre de 2024.

Cuestionamiento N° 5:

Respecto al “Certificación del nivel de madurez del SOC”

El participante **AMERICATEL PERÚ S.A.** cuestionó la absolución de las consultas y/u observaciones N° 43, N° 60, N° 117, N° 124, N° 161, N° 175 y N° 203, indicando que no motivó adecuadamente la exigencia del Certificado del nivel de madurez SOC, lo que contraviene el Reglamento que exige respuestas fundamentadas. Además, el requisito no fue parte del requerimiento del ítem 1, por lo que su inclusión posterior distorsiona el análisis y los resultados del proceso de selección.

Por ello, se solicita que se revise la inclusión del requisito de certificación del nivel de madurez del SOC para los ítems N° 1 y N° 2.

Pronunciamiento

De la revisión del numeral 2.2.1.1 del Capítulo II y del acápite “Generalidades del servicio de internet corporativo (ítem 01)” y el acápite “Calidad del servicio” del ítem N° 2 del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases de la convocatoria, la Entidad consignó lo siguiente:

2.2.1.1 Documentos para la presentación de la oferta

- j) El postor que se presenten al **ITEM N° 02** (Servicio de Ciberseguridad) deberán presentar un Certificado o constancia del nivel de madurez del Centro de Operaciones y Seguridad (SOC).
- k) El postor que se presenten al **ITEM N° 02** (Servicio de Ciberseguridad) deberán presentar un Certificado o constancia del nivel de madurez del Centro de Operaciones y Seguridad (SOC).

ÍTEM N° 1

(...)

Generalidades del servicio de internet corporativo

(...)

2. Deberá contar con un SOC local (en Perú) y contar con estándares avanzados de procesos, tecnología, personal, gestión y mejora continua en ciberseguridad, lo cual permitirá garantizar una adecuada gestión del servicio de seguridad. Para acreditarlo, el postor deberá presentar un certificado vigente emitido por una entidad reconocida que acredite que el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) ha alcanzado mínimo un nivel de madurez de 4 según el modelo de referencia SOC-CMM (Security Operations Center - Capability Maturity Model).

(...)

ÍTEM N° 2

(...)

Calidad del servicio

(...)

- Asimismo, el contratista será responsable de la actualización oportuna de parches y de hacer las copias de respaldo de la configuración y políticas de los productos propuestos, para esto deberá demostrar que el Centro de Operaciones y Seguridad (SOC) cuenta con procedimientos que han logrado un nivel de madurez mínimo de nivel 3 o más, hasta un máximo de 5, los cual deberá acreditar con documento emitido por una entidad auditora internacional.

Importante: El postor deberá presentar el certificado o constancia del nivel de madurez del Centro de Operaciones y Seguridad (SOC) para la presentación de ofertas.

Con relación a la citada absolución, la Entidad procedió a modificar el numeral 2.2.1.1 del Capítulo II y del acápite “Generalidades del servicio de internet corporativo (ítem 01)” y el acápite “Calidad del servicio” del ítem N° 2 del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases Integradas, conforme el siguiente detalle:

2.2.1.1 Documentos para la presentación de la oferta

- j) El postor que se presenten al **ITEM N° 01 y/o ITEM N° 02** deberán presentar un Certificado o constancia del nivel de madurez del Centro de Operaciones y Seguridad (SOC), emitido por una entidad auditora internacional¹⁹.
- ~~k) El postor que se presenten al **ITEM N° 02 (Servicio de Ciberseguridad)** deberán presentar un Certificado o constancia del nivel de madurez del Centro de Operaciones y Seguridad (SOC)⁶.~~

ÍTEM N° 1

(...)

Generalidades del servicio de internet corporativo

(...)

2. Deberá contar con un SOC local (en Perú) y contar con estándares avanzados de procesos, tecnología, personal, gestión y mejora continua en ciberseguridad, lo cual permitirá garantizar una adecuada gestión del servicio de seguridad. Para acreditarlo, el postor deberá presentar un certificado vigente emitido por una entidad reconocida que acredite que el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) ha alcanzado mínimo un nivel de madurez mínimo de 3 o más, hasta un máximo de 5, los cual deberá acreditar con documento emitido por una entidad auditora internacional. El postor deberá presentar el certificado o constancia del nivel de madurez del Centro de Operaciones y Seguridad (SOC) para la presentación de ofertas.²³

(...)

ÍTEM N° 2

(...)

Calidad del servicio

(...)

- Asimismo, el contratista será responsable de la actualización oportuna de parches y de hacer las copias de respaldo de la configuración y políticas de los productos propuestos, para esto deberá demostrar que el Centro de Operaciones y Seguridad (SOC) cuenta con procedimientos que han logrado un nivel de madurez mínimo de nivel 3 o más, hasta un máximo de 5, los cual deberá acreditar con documento emitido por una entidad auditora internacional.

Importante: El postor deberá presentar el certificado o constancia del nivel de madurez del Centro de Operaciones y Seguridad (SOC) para la presentación de ofertas.

Mediante las consultas y/u observaciones N° 43, N° 60, N° 117, N° 124, N° 161, N° 175 y N° 203 del pliego, los participantes **AMERICA MOVIL PERÚ S.A.C., WIN EMPRESAS S.A.C y AMERICATEL PERÚ S.A.** solicitaron lo siguiente:

- **Respecto a la consulta y/u observación N° 43**, considerar como opcional que el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) haya alcanzado un nivel de madurez mínimo de 4 según el modelo de referencia SOCCMM (Security Operations Center - Capability Maturity Model), lo cual permitirá la inclusión de una mayor variedad de proveedores, puesto que en la actualidad son muy pocos los proveedores que cuentan con lo requerido, los cuales aunque no cumplan con este nivel específico, cuentan con capacidades efectivas y eficientes para gestionar la seguridad de la información.

Ante lo cual, el comité de selección decidió acoger lo solicitado por el participante, precisando que modificará los términos de referencia y se añadirá literal al numeral 2.2.1.1 lo siguiente: *“El backbone de la red del postor, debe contar con al menos un NODO de nivel CORE (el más alto nivel de la jerarquía de la red, cuya infraestructura desempeña un papel fundamental y debido a su naturaleza crítica, es esencial para mantener la continuidad del servicio y prevenir interrupciones significativas, asegurando así su correcto funcionamiento) el cual deberá estar ubicado dentro de un centro de datos con Certificación TIER III del Uptime Institute como como Constructed Facility y/o Operational Sustainability y/o certificación ANTI/TIA 942-B de nivel Rated 3 y/o certificado en la norma de ANSI/TIA-942-C”*

- **Respecto a la consulta y/u observación N° 60**, considerar como opcional que el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) haya alcanzado un nivel de madurez mínimo de 4 según el modelo de referencia SOCCMM (Security Operations Center - Capability Maturity Model), lo cual permitirá la inclusión de una mayor variedad de proveedores, puesto que en la actualidad son muy pocos los proveedores que cuentan con lo requerido, los cuales aunque no cumplan con este nivel específico, cuentan con capacidades efectivas y eficientes para gestionar la seguridad de la información.

Ante lo cual, el comité de selección decidió no acoger lo solicitado por el participante, precisando que, en caso sea necesario, el SOC del proveedor de servicio realizará el monitoreo, control y atención a requerimientos e incidentes, es necesario que haya alcanzado un nivel de madurez mínimo de 4 según el modelo de referencia SOC- CMM (Security Operations Center - Capability Maturity Model), de esta manera garantiza la eficiencia de la solución propuesta.

- **Respecto a la consulta y/u observación N° 117**, suprimir o considerar como opcional el requerimiento de que el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) haya alcanzado un nivel de madurez mínimo de 4, dado que la función principal de un SOC es detectar, analizar y responder a incidentes de seguridad de una organización, unificando las tecnologías, por lo que dicho requerimiento atenta contra la pluralidad de postores.

Ante lo cual, el comité de selección decidió no acoger lo solicitado por el participante, precisando que, en caso sea necesario, el SOC del proveedor de servicio realizará el monitoreo, control y atención a requerimientos e incidentes, es necesario que haya alcanzado un nivel de madurez mínimo de 4 según el modelo de referencia SOC- CMM (Security Operations Center - Capability Maturity Model), de esta manera garantiza la eficiencia de la solución propuesta.

- **Respecto a la consulta y/u observación N° 124**, considerar como opcional las funcionalidades y características solicitadas respecto a contar con un NOC y SOC propio con la finalidad de no encarecer los costos y tener una pluralidad de postores.

Ante lo cual, el comité de selección decidió no acoger lo solicitado por el participante, precisando que el SOC brindado por proveedor de servicio realizará el monitoreo, control y atención a requerimientos e incidentes, por ello es necesario que haya alcanzado un nivel de madurez mínimo de 4 según el modelo de referencia SOC-CMM (Security Operations Center - Capability Maturity Model)".

- **Respecto a las consultas y/u observaciones N° 161, N° 175 y N° 203**, considerar como opcional la presentación de un Certificado o constancia del nivel de madurez del centro de operaciones y seguridad (SOC) u opcionalmente, la presentación de Certificado emitido por una empresa especialista en servicios TI o una Acta de Constatación notarial que acredite la operación e infraestructura propio del SOC.

Ante lo cual, el comité de selección decidió no acoger lo solicitado por el participante, precisando que el SOC brindado por proveedor de servicio realizará el monitoreo, control y atención a requerimientos e incidentes, por ello es necesario que haya alcanzado un nivel de madurez mínimo de 4 según el modelo de referencia SOC-CMM (Security Operations Center - Capability Maturity Model).

En ese contexto, y teniendo en cuenta lo cuestionado por el recurrente, mediante INFORME TÉCNICO N° 000001-2025-INGEMMET/OSI-LGJV¹², la Entidad indicó lo siguiente:

“En relación al nivel de madurez del SOC, es preciso mencionar que a nivel internacional lo que se conoce como Modelo de Capa de Madurez (CMM por sus siglas en inglés), lo cual como lo indica su nombre es un marco de niveles de madurez para la mejora continua de las actividades de los procesos en los que se pueda medir, comúnmente en 5 escalas (más detalle en https://en.wikipedia.org/wiki/Capability_Maturity_Model).

Si bien este CMM nació para los procesos de desarrollo de Software, actualmente es aplicado a muchas áreas de procesos y servicios, y en el caso de los Centros de Operaciones y Seguridad (SOC por sus siglas en inglés), se tiene varias metodologías para medir, pero una de las más utilizadas es la SOC-CMM cuyo análisis se evalúa bajo la

¹² Remitido mediante Expediente N° 2024-0002437 de fecha 6 de enero de 2025.

gestión óptima de sus 5 áreas de conocimiento (más detalle en <https://www.soc-cmm.com/introduction/>). **La obtención de una certificación en nivel de madurez garantiza a los clientes de un proveedor que los servicios brindados están realizándose bajo un enfoque metodológico y de cumplimiento de un estándar.**

*Se debe tener en cuenta que existen empresas que certifican el nivel de madurez de un SOC, como por ejemplo NRD Cyber Security o SOC-CMM, **y debido a que esta institución maneja información del Estado altamente sensible, se exige estándares y marcos de referencias de la industria,** además mencionar que lo requerido lo vienen cumpliendo a nivel nacional más de 2 proveedores de servicio de seguridad informática o ciberseguridad” (El resaltado y subrayado es nuestro).*

Ahora bien, en atención a los aspectos cuestionados por el recurrente, se aprecia que la Entidad, mediante el citado informe técnico y en atención al mejor conocimiento de las necesidades que desea satisfacer, precisó que la exigencia de certificación del nivel de madurez del SOC se fundamenta en el Modelo de Capa de Madurez (CMM), el cual, aunque originado para procesos de desarrollo de software, se aplica actualmente a diversas áreas, incluyendo los Centros de Operaciones de Seguridad (SOC).

Asimismo, destacó que la certificación garantiza que los servicios se brindan siguiendo un enfoque metodológico y estándares de la industria, siendo crucial en el manejo de información estatal sensible. Además, señaló que existen empresas que certifican el nivel de madurez del SOC y que, a nivel nacional, más de dos proveedores de seguridad informática cumplen con estos requisitos, lo que justifica su inclusión en el presente procedimiento.

Por otra parte, se debe tener en consideración que el certificado de madurez requerido para el ítem N° 1 fue previsto en las Bases de la convocatoria, pero no se estableció la oportunidad de su presentación; en razón de ello en las Bases Integradas, se aclaró que el documento es requerido para la presentación de ofertas, por lo que, el referido certificado no es una nueva condición del servicio.

Además, en el numeral 4.2 del Resumen Ejecutivo de Actuaciones Preparatorias publicado en el SEACE, la Entidad ha declarado que existiría pluralidad de proveedores con capacidad de cumplir con el requerimiento, lo incluye los certificados de madurez requeridos para el ítem 1 y 2, de acuerdo con la información publicada en las Bases de la convocatoria.

En ese sentido, considerando que la pretensión del recurrente estaría orientada a que se suprima el requisito de certificación del nivel de madurez del SOC para los ítems N° 1 y N° 2; y en la medida que mediante informe técnico la Entidad ha brindado el sustento del por qué es necesario contar con dicha certificación; este Organismo Técnico Especializado ha decidido **NO ACOGER** el presente cuestionamiento.

Finalmente, cabe precisar que de conformidad con el artículo 9 de la Ley, los funcionarios y servidores que intervienen en el proceso de contratación encargados de elaborar el requerimiento, indagación de mercado, el pliego absolutorio y **el Informe Técnico, así como la atención de los pedidos de información requeridos,** en virtud a la emisión del presente pronunciamiento, con independencia del régimen jurídico que

los vincule a la Entidad, son responsables de la información que obra en los actuados para la adecuada realización de la contratación.

Cuestionamiento N° 6

Respecto a la “Certificación ANSI/TIA 942-B de nivel Rated 3”

El participante **AMERICATEL PERÚ S.A.** cuestionó la absolución de las consultas y/u observaciones N° 45, N° 58 y N° 75, indicando que se menciona incorrectamente la certificación ANTI/TIA 942-B de nivel Rated 3, pese a que esta no existe. El término correcto es ANSI/TIA 942-B de nivel Rated 3.

Por lo ello, solicita modificar la presentación de la certificación “ANTI/TIA 942-B de nivel Rated 3” por “ANSI/TIA 942-B de nivel Rated 3” o equivalente.

Pronunciamiento

De la revisión del acápite 6 del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases de la convocatoria, la Entidad consignó lo siguiente:

“ÍTEM N° 1

El backbone de la red del postor, debe contar con al menos un NODO de nivel CORE (el más alto nivel de la jerarquía de la red, cuya infraestructura desempeña un papel fundamental y debido a su naturaleza crítica, es esencial para mantener la continuidad del servicio y prevenir interrupciones significativas, asegurando así su correcto funcionamiento) el cual deberá estar ubicado dentro de un centro de datos con certificación TIER-3 del Uptime Institute como mínimo en instalaciones construidas y/u operación. Se deberá presentar el mencionado certificado en la etapa de presentación de oferta.

(...)

ANTIDENEGACIÓN DEL SERVICIO

(..)

El contratista debe brindar el servicio de tráfico limpio en la nube local (territorio nacional) desde un Centro de Datos propio o tercerizado, infraestructura crítica del tipo concurrentemente mantenible, certificada con nivel TIER III en Diseño y/o Construcción y/u Operación (por el Uptime Institute), esto con el fin de garantizar la continuidad del servicio.

ITEM N° 2

8. El Sistema de Tarificación deberá ser implementado en un Centro de Datos del tipo TIER III certificado por Uptime Institute, siendo el postor quien provea el hardware con Sistema Operativo necesario para la instalación del sistema de tarificación a ofertar por el contratista. Cabe precisar que el sistema de tarificación es una solución de software, a ser instalado en un hardware y sistema operativo. El dimensionamiento del hardware (servidor físico y/o virtual) así como del sistema operativo necesario será responsabilidad del postor. El software y licencia de base de datos será brindado por el contratista, en caso instale una versión de SQL SERVER EXPRESS, el contratista debe revisar el tamaño de las bases de datos constantemente para evitar que llegue al tamaño máximo y evite la pérdida de información, asimismo debe realizar el mantenimiento y configuración de una nueva base de datos manteniendo la BD Histórica.

Mediante las consultas y/u observaciones N° 45, N° 58 y N° 75 del pliego, el participante **AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.**, solicitó lo siguiente:

- **Respecto a la consulta y/u observación N° 45**, Se solicitó que se considere de manera opcional que el backbone de la red del postor esté ubicado en un centro de datos con certificación TIER-3 del Uptime Institute, dado que dicha flexibilización, permitirá la participación de una gama más amplia de proveedores. La certificación TIER-3 es un estándar de alta disponibilidad y resiliencia; sin embargo, existen alternativas viables que pueden ofrecer niveles adecuados de servicio y continuidad operativa para su completa satisfacción.

Ante lo cual, el comité de selección decidió no acoger lo solicitado por el participante, precisando que se requiere que el postor ganador de la buena pro presente en la etapa de presentación de oferta la certificación TIER III del Uptime Institute del Data Center donde se ubica el NODO en mención, incorporando el siguiente texto:

*“Backbone de la red del postor, debe contar con al menos un NODO de nivel CORE (el más alto nivel de la jerarquía de la red, cuya infraestructura desempeña un papel fundamental y debido a su naturaleza crítica, es esencial para mantener la continuidad del servicio y prevenir interrupciones significativas, asegurando así su correcto funcionamiento) el cual deberá estar ubicado dentro de un centro de datos con certificación TIER III certificado por Uptime Institute **como Constructed Facility y/o Operational Sustainability y/o certificación ANTI/TIA 942-B de nivel Rated 3 y/o certificado en la norma de ANSI/TIA-942-C. Se deberá presentar el mencionado certificado**”* (El subrayado y resaltado es nuestro).

- **Respecto a la consulta y/u observación N° 58**, Se solicitó que se considere de manera opcional que el servicio de tráfico limpio en la nube local (territorio nacional) desde un Centro de Datos propio o tercerizado este certificada con nivel TIER III en Diseño y/o Construcción y/u Operación (por el Uptime Institute). La certificación TIER-3 es un estándar de alta disponibilidad y resiliencia; sin embargo, existen alternativas viables que pueden ofrecer niveles adecuados de servicio y continuidad operativa para su completa satisfacción.

Ante lo cual, el comité de selección decidió acoger lo solicitado por el participante incorporando el siguiente texto:

“El contratista debe brindar el servicio de tráfico limpio en la nube local (territorio nacional) desde un Centro de Datos propio o tercerizado, infraestructura crítica del tipo concurrentemente mantenible, certificada con nivel TIER III del Uptime Institute como Constructed Facility y/o Operational Sustainability y/o certificación ANTI/TIA 942-B de nivel Rated 3 y/o certificado en la norma de ANSI/TIA-942-C. Se deberá presentar el mencionado certificado en la etapa de presentación de oferta” (El subrayado y resaltado es nuestro).

- **Respecto a la consulta y/u observación N° 75**, Se solicitó que se considere de manera opcional que el backbone de la red del postor esté ubicado en un centro de datos con certificación TIER-3 del Uptime Institute, dado que dicha flexibilización, permitirá la participación de una gama más amplia de proveedores. La certificación TIER-3 es un estándar de alta disponibilidad y resiliencia; sin embargo, existen alternativas viables que pueden ofrecer niveles adecuados de servicio y continuidad operativa para su completa satisfacción.

Ante lo cual, el comité de selección decidió acoger lo solicitado por el participante incorporando el siguiente texto:

“El Sistema de Tarificación deberá ser implementado en un Centro de Datos del tipo TIER III certificado por Uptime Institute como Constructed Facility y/o Operational Sustainability y/o certificación ANTI/TIA 942-B de nivel Rated 3 y/o certificado en la norma de ANSI/TIA-942-C, es decir desde la nube del proveedor, siendo el postor quien provea el hardware con Sistema Operativo necesario para la instalación del sistema de tarificación a ofertar por el contratista” (El subrayado y resaltado es nuestro).

Con relación a la citada absolución, la Entidad procedió a modificar acápite 6 del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases de la convocatoria, conforme al siguiente detalle:

ITEM N° 1

5. El backbone de la red del postor, debe contar con al menos un NODO de nivel CORE (el más alto nivel de la jerarquía de la red, cuya infraestructura desempeña un papel fundamental y debido a su naturaleza crítica, es esencial para mantener la continuidad del servicio y prevenir interrupciones significativas, asegurando así su correcto funcionamiento) el cual deberá estar ubicado dentro de un centro de datos con Certificación TIER III del Uptime Institute como como Constructed Facility y/o Operational Sustainability y/o certificación ANTI/TIA 942-B de nivel Rated 3 y/o certificado en la norma de ANSI/TIA-942-C.¹⁶ Se deberá presentar el mencionado certificado en la etapa de presentación de ofertas.

(...)

Antidenegación del servicio

(...)

1. El contratista debe brindar el servicio de tráfico limpio en la nube local (territorio nacional) desde un Centro de Datos propio o tercerizado, infraestructura crítica del tipo concurrentemente mantenible, certificada con nivel TIER III del Uptime Institute como Constructed Facility y/o Operational Sustainability y/o certificación ANTI/TIA 942-B de nivel Rated 3 y/o certificado en la norma de ANSI/TIA-942-C. Se deberá presentar el mencionado certificado en la etapa de presentación de oferta²².

ITEM N° 2

8.El Sistema de Tarificación deberá ser implementado en un Centro de Datos del tipo TIER III certificado por Uptime Institute como Constructed Facility y/o Operational Sustainability y/o certificación ANTI/TIA 942-B de nivel Rated 3 y/o certificado en la norma de ANSI/TIA-942-C³², es decir desde la nube del proveedor, siendo el postor quien provea el hardware con Sistema Operativo necesario para la instalación del sistema de tarificación a ofertar por el contratista. Cabe precisar que el sistema de tarificación es una solución de software, a ser instalado en un hardware y sistema operativo. El dimensionamiento del hardware (servidor físico y/o virtual) así como del sistema operativo necesario será responsabilidad del postor. El software y licencia de base de datos será brindado por el contratista, en caso instale una versión de SQL SERVER EXPRESS, el contratista debe revisar el tamaño de las bases de datos constantemente para evitar que llegue al tamaño máximo y evite la pérdida de información, asimismo debe realizar el mantenimiento y configuración de una nueva base de datos manteniendo la BD Histórica.

En ese contexto, y teniendo en cuenta lo cuestionado por el recurrente, mediante INFORMES TÉCNICOS N° 000001-2025-INGEMMET/OSI-LGJV¹³, la Entidad indicó lo siguiente:

“Con respecto a la consulta y/u observación N° 45, N° 58 y N° 75 del certificado TIER 3, es preciso mencionar que la certificación Tier III Uptime Institute garantiza redundancia y disponibilidad del servicio, así como la continuidad operativa ante fallos o mantenimientos y minimiza el riesgo de interrupciones significativas. Además, la certificación ANSI/TIA-942 establece estándares internacionales de calidad, garantiza una infraestructura resiliente y con capacidad de recuperación, asegura niveles de servicio acordes con la criticidad de la operación y permite mantenimientos sin afectar la continuidad del servicio.”

Ahora bien, en atención a los aspectos cuestionados por el recurrente, se aprecia que la Entidad, mediante el citado informe técnico y en atención al mejor conocimiento de las necesidades que desea satisfacer, precisó que la certificación Tier III del Uptime Institute garantiza redundancia y disponibilidad del servicio, lo que subraya la importancia de las certificaciones en la continuidad operativa y la resiliencia de la infraestructura. Además, aclara que la certificación ANSI/TIA-942 establece estándares internacionales que aseguran un nivel de servicio acorde con la criticidad de la operación, aunque no aborda la solicitud específica de corrección del término.

Por otra parte, se debe precisar que el término correcto sería "ANSI/TIA 942-B de nivel Rated 3", la razón es que "ANSI" se refiere a la American National Standards Institute, que es la organización que desarrolla y promueve estándares de calidad en Estados Unidos. "TIA" se refiere a la Telecommunications Industry Association, que también contribuye al desarrollo de estándares en el ámbito de las telecomunicaciones. La confusión con "ANTI" sería error tipográfico, ya que no corresponde a ninguna organización relacionada con estos estándares.

¹³ Remitido mediante Expediente N° 2024- 0002437 de fecha 6 de enero de 2025.

En ese sentido, considerando que la pretensión del recurrente estaría orientada a modificar la presentación de la certificación “ANTI/TIA 942-B de nivel Rated 3” por “ANSI/TIA 942-B de nivel Rated 3” o equivalente; y en la medida que mediante informe técnico la Entidad ha precisado que se requiere la certificación ANSI/TIA-942, toda vez que, ello establece estándares internacionales de calidad, garantiza una infraestructura resiliente y con capacidad de recuperación; este Organismo Técnico Especializado ha decidido **ACOGER** el presente cuestionamiento; por lo que, se emitirán las siguientes disposiciones.

- Se **reemplazará** en los términos de referencia el texto “ANTI/TIA 942-B de nivel Rated 3” por “ANSI/TIA 942-B de nivel Rated 3”.
- **Se dejará sin efecto y/o ajustará** todo extremo del pliego absolutorio, las Bases o Informe Técnico que se oponga a las disposiciones previstas en los párrafos anteriores.

Finalmente, cabe precisar que de conformidad con el artículo 9 de la Ley, los funcionarios y servidores que intervienen en el proceso de contratación encargados de elaborar el requerimiento, indagación de mercado, el pliego absolutorio y **el Informe Técnico, así como la atención de los pedidos de información requeridos**, en virtud a la emisión del presente pronunciamiento, con independencia del régimen jurídico que los vincule a la Entidad, son responsables de la información que obra en los actuados para la adecuada realización de la contratación.

Cuestionamiento N° 7

Respecto a la “Capacitación del Especialista Help Desk”

El participante **AMERICATEL PERÚ S.A.** cuestionó la absolución de las consultas y/u observaciones N° 82, N° 86, N° 191, N° 193, N° 235 y N° 236, indicando que brinda información contradictoria respecto a la forma de acreditación del requisito de calificación “Capacitación” para el Especialista Help Desk.

Por lo ello, solicita corregir la incongruencia y se uniformice la respuesta eliminando la exigencia de la acreditación de certificación oficial ITIL versión 4 (por cuanto estas certificaciones no precisan un número de horas lectivas) o se sustituya por una capacitación en ITIL versión 4, con una duración mínima de 30 horas lectivas.

Pronunciamiento

De la revisión conjunta del acápite “Personal clave” del numeral 3.1 y el literal B.3.2 del numeral 3.2, ambos del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases de la convocatoria, la Entidad consignó lo siguiente:

(...)

UN (01) ESPECIALISTA HELP DESK	
Funciones	Encargado de la supervisión y correcto flujo de la asistencia técnica de los tickets generados para soporte técnico.
Perfil Profesional	Profesional titulado y/o Bachiller en Ingeniería Electrónica y/o Ingeniería de Telecomunicaciones y/o Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería Mecatrónica y/o Ingeniería Informática y/o Ingeniería de computación.
Capacitación	Deberá contar con certificación de gestión ITIL® 4, con una duración mínima de 30 horas.

(...)

B.3. 2	CAPACITACIÓN
	<u>Ítem 01</u> <u>Requisitos:</u> Un (01) Coordinador de Proyecto Certificado PMP y/o Curso y/o Taller y/o Diplomado en Gestión o Gerencia de Proyectos y/o bajo enfoque PMI y/o Diplomatura de Especialización Avanzada en Gerencia de Proyectos y Calidad. En el caso de los cursos y/o Taller y/o diplomado y/o diplomaturas deberá ser con una duración mínima de 32 horas lectivas o académicas. Un (01) Especialista TI: Encargado de la Instalación y Configuración Certificación técnica en solución de routers o conectividad o telefonía o en centro de datos Un (01) Especialista Help Desk Deberá contar con certificación de gestión ITIL® 4, con una duración mínima de 30 horas. <u>Importante:</u> Se acreditará la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.

	<u>Ítem 03</u> <u>Requisitos:</u> Un (01) Coordinador de Proyecto Certificado PMP y/o Curso y/o Taller y/o Diplomado en Gestión o Gerencia de Proyectos y/o bajo enfoque PMI y/o Diplomatura de Especialización Avanzada en Gerencia de Proyectos y Calidad. En el caso de los cursos y/o Taller y/o diplomado y/o diplomaturas deberá ser con una duración mínima de 32 horas lectivas o académicas. Un (01) Especialista TI: Encargado de la Instalación y Configuración Certificación técnica en solución de routers o conectividad o telefonía o en centro de datos, con una duración mínima de 30 horas. Un (01) Especialista Help Desk Deberá contar con certificación de gestión ITIL® 4, con una duración mínima de 30 horas. <u>Importante:</u> Se acreditará la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.
--	--

Mediante las consultas y/u observaciones N° 82, N° 86, N° 191, N° 193, N° 235 y N° 236 del pliego, los participantes **AMERICA MOVIL PERÚ S.A.C., WIN EMPRESAS S.A.C. y AMERICATEL PERÚ S.A.**, solicitaron lo siguiente:

- **Respecto a las consultas y/u observaciones N° 82 y N° 86**, Se solicitó, con el fin de garantizar la pluralidad de postores, aceptar que el personal Especialista Help Desk cuente con gestión ITIL 4, con una duración mínima de 20 horas.

Ante lo cual, el comité de selección decidió no acoger lo solicitado por el participante, precisando que la Oficina de Sistemas de Información en su calidad de área técnica, aclaró que el personal Especialista Help Desk deberá contar con certificación de gestión ITIL 4, con una duración mínima de 30 horas lectivas.

- **Respecto a las consultas y/u observaciones N° 191 y N° 193**, Se solicitó, para los ítems 1 y 3, se permita que el perfil de especialista Help desk pueda contar como mínimo con la certificación de gestión ITIL versión 4 y/o una capacitación en ITIL versión 4 de mínimo 30 horas. Teniendo en cuenta que los certificados oficiales, no precisan la cantidad de horas, por lo que se tendría que considerar como mínimo el certificado y/o constancia de horas de la capacitación.

Ante lo cual, el comité de selección decidió no acoger lo solicitado por el participante, precisando que la Oficina de Sistemas de Información en su calidad de área técnica, aclaró que el personal Especialista Help Desk deberá contar con certificación de gestión ITIL 4, con una duración mínima de 30 horas lectivas.

- **Respecto a las consultas y/u observaciones N° 235 y N° 236**, Se solicitó, para los ítems 1 y 3, confirmar que la capacitación requerida para el personal especialista TI y el especialista Help Desk, se acreditará únicamente con la presentación de las constancias y/o certificados de las capacitaciones, asimismo, que se suprima el requisito de acreditar la duración mínima en horas, dado que, en algunos casos, como la certificación ITIL, no se especifica el detalle de horas necesarias para obtener la certificación.

Ante lo cual, el comité de selección decidió no acoger lo solicitado por el participante, precisando que la Oficina de Sistemas de Información en su calidad de área técnica, aclaró que el Especialista TI, encargado de la instalación y configuración deberá contar con certificación técnica en solución de routers o conectividad o telefonía o en centro de datos el personal y el Especialista Help Desk deberá contar con gestión ITIL 4 Managing Professional Certificate, con una duración mínima de 20 horas, según lo requerido en las bases.

En ese contexto, y teniendo en cuenta lo cuestionado por el recurrente, mediante Informe N° 0032-2024-INGEMMET/GG-OSI-INFT/LGJV¹⁴, la Entidad indicó lo siguiente:

Respecto a las consultas y/u observaciones N° 82 y N° 86:

¹⁴ Remitido mediante Expediente N° 2024-0172110 de fecha 13 de diciembre de 2024.

“Al respecto, se confirma que, el Especialista Help Desk deberá contar con gestión ITIL 4, con una duración mínima de 30 horas, según lo requerido en las bases y en concordancia con la OPINIÓN N° 207-2019/DTN y el PRONUNCIAMIENTO N° 215-2023/OSCE-DGR. “Al respecto, considerando la normativa citada, se puede colegir que los documentos que se presenten para acreditar el requisito de calificación “Capacitación del personal clave”, deben contener información que permita conocer la cantidad de horas lectivas en la materia o área de capacitación correspondiente; lo cual resulta razonable, pues la finalidad del referido requisito de calificación es determinar que los postores cuentan con personal con capacitaciones necesarias para ejecutar el contrato”.

Respecto a la consulta y/u observación N° 191:

“Al respecto, se confirma que, para el Ítem 01, el Especialista Help Desk deberá contar con gestión ITIL4, con una duración mínima de 30 horas, según lo requerido en las bases y en concordancia con la OPINIÓN N° 207-2019/DTN y el PRONUNCIAMIENTO N° 215-2023/OSCE-DGR. “Al respecto, considerando la normativa citada, se puede colegir que los documentos que se presenten para acreditar el requisito de calificación “Capacitación del personal clave”, deben contener información que permita conocer la cantidad de horas lectivas en la materia o área de capacitación correspondiente; lo cual resulta razonable, pues la finalidad del referido requisito de calificación es determinar que los postores cuentan con personal con capacitaciones necesarias para ejecutar el contrato”.

Respecto a la consulta y/u observación N° 193:

“Al respecto, se confirma que, para el Ítem 03, el Especialista Help Desk deberá contar con gestión ITIL4, con una duración mínima de 30 horas, según lo requerido en las bases y en concordancia con la OPINIÓN N° 207-2019/DTN y el PRONUNCIAMIENTO N° 215-2023/OSCE-DGR. “Al respecto, considerando la normativa citada, se puede colegir que los documentos que se presenten para acreditar el requisito de calificación “Capacitación del personal clave”, deben contener información que permita conocer la cantidad de horas lectivas en la materia o área de capacitación correspondiente; lo cual resulta razonable, pues la finalidad del referido requisito de calificación es determinar que los postores cuentan con personal con capacitaciones necesarias para ejecutar el contrato”.

Respecto a las consultas y/u observaciones N° 235 y N° 236:

“Se acreditará con copia simple de diplomas, constancias, certificados u otros documentos, según Corresponda El número de horas lectivas serán considerados a criterio del participante, según la duración de los cursos oficiales, los cuales podrán presentarse en su idioma”.

Ahora bien, en atención a los aspectos cuestionados por el recurrente, se aprecia que la Entidad, mediante el citado informe técnico y en atención al mejor conocimiento de las necesidades que desea satisfacer, precisó ante lo solicitado que confirma que el Especialista Help Desk deberá contar con gestión ITIL 4, con una duración mínima de 30 horas, lo cual resulta razonable pues la finalidad del referido requisito de calificación es determinar que los postores cuenten con personal con capacitaciones necesarias para ejecutar el contrato.

En ese sentido, considerando que la pretensión del recurrente estaría orientada a que se corrija la incongruencia en la absolución de las consultas y/u observaciones N° 82, N°

86, N° 191, N° 193, N° 235 y N° 236 y se suprima la exigencia de la acreditación de certificación oficial ITIL versión 4 o se sustituya por una capacitación en ITIL versión 4, con una duración mínima de 30 horas lectivas; y en la medida que mediante informe técnico la Entidad aclara la incongruencia de la absolución de las citadas consultas y/u observaciones, pero ratifica la certificación solicitada; este Organismo Técnico Especializado ha decidido **ACOGER PARCIALMENTE** el presente cuestionamiento, por lo que, se emitirán las siguientes disposiciones al respecto:

- **Se deberá tomar en cuenta**¹⁵, lo precisado por la Entidad en el Informe N° 0032-2024-INGEMMET/GG-OSI-INFT/LGJV, conforme al siguiente detalle:

¹⁵ Resulta pertinente precisar que, la presente disposición deberá ser considerada en la etapa correspondiente, no requiriendo su implementación en las Bases Integradas definitivas

Respecto a las consultas y/u observaciones N° 82 y N° 86:

“Al respecto, se confirma que, el Especialista Help Desk deberá contar con gestión ITIL 4, con una duración mínima de 30 horas, según lo requerido en las bases y en concordancia con la OPINIÓN N° 207-2019/DTN y el PRONUNCIAMIENTO N° 215-2023/OSCE-DGR. “Al respecto, considerando la normativa citada, se puede colegir que los documentos que se presenten para acreditar el requisito de calificación “Capacitación del personal clave”, deben contener información que permita conocer la cantidad de horas lectivas en la materia o área de capacitación correspondiente; lo cual resulta razonable, pues la finalidad del referido requisito de calificación es determinar que los postores cuentan con personal con capacitaciones necesarias para ejecutar el contrato”.

Respecto a la consulta y/u observación N° 191:

“Al respecto, se confirma que, para el Ítem 01, el Especialista Help Desk deberá contar con gestión ITIL4, con una duración mínima de 30 horas, según lo requerido en las bases y en concordancia con la OPINIÓN N° 207-2019/DTN y el PRONUNCIAMIENTO N° 215-2023/OSCE-DGR. “Al respecto, considerando la normativa citada, se puede colegir que los documentos que se presenten para acreditar el requisito de calificación “Capacitación del personal clave”, deben contener información que permita conocer la cantidad de horas lectivas en la materia o área de capacitación correspondiente; lo cual resulta razonable, pues la finalidad del referido requisito de calificación es determinar que los postores cuentan con personal con capacitaciones necesarias para ejecutar el contrato”.

Respecto a la consulta y/u observación N° 193:

“Al respecto, se confirma que, para el Ítem 03, el Especialista Help Desk deberá contar con gestión ITIL4, con una duración mínima de 30 horas, según lo requerido en las bases y en concordancia con la OPINIÓN N° 207-2019/DTN y el PRONUNCIAMIENTO N° 215-2023/OSCE-DGR. “Al respecto, considerando la normativa citada, se puede colegir que los documentos que se presenten para acreditar el requisito de calificación “Capacitación del personal clave”, deben contener información que permita conocer la cantidad de horas lectivas en la materia o área de capacitación correspondiente; lo cual resulta razonable, pues la finalidad del referido requisito de calificación es determinar que los postores cuentan con personal con capacitaciones necesarias para ejecutar el contrato”.

Respecto a las consultas y/u observaciones N° 235 y N° 236:

“Se acreditará con copia simple de diplomas, constancias, certificados u otros documentos, según Corresponda El número de horas lectivas serán considerados a criterio del participante, según la duración de los cursos oficiales, los cuales podrán presentarse en su idioma”.

- **Se dejará sin efecto y/o ajustará** todo extremo del pliego absolutorio, las Bases o Informe Técnico que se oponga a las disposiciones previstas en los párrafos anteriores.
- Corresponderá al Titular de la Entidad **implementar** las directrices pertinentes en futuros procedimientos de selección, a fin que el comité de selección cumpla con absolver de forma clara y precisa las peticiones formuladas por los participantes en sus consultas y/u observaciones, permitiendo reducir el número de aspectos que deberán ser corregidos o saneados con ocasión de la elevación de cuestionamientos.

Finalmente, cabe precisar que de conformidad con el artículo 9 de la Ley, los funcionarios y servidores que intervienen en el proceso de contratación encargados de elaborar el requerimiento, indagación de mercado, el pliego absolutorio y **el Informe Técnico, así como la atención de los pedidos de información requeridos**, en virtud a la emisión del presente pronunciamiento, con independencia del régimen jurídico que los vincule a la Entidad, son responsables de la información que obra en los actuados para la adecuada realización de la contratación.

Cuestionamiento N° 8

Respecto a la “Conexión al NAP Perú”

El participante **AMERICATEL PERÚ S.A.** cuestionó la absolución de las consultas y/u observaciones N° 146, N° 147, N° 171 y N° 173, indicando que resulta desproporcionado y limita la participación de postores el mantener un requerimiento de contar con 2x100 Gbp de conexión al NAP Perú, en tanto que el servicio actual ya proporciona una conexión de 2x10 Gbps con 180 Mbps de internet sin problemas de saturación, lo que hace innecesario exigir una mayor capacidad.

Por lo ello, solicita modificar el requerimiento de contar con “2x100 Gbps” a “2x10 Gbps” de conexión al NAP Perú.

Pronunciamiento

De la revisión del acápite 6 del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases de la convocatoria, la Entidad consignó lo siguiente:

ÍTEM N° 1

*3. El contratista del servicio deberá contar con capacidad de 2x100Gbps al NAP Perú.
(...)*

*INTERNET CORPORATIVA
(...)*

2. Se requiere una conexión al NAP Perú de mínimo 2 x 100Gbps de capacidad. El cual deberá ser acreditador a través de un documento oficial de NAP Perú..

(..)

**ANTIDENEGACIÓN DEL SERVICIO
CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS**

1. *El contratista debe brindar el servicio de tráfico limpio en la nube local (territorio nacional) desde un Centro de Datos propio o tercerizado, infraestructura crítica del tipo concurrentemente mantenible, certificada con nivel TIER III en Diseño y/o Construcción y/u Operación (por el Uptime Institute), esto con el fin de garantizar la continuidad del servicio*

(...)”.

Mediante las consultas y/u observaciones N° 146, N° 147, N° 171 y N° 173 del pliego, los participantes **ENTEL PERÚ S.A.C** y **AMERICATEL PERÚ S.A.** solicitaron lo siguiente:

- **Respecto a las consultas y/u observaciones N° 146 y N° 147**, Se solicitó considerar que como mínimo se tenga una interconexión con NAP PERÚ de 2x10Gbps.

Ante lo cual, el comité de selección decidió no acoger lo solicitado por el participante, precisando que el postor deberá presentar, como documento obligatorio para la admisión de la oferta, una constancia de contar al NAP PERÚ con capacidad de 2x100Gbps.

- **Respecto a las consultas y/u observaciones N° 171 y N° 173**, Se solicitó confirmar que también se aceptará la constancia NAP donde el postor es miembro de la Asociación NAP Perú, en calidad de Operador ISP, con capacidad de 2 x 10 Gbps en esquema redundante.

Ante lo cual, el comité de selección decidió no acoger lo solicitado por el participante, precisando que el postor deberá presentar, como documento obligatorio para la admisión de la oferta, una constancia de ser miembro activo del NAP PERÚ con capacidad de 2x100Gbps.

Con relación a la citada absolución, la Entidad procedió a modificar acápite 6 del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases Integradas, conforme al siguiente detalle:

“ÍTEM N° 1

(...)

INTERNET CORPORATIVO

(...)

2. Se requiere una conexión al NAP Perú de mínimo 2 x 100Gbps de capacidad. El cual deberá ser acreditador a través de un documento oficial de NAP Perú.

Se deberá presentar el mencionado documento en la etapa de presentación de oferta¹⁷.

En ese contexto, y teniendo en cuenta lo cuestionado por el recurrente, mediante INFORMES TÉCNICOS N° 000001-2025-INGEMMET/OSI-LGJV¹⁶, la Entidad indicó lo siguiente:

“En relación a las consultas N° 146, N° 147, N° 171 y N° 173 respecto de la acreditación de conexión al NAP PERU de mínimo 2 X 100 Gb. Los requerimientos plasmados en las bases integradas están orientados al cumplimiento de las necesidades de la entidad por lo que es preciso mencionar que INGEMMET se encuentra en constante crecimiento y la solicitud de contar con una conexión de 2x100Gb al NAP responde a una proyección de crecimiento y necesidades futuras de la entidad, además de contemplar posible crecimiento del tráfico ante eventualidades y contratación de nuevos servicios.

En ese sentido, la capacidad solicitada de conexión al NAP garantiza la continuidad operativa incluso en escenarios de falla, permite mantener la calidad de servicio en situaciones de alta demanda y asegura la disponibilidad de ancho de banda para servicios críticos”.

Ahora bien, en atención a los aspectos cuestionados por el recurrente, se aprecia que la Entidad, mediante el citado informe técnico justificó la necesidad de mantener el requerimiento de conexión de 2x100 Gbps al NAP Perú, argumentando que esta capacidad está alineada con las proyecciones de crecimiento y futuras necesidades de la entidad. Asimismo, señaló que aunque actualmente se cuenta con una conexión de 2x10 Gbps sin problemas de saturación, la exigencia de una mayor capacidad está destinada a garantizar la continuidad operativa en situaciones de alta demanda y a asegurar la disponibilidad de ancho de banda para servicios críticos, lo que refuerza la relevancia de su decisión.

Además, cabe señalar que, en el numeral 4.2 -pluralidad de proveedores- del Resumen Ejecutivo de Actuaciones Preparatorias, la Entidad ha declarado que existiría pluralidad de proveedores con capacidad de cumplir el requerimiento, lo cual incluye la velocidad de conexión de 100 Gbps.

En ese sentido, considerando que la pretensión del recurrente estaría orientada a modificar el requerimiento de contar con “2x100 Gbps” a “2x10 Gbps” de conexión al NAP Perú; y en la medida que mediante informe técnico la Entidad ha precisado que dicho requerimiento satisface sus necesidades; este Organismo Técnico Especializado ha decidido **NO ACOGER** el presente cuestionamiento; sin perjuicio de ello, se emitirá la siguiente disposición:

Sin perjuicio de lo expuesto, cabe señalar que, como parte de la absolución de la consulta y/u observación N° 171 del Pliego absolutorio se está requiriendo el postor cuente con una afiliación al NAP Perú, tal como se aprecia a continuación:

El Comité de Selección, considerando la opinión de la Oficina de Sistemas de Información en su calidad de área técnica especializada indica lo siguiente: No se confirma. Se precisa que el postor deba presentar, como documento obligatorio para la admisión de la oferta, una constancia de ser miembro activo del NAP PERÚ con capacidad de 2x100Gbps” (El resaltado y subrayado es nuestro).

¹⁶ Remitido mediante Expediente N° 2024- 0002437 de fecha 6 de enero de 2025.

En principio, cabe señalar que, en atención a los Principios de Libertad de Concurrencia y Competencia regulados en el artículo 2 de la Ley, se dispone que, se encuentran prohibidas las prácticas que limiten o afecten la libre concurrencia y competencia de proveedores.

Ahora bien, cabe precisar que la NAP Perú es una asociación civil sin fines de lucro, dedicada a los aspectos relativos al ancho de banda y alta disponibilidad, que permite la interconexión de varios proveedores de telecomunicaciones, de tal modo que para el intercambio local de datos y solicitudes de acceso a páginas web a nivel nacional (Perú), estas no salen fuera del país. Esto último permite a los usuarios finales ganar mejores tiempos de respuesta, menor latencia y retardo; no obstante, el ser un miembro activo del NAP Perú no resultaría un requisito habilitante para ejercer la actividad económica de telecomunicaciones, y menos aún, que esto derive de una norma especial que regule dicha actividad.

En ese sentido, con ocasión de la integración definitiva de las Bases, se implementarán las disposiciones siguientes:

- **Se dejará sin efecto** la absolución a la consulta y/u observación N° 171 del Pliego absolutorio.
- **Se dejará sin efecto y/o ajustará** todo extremo del pliego absolutorio, las Bases o Informe Técnico que se oponga a las disposiciones previstas en los párrafos anteriores.

Finalmente, cabe precisar que de conformidad con el artículo 9 de la Ley, los funcionarios y servidores que intervienen en el proceso de contratación encargados de elaborar el requerimiento, indagación de mercado, el pliego absolutorio y **el Informe Técnico, así como la atención de los pedidos de información requeridos**, en virtud a la emisión del presente pronunciamiento, con independencia del régimen jurídico que los vincule a la Entidad, son responsables de la información que obra en los actuados para la adecuada realización de la contratación.

Cuestionamiento N° 9

Respecto al “Direccionamiento del requerimiento y la pluralidad de proveedores”

El participante **AMERICATEL PERÚ S.A.** cuestionó la absolución de las consultas y/u observaciones N° 153, N° 154, N° 155, N° 156, N° 157 y N° 158, indicando que no brinda información sobre las empresas cotizantes, esto es, no ha fundamentado adecuadamente la pluralidad de proveedores, y, por el contrario, el proceso parece estar direccionado hacia un solo postor específico.

Por lo ello, solicita retrotraer el procedimiento a la fase de indagación de mercado.

Pronunciamiento

De la revisión conjunta del acápite 6.2 del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases de la convocatoria, la Entidad consignó lo siguiente:

“6.2 GENERALIDADES DEL SERVICIO DE CIBERSEGURIDAD (ÍTEM 02) (...)”

a) Solución de Firewall de Aplicaciones Web

El Contratista deberá proveer dos (2) appliance o equipamiento de propósito específico de protección a las aplicaciones web para la Entidad frente a las amenazas externas, realizando detección de amenazas mediante reglas que puedan ser personalizables y/o algoritmos de inteligencia artificial. Deberá contar con alta disponibilidad a nivel de hardware y debe ser de tecnología vigente (No debe encontrarse en “Fin de Vida” (End of Life) o “Fin de Venta” (End of Sale). Asimismo, la solución deberá contar con las siguientes características mínimas:

- La solución deberá proteger un Throughput de 500 Mbps como mínimo
- La solución deberá contar con 4 interfaces GE RJ45 y 4 interfaces SFP como mínimo.
- La solución deberá contar un disco de 400 GB como mínimo
- La solución deberá contar las certificaciones FCC Class A Part 15, RCM, VCCI, CE como mínimo.

(...)

b) Solución de Firewall Perimetral

(...)

Capacidad

- Deberá tener un rendimiento de NGFW (que soporte en simultáneo: Control de Aplicaciones, Firewall, IPS): 9.5 Gbps mínimo, medido en condiciones de prueba o mezcla empresarial o en transacciones HTTP de 64KB.
- Deberá tener un rendimiento de Threat Prevention o Threat Protection (cuando opera en simultáneo: Control de Aplicaciones, Firewall, IPS, Antivirus/Antimalware/Anti-Bot/Antispyware) de 8.5 Gbps mínimo, medido en condiciones de prueba o mezcla empresarial o en transacciones HTTP de 64KB.
- El equipo deberá soportar como mínimo 7.5 millones de sesiones o conexiones concurrentes y como mínimo 450 mil nuevas sesiones por segundo o conexiones por segundo.

(...)

- El Firewall deberá soportar como mínimo 15 interfaces 10/100/1000Mbps RJ-45, 6 interfaces y 6 interfaces de 10GbE. No se deberá tomar en cuenta interfaces de gestión.

(...)

c) Solución de protección, detección y respuesta automatizada para endpoints (EDR)

(...)

Requerimiento del Agente

- La solución propuesta deberá ser compatible mínimo con los siguientes sistemas operativos: Windows (32-bit & 64-bit versiones) XP SP2/SP3, 7, 8, 8.1 y 10

(...)

Detección de Malware

- La solución deberá tener la capacidad de descubrir dispositivos IoT

(...)

d) Solución de AntiDDoS

El Contratista deberá proveer Un (1) Appliance o Equipamiento de protección ante ataques DDoS, de tipo volumétrico, y de capa de aplicaciones, de propósito específico y debe ser de tecnología vigente (No debe encontrarse en "Fin de Vida" (End of Life) o "Fin de Venta" (End of Sale). Esta solución deberá incluir las siguientes características:

Especificaciones

- Interfaces LAN de cobre GbE con bypass embebido: 4 como mínimo
- Interfaces WAN de cobre GbE con bypass embebido: 4 como mínimo
- Interfaces LAN SFP GbE: 2 como mínimo
- Interfaces WAN SFP GbE: 2 como mínimo
- Disco [GB]: 480 SSD como mínimo
- Throughput [Gbps]: 8 como mínimo
- Tiempo de respuesta para mitigación de ataques DDoS (max) [s]: 1
- Latencia Máxima [us]: 70

(...)

e) Solución de Filtro de Contenidos Web

El Contratista deberá proveer dos (2) appliance o equipamiento de propósito específico configurados en alta disponibilidad (Activo/Standby) a nivel de hardware y debe ser de tecnología vigente (No debe encontrarse en "Fin de Vida" (End of Life) o "Fin de Venta" (End of Sale). Esta solución deberá incluir las siguientes características:

Especificaciones

- Capacidad de Licencia: Hasta 800 usuarios
- Memoria: 16 GB
- Cantidad de Disco: 2
- Capacidad de Almacenamiento: 4 TB
- Doble fuente de poder
- Interfaces 1Gbps RJ45: 4

(...)"

Mediante las consultas y/u observaciones N° 153, N° 154, N° 155, N° 156, N° 157 y N° 158 del pliego, el participante **ENTEL PERÚ S.A.C.** solicitó lo siguiente:

- **Respecto a la consulta y/u observación N° 153**, Se solicitó indicar qué fabricantes se evaluaron en el estudio de mercado, debido a que no se encuentra pluralidad existiendo un direccionamiento hacia la "Solución de Firewall de Aplicaciones Web" del fabricante FORTINET, en específico el modelo FORTIWEB 400F.
- **Respecto a la consulta y/u observación N° 154**, Se solicitó indicar qué fabricantes se evaluaron en el estudio de mercado, debido a que no se encuentra pluralidad existiendo un direccionamiento hacia la "Solución de Firewall Perimetral" del fabricante FORTINET, en específico el modelo FORTIWEB 400F.

- **Respecto a la consulta y/u observación N° 155**, Se solicitó indicar qué fabricantes se evaluaron en el estudio de mercado, debido a que no se encuentra pluralidad existiendo un direccionamiento hacia la “Solución de detección, detección y respuesta automatizada para endpoint (EDR)” del fabricante FORTINET, en específico la solución FORTIEDR.
- **Respecto a la consulta y/u observación N° 156**, Se solicitó indicar qué fabricantes se evaluaron en el estudio de mercado, debido a que no se encuentra pluralidad existiendo un direccionamiento hacia la característica de que “la solución deberá tener la capacidad de descubrir dispositivos IoT” del fabricante FORTINET, en específico la solución FORTIEDR.
- **Respecto a la consulta y/u observación N° 157**, Se solicitó indicar qué fabricantes se evaluaron en el estudio de mercado, debido a que no se encuentra pluralidad existiendo un direccionamiento hacia la “Solución de AntiDDoS” del fabricante FORTINET, en específico la solución FORTIDDoS 200F.
- **Respecto a la consulta y/u observación N° 158**, Se solicitó indicar qué fabricantes se evaluaron en el estudio de mercado, debido a que no se encuentra pluralidad existiendo un direccionamiento hacia la “Solución de Filtro de Contenido WEB” del fabricante FORTINET, en específico la solución FORTIProxy 400G.

Ante lo cual, el comité de selección decidió no acoger lo solicitado por el participante, precisando que el requerimiento no limita la participación de postores, ya que, durante la etapa de estudio de mercado, diversos proveedores indicaron el cumplimiento del mismo, por lo que, según lo establecido en el artículo 2 de la Ley 30225 aplicó las prácticas de libre concurrencia de proveedores.

En ese contexto, y teniendo en cuenta lo cuestionado por el recurrente, mediante INFORMES TÉCNICOS N° 000001-2025-INGEMMET/OSI-LGJV¹⁷, la Entidad indicó lo siguiente:

***“En respuesta a la consulta y/u observación N° 153**, se precisa que el estudio de mercado se realizó con diversos proveedores quienes no objetaron los requerimientos detallados en los términos de referencias, también se aclara que los requerimientos permiten la participación más de 1 fabricante, como, por ejemplo:*

*- Fabricante 1: Imperva
- Modelo: X2530
(...)*

*- Fabricante 2: Fortinet
- Modelo: Fortiweb 400F
(...)*

Por lo expuesto, se demuestra pluralidad de proveedores y fabricantes. Además, los valores requeridos son los mínimamente necesarios por la entidad. El postor podrá

¹⁷ Remitido mediante Expediente N° 2024- 0002437 de fecha 6 de enero de 2025.

ofertar mejoras a los mismos, ampliando la variedad de fabricantes que puedan cumplir con lo requerido.

En respuesta a la consulta y/u observación N° 154, se informa que se realizó con diversos proveedores quienes no objetaron los requerimientos detallados en los términos de referencias, también se aclara que los requerimientos permiten la participación más de 1 fabricante, como, por ejemplo:

- Fabricante 1: Check Point
- Modelo: Quantum Force 9700
- (...)

- Fabricante 2: Juniper
- Modelo: SRX4600
- (...)

Por lo expuesto, se demuestra pluralidad de proveedores y fabricantes. Además, los valores requeridos son los mínimamente necesarios por la entidad. El postor podrá ofertar mejoras a los mismos, ampliando la variedad de fabricantes que puedan cumplir con lo requerido.

En respuesta a la consulta y/u observación N° 155, solución de detección y respuesta automatizada para endpoint, conocido por sus siglas en inglés EDR.

El término EDR engloba a una solución que supervisa y recopila información en tiempo real de endpoints con funciones de análisis y respuestas automatizadas basadas en reglas. EDR es además un término empleado por Gartner para diversas soluciones, es decir múltiples fabricantes tienen soluciones “EDR” y no es un término exclusivo del fabricante mencionado en la consulta. Por ejemplo:

- Fabricante 1: Trellix
- Nombre/modelo: Trellix EDR

- Fabricante 2: SentinelOne
- Nombre/modelo: SentinelOne Singularity Platform

- Fabricante 4: CrowdStrike
- Nombre/modelo: CrowdStrike Falcon Endpoint Detection and Response (EDR)

Por lo expuesto, se demuestra pluralidad de proveedores y fabricantes.

En respuesta a la consulta y/u observación N° 156. Se aclara el requerimiento no limita la participación de postores, debido a que las características mencionadas las cumple otro fabricante además del mencionado en la consulta, por ejemplo:

- Fabricante 1: CrowdStrike
- Modelo: CrowdStrike Falcon Endpoint Detection and Response (EDR)
- (...)

- Fabricante 2: Sentinel One
- Modelo: IoT Discovery and Control with SentinelOne Ranger”
- (...)

Por lo expuesto, se demuestra pluralidad de proveedores y fabricantes. Además, los valores requeridos son los mínimamente necesarios por la entidad. El postor podrá

ofertar mejoras a los mismos, ampliando la variedad de fabricantes que puedan cumplir con lo requerido.

En respuesta a la consulta y/u observación N° 157, se informa que se realizó con diversos proveedores quienes no objetaron los requerimientos detallados en los términos de referencias, también se aclara que los requerimientos permiten la participación más de 1 fabricante, como, por ejemplo:

- Fabricante 1: A10
- Modelo: Thunder 3350-E”
(...)

- Fabricante 2: Fortinet
- Modelo: FortiDDoS 200F
(...)

Por lo expuesto, se demuestra pluralidad de proveedores y fabricantes. Además, los valores requeridos son los mínimamente necesarios por la entidad. El postor podrá ofertar mejoras a los mismos, ampliando la variedad de fabricantes que puedan cumplir con lo requerido.

En respuesta a la consulta y/u observación N° 158, se precisa que se realizó con diversos proveedores quienes no objetaron los requerimientos detallados en los términos de referencias, también se aclara que los requerimientos permiten la participación más de 1 fabricante, como, por ejemplo:

- Fabricante 1: Symantec
- Modelo: SG S400-30
(...)

- Fabricante 2: Fortinet
- Modelo: FortiProxy 400G
(...)

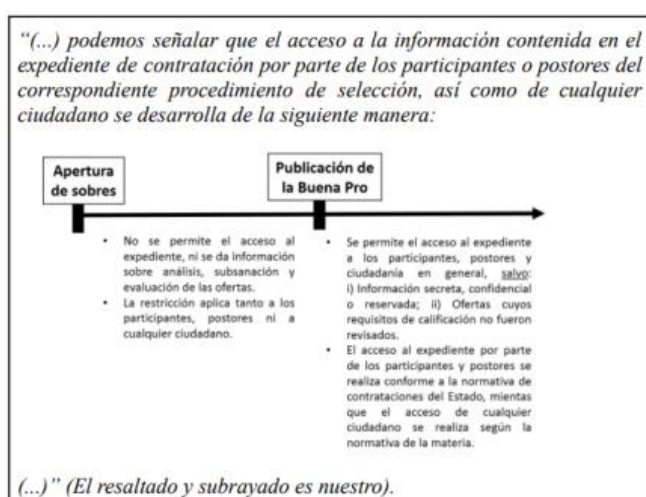
Por lo expuesto, se demuestra pluralidad de proveedores y fabricantes. Además, los valores requeridos son los mínimamente necesarios por la entidad. El postor podrá ofertar mejoras a los mismos, ampliando la variedad de fabricantes que puedan cumplir con lo requerido”.

Al respecto, cabe señalar que en los literales a) y e) del artículo 2 de la Ley establece el "Principio de Libertad de Concurrencia" y el "Principio de Competencia", a través de los cuales se señala que los procesos de contratación incluyen disposiciones que permiten establecer condiciones de competencia efectiva y obtener la oferta más ventajosa para satisfacer el interés público que subyace en la contratación, debiendo para ello evitar exigencias y formalidades costosas e innecesarias.

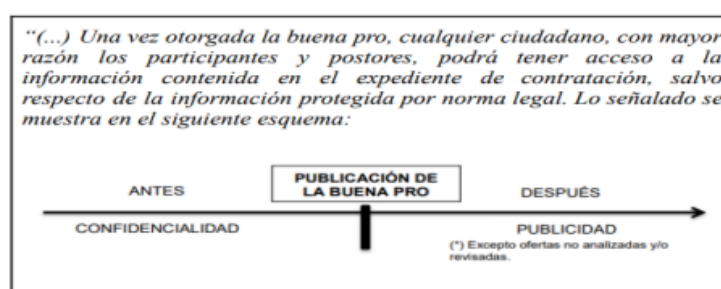
Así, el artículo 29 del Reglamento establece que el área usuaria es la responsable de formular las especificaciones técnicas en el caso de contratación de bienes, siendo que estas deben ser descritas de manera objetiva y precisa, proporcionando acceso en condiciones de igualdad al proceso de contratación y no tienen por efectos la creación de obstáculos que perjudiquen la competencia.

Por su parte, el recurrente mediante la solicitud de elevación de cuestionamientos plantea la nulidad del procedimiento de selección, toda vez que considera que las Bases contienen especificaciones direccionadas a una determinada marca y que no se cumplió con brindar información sobre la indagación de mercado.

Al respecto, es conveniente señalar que la Dirección Técnico Normativa mediante la Opinión N° 250-2017/DTN, se pronunció respecto al tratamiento especial de acceso a la información del expediente de contratación, lo cual incluye la información de indagación de mercado (valor estimado, proveedores cotizantes, marcas, entre otros), señalando lo siguiente:



Siendo que, dicho criterio es coincidente con la Opinión Consultiva N° 29-2020-JUS/DGTAIPD del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en la cual se detalla lo siguiente:



Es decir, una vez convocado el procedimiento de selección los participantes y/o postores no pueden tener acceso al expediente de contratación -lo cual incluye la indagación de mercado¹⁸ - hasta después de otorgada la buena pro, siendo que, en dicho estadio se podrá dar acceso a los participantes y/o postores en atención a la ruta prevista en la normativa de contratación Estatal, y a los ciudadanos en general mediante la Ley que regula el acceso a la información pública.

¹⁸ En el numeral 42.3 y artículo 42 del Reglamento, se establece que “(...) Para su aprobación, el expediente de contratación contiene: (...) h) La indagación de mercado realizada y su actualización cuando corresponda (...)”

Efectuadas las precisiones anteriores, corresponde señalar que no resultaría viable la pretensión del recurrente respecto a que se entregue la indagación de mercado.

Sin perjuicio de ello, con ocasión de la solicitud de elevación, la Entidad remitió a este Organismo Técnico Especializado la información correspondiente del informe técnico, en la cual se evidencia que se cuenta con más de un (1) proveedor que cumpliría con las especificaciones técnicas obrantes en el requerimiento¹⁹.

Lo anterior, se condice con lo declarado en el numeral 4.2 del Resumen Ejecutivo de Actuaciones Preparatorias, en la cual se indica que existe pluralidad de proveedores con capacidad de cumplir el requerimiento.

En ese sentido, considerando que la Entidad ha declarado la existencia de pluralidad de proveedores con capacidad de cumplir con el requerimiento mediante el Resumen Ejecutivo de Actuaciones Preparatoria, lo cual ha ratificado mediante Informe técnico, y ello se condice con la información obrante en la indagación de mercado y teniendo en consideración la solicitud del participante; este Organismo Técnico Especializado ha decidido **NO ACOGER** el presente cuestionamiento.

Finalmente, cabe precisar que de conformidad con el artículo 9 de la Ley, los funcionarios y servidores que intervienen en el proceso de contratación encargados de elaborar el requerimiento, indagación de mercado, el pliego absolutorio y **el Informe Técnico, así como la atención de los pedidos de información requeridos**, en virtud a la emisión del presente pronunciamiento, con independencia del régimen jurídico que los vincule a la Entidad, son responsables de la información que obra en los actuados para la adecuada realización de la contratación.

Cuestionamiento N° 10

Respecto al “Soporte técnico en modalidad telefónica”

El participante **AMERICATEL PERÚ S.A.** cuestionó la absolución de las consultas y/u observaciones N° 176, N° 261 y N° 264, indicando que se debe corregir el requisito relacionado con la acreditación del servicio de soporte técnico en modalidad telefónica, específicamente para los postores que ofrecen este servicio a través de una línea gratuita 0800, toda vez que, de ser el postor propietario del servicio, no sería posible presentar un contrato con una empresa de telecomunicaciones.

Por ello, se solicita que se permita la presentación de una declaración jurada para el perfeccionamiento del contrato como alternativa para acreditar la disponibilidad del servicio.

Pronunciamiento

¹⁹ INFORMES TÉCNICOS N° 000001-2025-INGEMMET/OSI-LGJV.

De la revisión conjunta del acápite “Requerimientos del contratista” de los ítems N° 1 y N° 3 del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases de la convocatoria, la Entidad consignó lo siguiente:

ÍTEM N° 1

REQUERIMIENTOS DEL CONTRATISTA

Empresa natural o jurídica dedicada a servicios en telecomunicaciones y/o transmisión de voz y datos.

- a) El Postor deberá contar con el servicio de soporte técnico en modalidad telefónica, el alcance será de tráfico local y de larga distancia nacional y líneas móviles que permitan a los usuarios, llamar al postor sin limitación alguna.

En caso de ser propio, se acreditará mediante el contrato con una empresa de telecomunicaciones del servicio ofertado, con una antigüedad por un periodo no menor a tres (03) años consecutivos, donde se evidencie el alcance de llamadas de tráfico local y de larga distancia nacional, sin restricción de líneas tups y líneas móviles, para la presentación de la oferta.

En caso de ser alquilado, se acreditará mediante el contrato con una empresa que cumpla con tener el servicio en las condiciones requeridas, para la presentación de la oferta.

- b) El Postor deberá contar con una mesa de ayuda en línea o software de administración de soporte de servicios de TI basado en ITIL, cumpliendo de esa manera con el conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, asimismo, el software de gestión del servicio deberá ser CLOUD (servicio en la nube), además evidenciará el uso del software de mesa de ayuda propuesta por un periodo no menor a tres (03) años (podrá ser propio o alquilado).

En caso de ser propio, se acreditará mediante carta del propietario del software donde se evidencie la fecha de inicio de autorización del uso del software de la plataforma ofertada y la renovación anual para acreditar la continuidad del uso del software de mesa de ayuda, para la presentación de la oferta.

En caso de ser alquilado, se acreditará mediante el contrato con una empresa que cumpla con tener el servicio en las condiciones requeridas, para la presentación de la oferta.

(...)

ÍTEM N° 3

Empresa natural o jurídica dedicada a servicios en telecomunicaciones y/o transmisión de voz y datos.

- e) El Postor deberá contar con el servicio de soporte técnico en modalidad telefónica, el alcance será de tráfico local y de larga distancia nacional y líneas móviles que permitan a los usuarios, llamar al postor sin limitación alguna.

En caso de ser propio, se acreditará mediante el contrato con una empresa de telecomunicaciones del servicio ofertado, con una antigüedad por un periodo no menor a tres (03) años consecutivos, donde se evidencie el alcance de llamadas de tráfico local y de larga distancia nacional, sin restricción de líneas tups y líneas móviles, para la presentación de la oferta.

En caso de ser alquilado, se acreditará mediante el contrato con una empresa que cumpla con tener el servicio en las condiciones requeridas, para la presentación de la oferta.

Mediante las consultas y/u observaciones N° 176, N° 261 y N° 264 del pliego, el participante **AMERICATEL PERÚ S.A.** solicitó lo siguiente:

- **Respecto a la consulta y/u observación N° 176**, Se solicitó que el requerimiento de acreditación del servicio de soporte técnico, tanto en modalidad telefónica como en tráfico local y de larga distancia nacional, sea opcional o que pueda ser acreditado mediante una declaración jurada del postor ganador al momento de la firma del contrato. Esto con el fin de promover la participación de postores, ya que la exigencia actual de un contrato con una empresa de telecomunicaciones con antigüedad mínima de tres (3) años podría limitar la competencia.

Ante lo cual, el comité de selección decidió no acoger lo solicitado por el participante, precisando que el uso de todos los medios de comunicación permite la mayor factibilidad de generar y dar solución a los tickets durante el tiempo de garantía, por tal razón se mantiene lo requerido en las Bases.

- **Respecto a la consulta y/u observación N° 261**, Se solicitó confirmar que la documentación referida en la página 28 de las Bases, relacionada con servicio de soporte técnico en modalidad telefónica, no será exigible para la presentación de ofertas, toda vez que dicha documentación no ha sido incluida en los “Documentos para la admisión de la oferta” según el numeral 2.2.1 de las Bases Estándar. En consecuencia, solo deberá acreditarse la documentación listada en el numeral 2.2.1.1. del Capítulo II de la Sección Específica de las Bases.

Ante lo cual, el comité de selección indicó que se incorporará, en el numeral 2.2.1.1, lo siguiente:

“a) "El Postor deberá contar con el servicio de soporte técnico en modalidad telefónica con una línea gratuita 0800, mediante una empresa de telecomunicaciones, el alcance será de tráfico local y de larga distancia nacional, sin restricción de líneas tups y líneas móviles que permitan a los usuarios, llamar gratuitamente al postor sin limitación alguna, con una antigüedad por un periodo no menor a tres (03) años consecutivos (podrá ser propio o alquilado).

En caso de ser propio, se acreditará mediante el contrato con una empresa de telecomunicaciones del servicio ofertado, con una antigüedad por un periodo no menor a tres (03) años consecutivos, donde se evidencie el alcance de llamadas de tráfico local y de larga distancia nacional, sin restricción de líneas tups y líneas móviles, para la presentación de la oferta.

En caso de ser alquilado, se acreditará mediante el contrato con una empresa que cumpla con tener el servicio en las condiciones requeridas, para la presentación de la oferta”.

- **Respecto a la consulta y/u observación N° 264**, Se solicitó confirmar que la documentación relacionada con el servicio de soporte técnico en modalidad telefónica, indicada en el literal e) de la página 77 de las Bases, no será exigible para la presentación de ofertas, ya que dicha documentación no ha sido incluida en los “Documentos para la admisión de la oferta” según el numeral 2.2.1. de

las Bases Estándar. Esto implica que solo se debe presentar la documentación relacionada con los requisitos y factores de evaluación específicamente indicados en las Bases.

Ante lo cual, el comité de selección indicó que se incorporará, en el numeral 2.2.1.1 de las Bases, lo siguiente:

“El Postor deberá contar con el servicio de soporte técnico en modalidad telefónica, con una línea gratuita 0800, mediante una empresa de telecomunicaciones, el alcance será de tráfico local y de larga distancia nacional y líneas móviles que permitan a los usuarios, llamar al postor sin limitación alguna”.

Con relación a la citada absolución, la Entidad procedió a modificar el numeral 2.2.1.1 del Capítulo II y el acápite “Requerimientos del contratista” de los ítems N° 1 y N° 3 del Capítulo III, ambos de la Sección Específica de las Bases, conforme el siguiente detalle:

“m) El Postor que se presente al ÍTEM N° 01 y/o ÍTEM N° 02 y/o ÍTEM N° 03 debe contar con el servicio de soporte técnico en modalidad telefónica, con una línea gratuita 0800, mediante una empresa de telecomunicaciones, el alcance será de tráfico local y de larga distancia nacional y líneas móviles que permitan a los usuarios, llamar al postor sin limitación alguna.

En caso de ser propio, se acreditará mediante el contrato con una empresa de telecomunicaciones del servicio ofertado, con una antigüedad por un periodo no menor a tres (03) años consecutivos, donde se evidencie el alcance de llamadas de tráfico local y de larga distancia nacional, sin restricción de líneas tups y líneas móviles.

En caso de ser alquilado, se acreditará mediante el contrato con una empresa que cumpla con tener el servicio en las condiciones requeridas.

n) El Postor que se presente al ÍTEM N° 01 y/o ÍTEM N° 02 y/o ÍTEM N° 03 debe contar con una mesa de ayuda en línea o software de administración de soporte de servicios de TI basado en ITIL, cumpliendo de esa manera con el conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, asimismo, el software de gestión del servicio deberá ser CLOUD (servicio en la nube), además evidenciará el uso del software de mesa de ayuda propuesta por un periodo no menor a tres (03) años (podrá ser propio o alquilado). En caso de ser propio, se acreditará mediante carta del propietario del software donde se evidencie la fecha de inicio de autorización del uso del software de la plataforma ofertada y la renovación anual para acreditar la continuidad del uso del software de mesa de ayuda. En caso de ser alquilado, se acreditará mediante el contrato con una empresa que cumpla con tener el servicio en las condiciones requeridas.

(...)

REQUERIMIENTOS DEL CONTRATISTA

Empresa natural o jurídica dedicada a servicios en telecomunicaciones y/o transmisión de voz y datos.

a) El Postor deberá contar con el servicio de soporte técnico en modalidad telefónica, con una línea gratuita 0800, mediante una empresa de telecomunicaciones²⁴ el alcance será de tráfico local y de larga distancia nacional y líneas móviles que permitan a los usuarios, llamar al postor sin limitación alguna.

En caso de ser propio, se acreditará mediante el contrato con una empresa de telecomunicaciones del servicio ofertado, con una antigüedad por un período no menor a tres (03) años consecutivos, donde se evidencie el alcance de llamadas de tráfico local y de larga distancia nacional, sin restricción de líneas tups y líneas móviles, para la presentación de la oferta.

En caso de ser alquilado, se acreditará mediante el contrato con una empresa que cumpla con tener el servicio en las condiciones requeridas, para la presentación de la oferta.

En ese contexto, y teniendo en cuenta lo cuestionado por el recurrente, mediante INFORMES TÉCNICOS N° 000001-2025-INGEMMET/OSI-LGJV²⁰, la Entidad indicó lo siguiente:

“En respuesta a la consulta y/u observación N° 176, N° 261 respecto al servicio de soporte técnico en modalidad telefónica.

Como área usuaria nos ratificamos que, el uso de todos los medios de comunicación permite asegurarnos de una atención inmediata a incidencias críticas, así como permite la mayor factibilidad de generar y dar solución a los tickets, reduciendo los tiempos de diagnóstico y solución de problemas, así como reduce la necesidad de intervenciones presenciales para incidentes menores y una disponibilidad 24/7 para reportar incidencias.

En respuesta a la consulta y/u observación N° 264, se precisó que se deberá toda la documentación detallada en el numeral 2.2.1.1 Documentos de presentación obligatoria para la admisión de la oferta”.

Ahora bien, en atención a los aspectos cuestionados por el recurrente, se aprecia que la Entidad, mediante el citado informe técnico y en atención al mejor conocimiento de las necesidades que desea satisfacer, se ratificó en lo solicitado precisando que, el uso de todos los medios de comunicación permite asegurarnos de una atención inmediata a incidencias críticas, así como permite la mayor factibilidad de generar y dar solución a los tickets, reduciendo los tiempos de diagnóstico y solución de problemas, así como reduce la necesidad de intervenciones presenciales para incidentes menores y una disponibilidad 24/7 para reportar incidencias, siendo que se deberá entregar toda la documentación detallada en el numeral 2.2.1.1 Documentos de presentación obligatoria para la admisión de la oferta.

Al respecto, de la revisión de las Bases Estándar objeto de la presente convocatoria se aprecia lo siguiente:

²⁰ Remitido mediante Expediente N° 2024- 0002437 de fecha 6 de enero de 2025.

“(…)

En caso se determine que adicionalmente a la declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia, el postor deba presentar algún otro documento para acreditar algún componente de los Términos de Referencia consignar el siguiente literal:

- e) *[DOCUMENTACIÓN QUE SERVIRÁ PARA ACREDITAR EL CUMPLIMIENTO DE ALGÚN COMPONENTE DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA QUE LA ENTIDAD CONSIDERE PERTINENTE].*

La Entidad debe precisar con claridad qué componente de los términos de referencia serán acreditados. En este literal no debe exigirse ningún documento vinculado a los requisitos de calificación del postor, tales como: i) capacidad legal, ii) capacidad técnica y profesional: equipamiento e infraestructura estratégica, calificaciones y experiencia del personal clave y iii) experiencia del postor. Tampoco se puede incluir documentos referidos a cualquier tipo de equipamiento, infraestructura, calificaciones y experiencia del personal en general.

Además, no debe requerirse declaraciones juradas adicionales cuyo alcance se encuentre comprendido en la Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia y que, por ende, no aporten información adicional a dicho documento

Siendo así, cabe indicar que la documentación requerida en los numerales n) y m) del numeral 2.2.1.1 del Capítulo II de las Sección Específica de las Bases Integradas, estarían orientada a acreditar condiciones contempladas en el numeral 3.1 de los términos de referencia, por lo que, no corresponde que se soliciten dichos documentos en la medida que no brindaría información adicional a la contemplada en el Anexo N°3 (Declaración jurada de cumplimiento de los términos de referencia), lo cual no se condice con los lineamientos establecidos en las Bases Estándar, máxime si su contenido resultaría relevante para la ejecución del contrato.

En ese sentido, considerando que la pretensión del recurrente estaría orientada a que se permita la presentación de una declaración jurada para el perfeccionamiento del contrato como alternativa para acreditar la disponibilidad del servicio; y en la medida que la oportunidad para la presentación de la documentación requerida para la admisión de la oferta no se condice con las Bases Estándar objeto de presente contratación; este Organismo Técnico Especializado ha decidido **ACOGER PARCIALMENTE** el presente cuestionamiento; en ese sentido, con ocasión de la integración definitiva de las Bases, se implementarán las disposiciones siguientes:

- Se **adecuarán** el numeral 2.2.1.1 del Capítulo II y el acápite “Requerimientos del contratista” de los ítems N° 1 y N° 3 del Capítulo III, ambos de la Sección Específica de las Bases Integradas Definitivas.

~~“m) El Postor que se presente al ÍTEM N° 01 y/o ÍTEM N° 02 y/o ÍTEM N° 03 debe contar con el servicio de soporte técnico en modalidad telefónica, con una línea gratuita 0800, mediante una empresa de telecomunicaciones, el alcance será de tráfico local y de larga distancia nacional y líneas móviles que permitan a los usuarios, llamar al postor sin limitación alguna.~~

~~En caso de ser propio, se acreditará mediante el contrato con una empresa de telecomunicaciones del servicio ofertado, con una antigüedad por un periodo no menor~~

~~a tres (03) años consecutivos, donde se evidencie el alcance de llamadas de tráfico local y de larga distancia nacional, sin restricción de líneas tups y líneas móviles. En caso de ser alquilado, se acreditará mediante el contrato con una empresa que cumpla con tener el servicio en las condiciones requeridas.~~

~~n) El Postor que se presente al ÍTEM N° 01 y/o ÍTEM N° 02 y/o ÍTEM N° 03 debe contar con una mesa de ayuda en línea o software de administración de soporte de servicios de TI basado en ITIL, cumpliendo de esa manera con el conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, asimismo, el software de gestión del servicio deberá ser CLOUD (servicio en la nube), además evidenciará el uso del software de mesa de ayuda propuesta por un periodo no menor a tres (03) años (podrá ser propio o alquilado). En caso de ser propio, se acreditará mediante carta del propietario del software donde se evidencie la fecha de inicio de autorización del uso del software de la plataforma ofertada y la renovación anual para acreditar la continuidad del uso del software de mesa de ayuda. En caso de ser alquilado, se acreditará mediante el contrato con una empresa que cumpla con tener el servicio en las condiciones requeridas.~~

~~(...)~~

~~En caso de ser propio, se acreditará mediante el contrato con una empresa de telecomunicaciones del servicio ofertado, con una antigüedad por un periodo no menor a tres (03) años consecutivos, donde se evidencie el alcance de llamadas de tráfico local y de larga distancia nacional, sin restricción de líneas tups y líneas móviles, para la presentación de la oferta.~~

~~En caso de ser alquilado, se acreditará mediante el contrato con una empresa que cumpla con tener el servicio en las condiciones requeridas, para la presentación de la oferta.~~

~~(...)~~

~~En caso de ser propio, se acreditará mediante carta del propietario del software donde se evidencie la fecha de inicio de autorización del uso del software de la plataforma ofertada y la renovación anual para acreditar la continuidad del uso del software de mesa de ayuda, para la presentación de la oferta.~~

~~En caso de ser alquilado, se acreditará mediante el contrato con una empresa que cumpla con tener el servicio en las condiciones requeridas, para la presentación de la oferta.~~

~~(...)~~

~~En caso de ser propio, se acreditará mediante el contrato con una empresa de telecomunicaciones del servicio ofertado, con una antigüedad por un periodo no menor a tres (03) años consecutivos, donde se evidencie el alcance de llamadas de tráfico local y de larga distancia nacional, sin restricción de líneas tups y líneas móviles, para la presentación de la oferta.~~

~~En caso de ser alquilado, se acreditará mediante el contrato con una empresa que cumpla con tener el servicio en las condiciones requeridas, para la presentación de la oferta.”~~

- Se **adecuarán** el numeral 2.3 del Capítulo II de la Sección Específica de las Bases Integradas Definitivas, conforme al siguiente detalle:

“2.3 Requisitos para perfeccionar el contrato

(...)

- *El Postor que se presente al ÍTEM N° 01 y/o ÍTEM N° 02 y/o ÍTEM N° 03 debe contar con el servicio de soporte técnico en modalidad telefónica, con una línea gratuita 0800, mediante una empresa de telecomunicaciones, el alcance será de tráfico local y de larga distancia nacional y líneas móviles que permitan a los usuarios, llamar al postor sin limitación alguna.*

En caso de ser propio, se acreditará mediante el contrato con una empresa de telecomunicaciones del servicio ofertado, con una antigüedad por un periodo no menor a tres (03) años consecutivos, donde se evidencie el alcance de llamadas de tráfico local y de larga distancia nacional, sin restricción de líneas tups y líneas móviles.

En caso de ser alquilado, se acreditará mediante el contrato con una empresa que cumpla con tener el servicio en las condiciones requeridas.

- *El Postor que se presente al ÍTEM N° 01 y/o ÍTEM N° 02 y/o ÍTEM N° 03 debe contar con una mesa de ayuda en línea o software de administración de soporte de servicios de TI basado en ITIL, cumpliendo de esa manera con el conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, asimismo, el software de gestión del servicio deberá ser CLOUD (servicio en la nube), además evidenciará el uso del software de mesa de ayuda propuesta por un periodo no menor a tres (03) años (podrá ser propio o alquilado). En caso de ser propio, se acreditará mediante carta del propietario del software donde se evidencie la fecha de inicio de autorización del uso del software de la plataforma ofertada y la renovación anual para acreditar la continuidad del uso del software de mesa de ayuda. En caso de ser alquilado, se acreditará mediante el contrato con una empresa que cumpla con tener el servicio en las condiciones requeridas.*

(...)”.

- **Se dejará sin efecto y/o ajustará** todo extremo del pliego absolutorio, las Bases o Informe Técnico que se oponga a las disposiciones previstas en los párrafos anteriores.

Finalmente, cabe precisar que de conformidad con el artículo 9 de la Ley, los funcionarios y servidores que intervienen en el proceso de contratación encargados de elaborar el requerimiento, indagación de mercado, el pliego absolutorio y **el Informe Técnico, así como la atención de los pedidos de información requeridos**, en virtud a la emisión del presente pronunciamiento, con independencia del régimen jurídico que los vincule a la Entidad, son responsables de la información que obra en los actuados para la adecuada realización de la contratación.

Cuestionamiento N° 11

Respecto a la “Acreditación de la capacidad legal”

El participante **AMERICATEL PERÚ S.A.** cuestionó la absoluciónde la consulta y/u observación N° 234, indicando que, respecto a la forma de acreditación del requisito

de calificación “Capacidad Legal”, se brinda información contradictoria a la absolución de la consulta y/u observación N° 190.

Por lo que, solicita que la Entidad corrija lo absuelto a la consulta y/u observación N° 234 se uniformice la respuesta de la Entidad, confirmando la absolución de la consulta y/u observación N° 190.

Pronunciamiento

De la revisión del literal A del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases de la convocatoria, la Entidad consignó lo siguiente:

<p><u>Ítem N° 01: Servicio de Internet Corporativo</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Deberá contar con la autorización o registro del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) para brindar los servicios de Internet y Transmisión de Datos</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• El contratista deberá tener autorización emitida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones para brindar servicios de Telecomunicaciones en el Perú, en la modalidad Internet Service Provider – ISP.• El proveedor deberá estar en el registro vigente de empresas prestadoras de servicios de valor añadido del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en el rubro de Conmutación de Datos por Paquetes (Internet). <p><u>Ítem N° 03: Servicio de Telefonía</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El contratista del servicio deberá evidenciar registro y/o autorización y/o concesión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones para el servicio de telefonía fija local y/o certificado de inscripción de registro de comercializadores de la concesión general de concesiones, para comercializar el servicio de telefonía fija local y servicio de telefonía larga distancia nacional e internacional a nivel nacional.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• El contratista deberá tener autorización emitida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones para brindar servicios de Telecomunicaciones en el Perú, en la modalidad Internet Service Provider – ISP.• El proveedor deberá estar en el registro vigente de empresas prestadoras de servicios de valor añadido del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en el rubro de Conmutación de Datos por Paquetes (Internet).
--

Mediante las consultas y/u observaciones N° 190 y N° 234 del pliego, los participantes **WIN EMPRESAS S.A.C. y AMERICATEL PERÚ S.A.**, solicitó lo siguiente:

- **Respecto a la consulta y/u observación N° 190**, Se solicitó considerar en el ítem 1 y 3 como válido que el postor pueda presentar el certificado de valor añadido en el cual se menciona que el postor tiene autorización del MTC en brindar servicios de Servicio Almacenamiento y Retransmisión de Datos, Mensajería Interpersonal, Mensajería de Voz, Servicio de Conmutación de Datos por paquetes (Internet) y Servicio de Teleproceso y Procesamiento de Datos, siendo el área de cobertura a nivel nacional, teniendo en cuenta que las concesiones del MTC no precisan necesariamente el término ISP en sus resoluciones y/o concesiones.

Ante lo cual, el comité de selección decidió acoger lo solicitado por el participante, precisando que se aceptará como válido que *“el postor pueda presentar el certificado de valor añadido en el cual se menciona que el postor tiene autorización del MTC en brindar servicios de Servicio Almacenamiento y Retransmisión de Datos, Mensajería Interpersonal, Mensajería de Voz, Servicio de Conmutación de Datos por paquetes (Internet) y Servicio de Teleproceso y Procesamiento de Datos, siendo el área de cobertura a nivel nacional”*.

- **Respecto a la consulta y/u observación N° 234**, Se solicitó suprimir del ítem 3 el requerimiento de que *“el contratista deberá tener autorización emitida por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones para brindar servicios de telecomunicaciones en el Perú, en modalidad Internet Service Provider -ISP”*, ya que dicho requisito se cumple con la presentación de la constancia y/o certificado de registro vigente de empresas prestadoras de servicios de valor añadido en la modalidad de Conmutación de datos por paquete (Internet), emitido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones para el proveedor.

Ante lo cual, el comité de selección no acogió lo solicitado por el participante, precisando que, el contratista deberá tener autorización emitida por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones para brindar servicios de telecomunicaciones en el Perú, en modalidad Internet Service Provider -ISP.

Con relación a la citada absolución, la Entidad procedió a modificar el literal A del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases, conforme el siguiente detalle:

<p><u>Ítem N° 01: Servicio de Internet Corporativo</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Deberá contar con la autorización o registro del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) para brindar los servicios de Internet y Transmisión de Datos</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista deberá tener autorización emitida por el Ministerio de transportes y Comunicaciones para brindar los servicios de internet y transmisión, y deberá presentar la constancia y/o certificado de registro vigente de empresas prestadoras de servicios de valor añadido en la modalidad de Conmutación de datos por paquete (Internet)⁴² <p><u>Ítem N° 03: Servicio de Telefonía</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El contratista del servicio deberá evidenciar registro y/o autorización y/o concesión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones para el servicio de telefonía fija local y/o certificado de inscripción de registro de comercializadores de la concesión general de concesiones, para comercializar el servicio de telefonía fija local y servicio de telefonía larga distancia nacional e internacional a nivel nacional.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • El contratista deberá tener autorización emitida por el Ministerio de transportes y Comunicaciones para brindar los servicios de internet y transmisión, y deberá presentar la constancia y/o certificado de registro vigente de empresas prestadoras de servicios de valor añadido en la modalidad de Conmutación de datos por paquete (Internet)⁴³ 	
--	--

En ese contexto, y teniendo en cuenta lo cuestionado por el recurrente, mediante Informe N° 0032-2024-INGEMMET/GG-OSI-INFT/LGJV²¹, la Entidad indicó lo siguiente:

“Al respecto, es preciso indicar que el comité de selección aceptó la consultas en las bases integradas, bajo el siguiente texto:

ACREDITACIÓN

El contratista deberá tener autorización emitida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones para brindar los servicios de internet y transmisión, y deberá presentar la constancia y/o certificado de registro vigente de empresas prestadoras de servicios de valor añadido en la modalidad de conmutación de datos por paquete (Internet)

Por lo tanto, se confirma que la acreditación expresada en la integración de las bases será válida, corrigiéndose la consulta N° 234 y permitiéndose presentar la constancia y/o certificado de registro vigente de empresas prestadoras de servicios de valor añadido en la modalidad de conmutación de datos por paquete (Internet)” (El resaltado y subrayado es nuestro).

Ahora bien, en atención a los aspectos cuestionados por el recurrente, se aprecia que la Entidad, mediante el citado informe técnico y en atención al mejor conocimiento de las necesidades que desea satisfacer, confirmó que la acreditación expresada en la integración de las bases será válida, corrigiéndose la consulta N° 234 y permitiéndose presentar la constancia y/o certificado de registro vigente de empresas prestadoras de servicios de valor añadido en la modalidad de conmutación de datos por paquete (Internet).

En ese sentido, considerando que la pretensión del recurrente estaría orientada a corregir lo absuelto en la consulta y/u observación N° 234 y se uniformice la respuesta de la Entidad, confirmando la absolución de la consulta y/u observación N° 190; y en la medida que mediante informe técnico la Entidad ha precisado que dejará sin efecto la absolución a la consulta y/u observación N° 234; este Organismo Técnico Especializado ha decidido **ACOGER** el presente cuestionamiento, por lo que se emitirá las siguientes disposiciones al respecto:

- **Se dejará sin efecto** la absolución de la consulta y/u observación N° 234.
- **Se dejará sin efecto y/o ajustará** todo extremo del pliego absolutorio, las Bases o Informe Técnico que se oponga a las disposiciones previstas en los párrafos anteriores.
- Corresponderá al Titular de la Entidad **implementar** las directrices pertinentes en futuros procedimientos de selección, a fin que el comité de selección cumpla con absolver de forma clara y precisa las peticiones formuladas por los participantes en sus consultas y/u observaciones, permitiendo reducir el número de aspectos que deberán ser corregidos o saneados con ocasión de la elevación de cuestionamientos.

²¹ Remitido mediante Expediente N° 2024-0172110 de fecha 13 de diciembre de 2024.

Finalmente, cabe precisar que de conformidad con el artículo 9 de la Ley, los funcionarios y servidores que intervienen en el proceso de contratación encargados de elaborar el requerimiento, indagación de mercado, el pliego absolutorio y **el Informe Técnico, así como la atención de los pedidos de información requeridos**, en virtud a la emisión del presente pronunciamiento, con independencia del régimen jurídico que los vincule a la Entidad, son responsables de la información que obra en los actuados para la adecuada realización de la contratación.

Cuestionamiento N° 12

Respecto a la “Experiencia del personal clave”

El participante **AMERICATEL PERÚ S.A.** cuestionó la absolución de la consulta y/u observación N° 269, indicando que no ha sido adecuadamente motivada, siendo necesario aclarar que al calificar la experiencia del personal, se valorarán de manera integral los documentos presentados, incluso si la denominación del cargo o puesto no coincide literalmente con lo indicado en las Bases. Esto garantizará reglas claras para los postores, pues lo contrario contraviene lo establecido en las Bases Estándar.

Por lo que, solicita que la Entidad confirme que, aunque los cargos del personal clave propuesto para los Ítems N° 1, N° 2 y N° 3 no coinciden literalmente con las denominaciones establecidas en las Bases, se validará su experiencia en las funciones o actividades realizadas.

Pronunciamiento

De la revisión del literal B.4 del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases de la convocatoria, la Entidad consignó lo siguiente:

B.4	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Ítem N° 01: Servicio de Internet Corporativo</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Un (01) Coordinador de Proyecto</p> <p>Experiencia mínima de tres (03) años de experiencia en dirección y/o coordinación y/o gestión y/o supervisión y/o implementación de proyectos en tecnologías de información y/o proyectos de telecomunicaciones para los servicios de acceso a internet y/o transmisión de datos y/o telefonía fija y/o internet, en entidades públicas o privadas.</p> <p>Un (01) Especialista TI: Encargado de la Instalación y Configuración</p> <p>Experiencia mínima de un año (01) año en trabajos y/o actividades como especialista técnico brindando servicio de instalación o configuración o administración y soporte en servidores o storage o virtualización o Networking.</p> <p>Un (01) Especialista Help Desk</p> <p>Experiencia mínima de tres (03) años de experiencia como supervisor de soporte técnico y/o mesa de ayuda y/o su equivalente en inglés Help Desk.</p>

<p>Ítem N° 02: Servicio de Ciberseguridad</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Un (01) Jefe de Proyecto</p> <p>Experiencia mínima de seis (6) años en Gestión de Proyectos de TI y/o Seguridad Gestionada, como Jefe o Gestor o Coordinador o Encargado o Gerente o Subgerente del personal requerido como Jefe del Proyecto.</p> <p>Un (01) Líder del CSIRT</p> <p>Experiencia mínima de cuatro (4) años en proyectos de plataformas de Seguridad, CyberSOC o Ciberseguridad o Servicio de Respuesta ante Incidentes, como Jefe o Líder o Coordinador del personal requerido como Líder del CSIRT.</p> <p>Un (01) Líder del CyberSOC</p> <p>Experiencia mínima de seis (6) años en servicios especializados de CyberSOC, Security Advisor o Ciberinteligencia como Especialista o Analista Técnico o Jefe o Líder, del personal requerido como Líder del CyberSOC.</p>
<p>Ítem N° 03: Servicio de Telefonía</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Un (01) Coordinador de Proyecto</p> <p>Experiencia mínima de tres (03) años de experiencia en dirección y/o coordinación y/o gestión y/o supervisión y/o implementación de proyectos en tecnologías de información y/o proyectos de telecomunicaciones para los servicios de acceso a Internet y/o transmisión de datos y/o telefonía fija y/o Internet, en entidades públicas o privadas.</p> <p>Un (01) Especialista TI: Encargado de la Instalación y Configuración</p> <p>Experiencia mínima de un año (01) años en trabajos y/o actividades como especialista técnico brindando servicio de instalación o configuración o administración y soporte en servidores o storage o virtualización o Networking.</p> <p>Un (01) Especialista Help Desk</p> <p>Experiencia mínima de cinco (05) años de experiencia como supervisor de soporte técnico y/o mesa de ayuda y/o su equivalente en inglés Help Desk.</p>

Mediante la consulta y/u observación N° 269, el participante **AMERICATEL PERÚ S.A.** solicitó confirmar que, aunque los cargos del personal clave propuesto para los Ítems N° 1, N° 2 y N° 3 no coinciden literalmente con las denominaciones establecidas en las Bases, se validará su experiencia en las funciones o actividades realizadas. Esto, siempre que la constancia de trabajo indique que el profesional ha desempeñado las funciones solicitadas, dado que cada empresa puede utilizar diferentes denominaciones para las mismas funciones.

Ante lo cual, el comité de selección aclaró lo solicitado por el participante, precisando que, los perfiles del personal clave están claramente definidos y el postor deberá considerar profesionales con dichas características.

En ese contexto, y teniendo en cuenta lo cuestionado por el recurrente, mediante INFORMES TECNICOS N° 000001-2025-INGEMMET/OSI-LGJV²², la Entidad indicó lo siguiente:

“En respuesta a la consulta y/u observación N° 269, es preciso mencionar que, se validará las funciones del personal independientemente de las denominaciones del cargo ocupe o

²² Remitido mediante Expediente N° 2024- 0002437 de fecha 6 de enero de 2025.

haya desempeñado en la empresa, es importante señalar que la evaluación se centrará en las funciones efectivamente realizadas por el profesional, sin limitarse al nombre específico del cargo que haya tenido en sus experiencias previas.

En consecuencia, lo verdaderamente relevante para la evaluación del personal propuesto es la naturaleza de las actividades desarrolladas y las competencias demostradas en sus experiencias previas, pues estas son las que evidencian su capacidad real para ejecutar satisfactoriamente las prestaciones requeridas en el presente procedimiento de selección, considerando que la normativa vigente prioriza la evaluación sustantiva de las funciones sobre las denominaciones formales de los cargos” (El resaltado y subrayado es nuestro).

Ahora bien, en atención a los aspectos cuestionados por el recurrente, se aprecia que la Entidad, mediante el citado informe técnico y en atención al mejor conocimiento de las necesidades que desea satisfacer, precisó que se valorarán las funciones del personal independientemente de las denominaciones del cargo ocupe o haya desempeñado en la empresa, es importante señalar que la evaluación se centrará en las funciones efectivamente realizadas por el profesional, sin limitarse al nombre específico del cargo que haya tenido en sus experiencias previas.

Asimismo, se debe considerar que Bases Estándar aprobadas mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, señalan lo siguiente: “Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del 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”.

En ese sentido, considerando que la pretensión del recurrente estaría orientada a cuestionar que la Entidad confirme que validará la experiencia en las funciones o actividades realizadas aunque los cargos del personal clave propuesto para los Ítems N° 1, N° 2 y N° 3 no coinciden literalmente con las denominaciones establecidas en las Bases; y en la medida que mediante informe técnico la Entidad ha precisado que validará las funciones del personal sobre las denominaciones formales del cargo; este Organismo Técnico Especializado ha decidido **ACOGER** el presente cuestionamiento, por lo que se emitirá las siguientes disposiciones al respecto

- **Se dejará sin efecto** la absolución a la consulta y/u observación N° 269 del Pliego absolutorio.
- **Se deberá tomar en cuenta**²³, lo precisado por la Entidad en el INFORMES TÉCNICOS N° 000001-2025-INGEMMET/OSI-LGJV.
- **Se dejará sin efecto y/o ajustará** todo extremo del pliego absolutorio, las Bases o Informe Técnico que se oponga a las disposiciones previstas en los párrafos anteriores.

²³ Resulta pertinente precisar que, la presente disposición deberá ser considerada en la etapa correspondiente, no requiriendo su implementación en las Bases Integradas definitivas

- Corresponderá al Titular de la Entidad **implementar** las directrices pertinentes en futuros procedimientos de selección, a fin que el comité de selección cumpla con absolver de forma clara y precisa las peticiones formuladas por los participantes en sus consultas y/u observaciones, permitiendo reducir el número de aspectos que deberán ser corregidos o saneados con ocasión de la elevación de cuestionamientos.

Finalmente, cabe precisar que de conformidad con el artículo 9 de la Ley, los funcionarios y servidores que intervienen en el proceso de contratación encargados de elaborar el requerimiento, indagación de mercado, el pliego absolutorio y **el Informe Técnico, así como la atención de los pedidos de información requeridos**, en virtud a la emisión del presente pronunciamiento, con independencia del régimen jurídico que los vincule a la Entidad, son responsables de la información que obra en los actuados para la adecuada realización de la contratación.

3. ASPECTOS REVISADOS DE OFICIO

Si bien el procesamiento de la solicitud de pronunciamiento, por norma, versa sobre los supuestos cuestionamientos derivados de la absolución de consultas y/u observaciones, y no representa la convalidación de ningún extremo de las bases, este Organismo Técnico Especializado ha visto por conveniente hacer indicaciones puntuales a partir de la revisión de oficio, según el siguiente detalle:

3.1. Duplicidad de los requisitos de calificación

Al respecto, de la revisión del numeral 3.1 Capítulo III de la Sección Específica de las Bases Integradas del presente procedimiento, se evidencia la inclusión del acápite 8, siendo que el referido extremo se encontraría de manera duplicada con el consignado - acorde a las Bases Estándar- en el numeral 3.2 del mencionado capítulo de las Bases.

En ese sentido y en aras de evitar confusión entre los participantes, con ocasión de la integración definitiva de las bases, se emitirá la siguiente disposición:

- **Se suprimirá** el extremo correspondiente al acápite 8 consignado en el numeral 3.1 del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases Integradas.

3.2. Documentos para la admisión de la oferta

De la revisión de las Bases Estándar objeto de la presente convocatoria se aprecia lo siguiente:

“En caso se determine que adicionalmente a la declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia, el postor deba presentar algún otro documento para acreditar algún componente de los Términos de Referencia consignar el siguiente literal:

- e) [DOCUMENTACIÓN QUE SERVIRÁ PARA ACREDITAR EL CUMPLIMIENTO DE ALGÚN COMPONENTE DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA QUE LA ENTIDAD CONSIDERE PERTINENTE].*

La Entidad debe precisar con claridad qué componente de los términos de referencia serán acreditados. En este literal no debe exigirse ningún documento vinculado a los requisitos de calificación del postor, tales como: i) capacidad legal, ii) capacidad técnica y profesional: equipamiento e infraestructura estratégica, calificaciones y experiencia del personal clave y iii) experiencia del postor. Tampoco se puede incluir documentos referidos a cualquier tipo de equipamiento, infraestructura, calificaciones y experiencia del personal en general.

Además, no debe requerirse declaraciones juradas adicionales cuyo alcance se encuentre comprendido en la Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia y que, por ende, no aporten información adicional a dicho documento”.

Al respecto, cabe señalar que en el numeral 2.2.1.1 del Capítulo II de la Sección Específica de las Bases Integradas, se aprecia lo siguiente:

“h) El postor que se presente al ÍTEM N° 02 (Servicio de Ciberseguridad) deberá presentar el CERTIFICADO O CONSTANCIA de FIRST.

i) El postor que se presente al ÍTEM N° 02 (Servicio de Ciberseguridad) deberá presentar una Declaración jurada de poseer un centro de Operaciones y Seguridad (SOC) propio.

j) El postor que se presenten al ÍTEM N° 01 y/o ÍTEM N° 02 deberán presentar un Certificado o constancia del nivel de madurez del Centro de Operaciones y Seguridad (SOC), emitido por una entidad auditoria internacional.

(...)

l) El postor que se presenten al ÍTEM N° 02 (Servicio de Ciberseguridad) deberán presentar un Certificado o constancia de ISO/IEC 27001:2013 del Centro de Operaciones y Seguridad (SOC).

(...)

o) El postor que se presente al ÍTEM N° 01 y/o ÍTEM N° 02 y/o ÍTEM N° 03 debe tener la mesa de ayuda en línea o software de administración de soporte de servicios de TI basado en ITIL ofertada por el Postor, , por ende, cumplir con las buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, su inclusión deberá ser por tres (03) años de manera consecutiva (2019, 2020, 2021 o 2020, 2021, 2022 o 2021, 2022, 2023 o 2022, 2023, 2024). Se acreditará mediante el ID y la fecha de publicación respectiva.

p) El postor que se presente al ÍTEM N° 01 y/o ÍTEM N° 02 y/o ÍTEM N° 03 debe contar con la mesa de ayuda en línea o software de administración de soporte de servicios de TI basado en ITIL ofertada por el Postor, deberá facilitar los métodos para migrar datos y servicios de o desde la nube, de forma automática o manualmente por el usuario. Deberá cumplir como mínimo con la opción de las siguientes funcionalidades o servicios disponibles: - Compatible con Sistemas Operativos: Windows, Linux.- Escritorio remoto compartido. - Aplicación móvil para Android y iOS - Compatible con bases de datos: PostgreSQL, MySQL, MS SQL. - Informes Personalizables: Exportar como CSV, XLS, PDF - Gestión de incidentes, Gestión de SLA. - Envío automático de tickets. - Conversión automática de email a ticket. - Integración con Active Director. - Importación desde archivos CSV.- Historial completo de solicitudes. - Soporte multi sitio. Se acreditará mediante el link que permita validar los servicios disponibles.

q) El postor que se presente al ÍTEM N° 01; debe contar backbone de la red del postor, debe contar con al menos un NODO de nivel CORE (el más alto nivel de la jerarquía de la red, cuya infraestructura desempeña un papel fundamental y debido a su naturaleza crítica, es esencial para mantener la continuidad del servicio y prevenir interrupciones

significativas, asegurando así su correcto funcionamiento) el cual deberá estar ubicado dentro de un centro de datos con certificación TIER III certificado por Uptime Institute como Constructed Facility y/o Operational Sustainability y/o certificación ANTI/TIA 942-B de nivel Rated 3 y/o certificado en la norma de ANSI/TIA-942-C. Se deberá presentar el mencionado certificado.

r) El postor que se presente al ÍTEM N° 01; deberá presentar una conexión al NAP Perú de mínimo 2 x 100 Gbps de capacidad. El cual deberá ser acreditado a través de un documento oficial de NAP Perú”.

Al respecto, cabe indicar que la referida declaración jurada estaría orientada a acreditar condiciones contempladas en el numeral 3.1 de las Especificaciones Técnicas, por lo que, no correspondería que se solicite en la medida que no brindaría información adicional a la contemplada en el Anexo N° 3 (Declaración jurada de cumplimiento de los términos de referencia); no obstante, considerando que la acreditación de lo solicitado le permite a la Entidad garantizar la calidad del servicio, su acreditación se efectuará para la suscripción de contrato.

En tal sentido, de conformidad a las Bases Estándar aplicables al objeto de la convocatoria, con ocasión de la Integración Definitiva de las Bases, se implementará la siguiente disposición:

- **Se adecuará** el numeral 2.2.1.1 del Capítulo II de la Sección Específica de la Bases Integradas Definitivas, lo siguiente:

~~“h) El postor que se presente al ÍTEM N° 02 (Servicio de Ciberseguridad) deberá presentar el CERTIFICADO O CONSTANCIA de FIRST.~~

~~i) El postor que se presente al ÍTEM N° 02 (Servicio de Ciberseguridad) deberá presentar una Declaración jurada de poseer un centro de Operaciones y Seguridad (SOC) propio.~~

~~j) El postor que se presenten al ÍTEM N° 01 y/o ÍTEM N° 02 deberán presentar un Certificado o constancia del nivel de madurez del Centro de Operaciones y Seguridad (SOC), emitido por una entidad auditoria internacional.
(...)~~

~~l) El postor que se presente al ÍTEM N° 02 (Servicio de Ciberseguridad) deberán presentar un Certificado o constancia de ISO/IEC 27001:2013 del Centro de Operaciones y Seguridad (SOC).
(...)~~

~~o) El postor que se presente al ÍTEM N° 01 y/o ÍTEM N° 02 y/o ÍTEM N° 03 debe tener la mesa de ayuda en línea o software de administración de soporte de servicios de TI basado en ITIL ofertada por el Postor, , por ende, cumplir con las buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, su inclusión deberá ser por tres (03) años de manera consecutiva (2019, 2020, 2021 o 2020, 2021, 2022 2021, 2022, 2023 o 2022, 2023, 2024). Se acreditará mediante el ID y la fecha de publicación respectiva.~~

~~p) El postor que se presente al ÍTEM N° 01 y/o ÍTEM N° 02 y/o ÍTEM N° 03 debe contar con la mesa de ayuda en línea o software de administración de soporte de servicios de TI basado en ITIL ofertada por el Postor, deberá facilitar los métodos para migrar datos~~

~~y servicios de o desde la nube, de forma automática o manualmente por el usuario. Deberá cumplir como mínimo con la opción de las siguientes funcionalidades o servicios disponibles: Compatible con Sistemas Operativos: Windows, Linux. Escritorio remoto compartido. Aplicación móvil para Android y iOS Compatible con bases de datos: PostgreSQL, MySQL, MS SQL. Informes Personalizables: Exportar como CSV, XLS, PDF Gestión de incidentes, Gestión de SLA. Envío automático de tickets. Conversión automática de email a ticket. Integración con Active Director. Importación desde archivos CSV. Historial completo de solicitudes. Soporte multi sitio. Se acreditará mediante el link que permita validar los servicios disponibles.~~

~~q) El postor que se presente al ÍTEM N° 01; debe contar backbone de la red del postor, debe contar con al menos un NODO de nivel CORE (el más alto nivel de la jerarquía de la red, cuya infraestructura desempeña un papel fundamental y debido a su naturaleza crítica, es esencial para mantener la continuidad del servicio y prevenir interrupciones significativas, asegurando así su correcto funcionamiento) el cual deberá estar ubicado dentro de un centro de datos con certificación TIER III certificado por Uptime Institute como Constructed Facility y/o Operational Sustainability y/o certificación ANTI/TIA 942-B de nivel Rated 3 y/o certificado en la norma de ANSI/TIA-942-C. Se deberá presentar el mencionado certificado.~~

~~r) El postor que se presente al ÍTEM N° 01; deberá presentar una conexión al NAP Perú de mínimo 2 x 100 Gbps de capacidad. El cual deberá ser acreditado a través de un documento oficial de NAP Perú.~~

- **Se adecuará** el numeral 2.3 del Capítulo II de la Sección Específica de la Bases Integradas Definitivas, lo siguiente:

“h) El postor que se presente al ÍTEM N° 02 (Servicio de Ciberseguridad) deberá presentar el CERTIFICADO O CONSTANCIA de FIRST.

i) El postor que se presente al ÍTEM N° 02 (Servicio de Ciberseguridad) deberá presentar una Declaración jurada de poseer un centro de Operaciones y Seguridad (SOC) propio.

*j) El postor que se presenten al ÍTEM N° 01 y/o ÍTEM N° 02 deberán presentar un Certificado o constancia del nivel de madurez del Centro de Operaciones y Seguridad (SOC), emitido por una entidad auditoria internacional.
(...)*

*l) El postor que se presente al ÍTEM N° 02 (Servicio de Ciberseguridad) deberán presentar un Certificado o constancia de ISO/IEC 27001:2013 del Centro de Operaciones y Seguridad (SOC).
(...)*

o) El postor que se presente al ÍTEM N° 01 y/o ÍTEM N° 02 y/o ÍTEM N° 03 debe tener la mesa de ayuda en línea o software de administración de soporte de servicios de TI basado en ITIL ofertada por el Postor, , por ende, cumplir con las buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, su inclusión deberá ser por tres (03) años de manera consecutiva (2019, 2020, 2021 o 2020, 2021, 2022 2021, 2022, 2023 o 2022, 2023, 2024). Se acreditará mediante el ID y la fecha de publicación respectiva.

p) El postor que se presente al ÍTEM N° 01 y/o ÍTEM N° 02 y/o ÍTEM N° 03 debe contar con la mesa de ayuda en línea o software de administración de soporte de servicios de

TI basado en ITIL ofertada por el Postor, deberá facilitar los métodos para migrar datos y servicios de o desde la nube, de forma automática o manualmente por el usuario. Deberá cumplir como mínimo con la opción de las siguientes funcionalidades o servicios disponibles: - Compatible con Sistemas Operativos: Windows, Linux.- Escritorio remoto compartido. - Aplicación móvil para Android y iOS - Compatible con bases de datos: PostgreSQL, MySQL, MS SQL. - Informes Personalizables: Exportar como CSV, XLS, PDF - Gestión de incidentes, Gestión de SLA. - Envío automático de tickets. - Conversión automática de email a ticket. - Integración con Active Director. - Importación desde archivos CSV.- Historial completo de solicitudes. - Soporte multi sitio. Se acreditará mediante el link que permita validar los servicios disponibles.

q) El postor que se presente al ÍTEM N° 01; debe contar backbone de la red del postor, debe contar con al menos un NODO de nivel CORE (el más alto nivel de la jerarquía de la red, cuya infraestructura desempeña un papel fundamental y debido a su naturaleza crítica, es esencial para mantener la continuidad del servicio y prevenir interrupciones significativas, asegurando así su correcto funcionamiento) el cual deberá estar ubicado dentro de un centro de datos con certificación TIER III certificado por Uptime Institute como Constructed Facility y/o Operational Sustainability y/o certificación ANSI/TIA 942-B de nivel Rated 3 y/o certificado en la norma de ANSI/TIA-942-C. Se deberá presentar el mencionado certificado.

r) El postor que se presente al ÍTEM N° 01; deberá presentar una conexión al NAP Perú de mínimo 2 x 100 Gbps de capacidad. El cual deberá ser acreditado a través de un documento oficial de NAP Perú.

(...)”.

- **Se dejará sin efecto y/o ajustará** todo extremo del pliego absolutorio, las Bases o Informe Técnico que se oponga a las disposiciones previstas en los párrafos anteriores.

3.3. Respecto al requisito de calificación “Capacitación”:

De la revisión de las Bases Estándar objeto de la presente convocatoria se aprecia lo siguiente:

B.3.2 CAPACITACIÓN

Requisitos:

[CONSIGNAR LA CANTIDAD DE HORAS LECTIVAS HASTA UN MÁXIMO DE 120] horas lectivas, en [CONSIGNAR LA MATERIA O ÁREA DE CAPACITACIÓN] del personal clave requerido como [CONSIGNAR EL PERSONAL CLAVE REQUERIDO PARA EJECUTAR LA PRESTACIÓN OBJETO DE LA CONVOCATORIA RESPECTO DEL CUAL SE DEBE ACREDITAR ESTE REQUISITO].

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de [CONSIGNAR CONSTANCIAS, CERTIFICADOS, U OTROS DOCUMENTOS, SEGÚN CORRESPONDA].

Importante

Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.

Al respecto, cabe señalar que en el literal B.3.2 del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases Integradas, se aprecia lo siguiente:

“(…)

Ítem N° 01: Servicio de Internet Corporativo

(…)

Un (01) Especialista TI: Encargado de la Instalación y Configuración

Certificación técnica en solución de routers o conectividad o telefonía o en centro de datos

(…)

Ítem N° 02: Servicio de Ciberseguridad

Un (01) Jefe de Proyecto

Certificación de Project Management Professional (PMP) vigente e ITIL.

Un (01) Líder del CSIRT

Certificación de ISO/IEC 27032 Lead Cybersecurity Manager o ISO/IEC 27032 Senior Lead Cybersecurity Manager vigente⁴⁵.

Un (01) Líder del CyberSOC

Certificación de Certified Information Systems Security Professional (CISSP) vigente

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de constancia, certificado u otro documento, según corresponda.

(…)”.

Al respecto, cabe indicar que para el personal requerido como parte del requisito de calificación -Capacitación- no se ha consignado la cantidad de horas lectivas, siendo que ello no se condice con las Bases Estándar.

En tal sentido, de conformidad a las Bases Estándar aplicables al objeto de la convocatoria, con ocasión de la Integración Definitiva de las Bases, se implementará la siguiente disposición:

- **Se adecuará** el literal B.3.2 del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases Integradas Definitivas, lo siguiente:

~~Ítem 01~~

~~(...)~~

~~Un (01) Especialista TI: Encargado de la Instalación y Configuración~~

~~Certificación técnica en solución de routers o conectividad o telefonía o en centro de datos~~

~~Item 02~~

~~Un (1) jefe del Proyecto~~

~~Certificaciones:~~

~~El Jefe de Proyecto deberá contar con certificación de Project Management Professional (PMP) vigente e ITIL.~~

~~Importante: Se deberá presentar para la presentación de ofertas la certificación Project Management Professional (PMP) e ITIL en idioma español, o en su defecto acompañado de la traducción respectiva, emitido por traductor público juramentado o traductor colegiado certificado, según corresponda.~~

~~Un (1) Líder del CSIRT~~

~~Certificaciones:~~

~~El Líder del CSIRT deberá contar con certificación de ISO/IEC 27032 Lead Cybersecurity Manager o ISO/IEC 27032 Senior Lead Cybersecurity Manager vigente~~

~~Importante: Se deberá presentar para la presentación de ofertas la certificación de Lead Cybersecurity Manager en idioma español, o en su defecto acompañado de la traducción respectiva, emitido por traductor público juramentado o traductor colegiado certificado, según corresponda.~~

~~Un (1) Líder del CyberSOC~~

~~Certificaciones:~~

~~El Líder del CyberSOC deberá contar con certificación de Certified Information Systems Security Professional (CISSP) vigente.~~

~~Importante: Se deberá presentar para la presentación de ofertas la certificación de Certified Information Systems Security Professional (CISSP) en idioma español, o en su defecto acompañado de la traducción respectiva, emitido por traductor público juramentado o traductor colegiado certificado, según corresponda.~~

- **Se dejará sin efecto y/o ajustará** todo extremo del pliego absolutorio, las Bases o Informe Técnico que se oponga a las disposiciones previstas en los párrafos anteriores.

4. CONCLUSIONES

En virtud de lo expuesto, este Organismo Técnico Especializado ha dispuesto:

4.1 Se procederá a la integración definitiva de las Bases a través del SEACE, en atención a lo establecido en el artículo 72 del Reglamento.

4.2 Es preciso indicar que contra el pronunciamiento emitido por el OSCE no cabe interposición de recurso administrativo alguno, siendo de obligatorio cumplimiento para la Entidad y los proveedores que participan en el procedimiento de selección.

Adicionalmente, cabe señalar que, las disposiciones vertidas en el pliego absolutorio que generen aclaraciones, modificaciones o precisiones, priman sobre los aspectos relacionados con las Bases integradas, salvo aquellos que fueron materia del presente pronunciamiento.

4.3 Una vez emitido el pronunciamiento y registrada la integración de Bases definitivas por el OSCE, corresponderá al comité de selección **modificar** en el cronograma del procedimiento, las fechas del registro de participantes, presentación de ofertas y otorgamiento de la buena pro, teniendo en cuenta que, entre la integración de Bases y la presentación de propuestas no podrá mediar menos de siete (7) días hábiles, computados a partir del día siguiente de la publicación de las Bases integradas en el SEACE, conforme a lo dispuesto en el artículo 70 del Reglamento.

4.4 Finalmente, se recuerda al Titular de la Entidad que el presente pronunciamiento no convalida extremo alguno del procedimiento de selección.

Jesús María, 22 de enero de 2025

Código: 6.1 y 12.6.