



## Términos de Referencia

### SERVICIO DE CABLEADO ESTRUCTURADO, ADECUACIÓN TI Y NETWORKING PARA LA NUEVA SEDE ALQUILADA

#### 1. ÁREA USUARIA

La Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – OG TIC del Instituto Nacional de Defensa Civil.

#### 2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de cableado estructurado, adecuación TI y networking para la nueva sede alquilada para INDECI.

#### 3. FINALIDAD PÚBLICA

Garantizar la continuidad operativa de las capacidades instaladas de preparación, respuesta y rehabilitación, con el cableado estructurado, adecuación TI y networking para el aseguramiento de las telecomunicaciones de la plataforma tecnológica de la entidad.

#### 4. ANTECEDENTES

El Instituto Nacional de Defensa Civil — INDECI, actualmente requiere un servicio de cableado estructurado, adecuación TI y networking para la nueva sede alquilada, garantizando la continuidad operativa de las capacidades instaladas de preparación, respuesta y rehabilitación.

Mediante Resolución de la Oficina General de Administración N° D000158-2022-INDECI-OGA, el 16 de agosto del 2022 la Oficina General de Administración ha resuelto aprobar la estandarización de la adquisición y servicio de soporte y mantenimiento de hardware y software marca Huawei por una vigencia de 3 años a partir de la emisión de la misma.

#### 5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

- **Objetivo General:**

Realizar el cableado estructurado, adecuación TI y networking de acuerdo al anexo 01 para la distribución señalada en el anexo 02, a fin de garantizar la finalidad pública del presente término de referencia.

- **Objetivo Específico:**

Asegurar las telecomunicaciones de la plataforma tecnológica institucional.

#### 6. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A ADQUIRIR

La presente contratación del servicio de cableado estructurado, adecuación TI y networking para el alquiler de la nueva sede para INDECI, comprende lo siguiente:

##### a) Prestación Principal:

- Servicio de cableado estructurado, adecuación TI y networking para el alquiler de la nueva sede para INDECI, según las características señaladas en el Anexo 1 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS", Anexo 2 "**Diagrama de red**" y para la distribución señalada en el Anexo 3 "PLANOS DE DISTRIBUCIÓN POR PISO.

##### b) Prestaciones Accesorias:

- Servicio de soporte técnico y atención de averías

#### 6.1. Características y condiciones específicas de la Prestación Principal

##### 6.1.1. Características Técnicas

Las características del cableado estructurado, adecuación TI y networking para el alquiler de la nueva sede para INDECI, según las características señaladas en el **Anexo 1** "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS", **Anexo 2** "Diagrama de red" y para la distribución señalada en el **Anexo 3** "PLANOS DE DISTRIBUCIÓN POR PISO.

##### 6.1.2. Contratación

La contratación del presente procedimiento se rige por el sistema de suma alzada.

### 6.1.3. Garantía Comercial

#### a) Alcance y condiciones de la garantía comercial

El CONTRATISTA garantiza comercialmente todos los servicios suministrados y contemplado en el presente término de referencia.

La OGTIC del INDECI, notificará al contratista mediante correo electrónico cualquier defecto, inmediatamente después de haberlo descubierto, e indicará la naturaleza del defecto además de toda la evidencia disponible. Una vez recibida tal notificación el contratista asistirá técnicamente, dentro en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de recibida la comunicación, sin costo alguno para el INDECI.

Si el Contratista, después de haber sido notificado, no subsana los defectos dentro del plazo indicado en el párrafo anterior, el INDECI podrá tomar las medidas necesarias para corregir la situación por cuenta y riesgo del Contratista; sin perjuicio de otros derechos que el INDECI pueda ejercer contra el contratista en virtud del Contrato.

#### b) Período de garantía comercial

El Contratista debe otorgar una garantía comercial por el periodo de un (01) año.

#### c) Inicio del cómputo del período de garantía comercial

La garantía comercial inicia a partir del día siguiente de emitida el acta de verificación y cumplimiento, realizada entre el CONTRATISTA, y el área Técnica de la Oficina General de Tecnologías de Información y Comunicaciones (OGTIC) del INDECI.

### 6.1.4. Garantía de fábrica

El postor deberá indicar la garantía de fábrica de los bienes ofertados.

## 6.2. Prestaciones accesorias a la prestación principal

Los trabajos y asesorías son actividades que el contratista prestará después de la conformidad de la prestación principal, el cual consistirá en las siguientes actividades:

### 6.2.1. Soporte Técnico y atención de averías

Con la finalidad de dar cumplimiento a los principios de Vigencia Tecnológica, Eficacia y Eficiencia, es necesario utilizar todos los mecanismos tecnológicos existentes con la finalidad de garantizar el buen funcionamiento de las soluciones implementadas, en ese sentido se requiere el cumplimiento de los siguientes puntos, los mismos que deberán estar activos mientras dure la garantía comercial:

- a) Deberá incluir un soporte de 24X7 para asistencia técnica en caso de fallas, por el periodo de 365 días calendarios, contados a partir de la activación del servicio y/o entrega del bien.

Se entenderá por avería a una interrupción parcial o total del servicio, así como a una pérdida de la calidad o degradación de este.

Se entenderá por tiempo de subsanación, al tiempo transcurrido entre la Comunicación de la existencia de una avería por parte de la Entidad (llamada telefónica o vía mail), y la subsanación de esta, a satisfacción de la Entidad. Este no deberá ser mayor a cuatro (04) horas para atenciones remotas, contados a partir del registro del ticket o 60 minutos después de reportado el incidente o lo que suceda primero. En caso se requiera una atención presencial el plazo máximo será de veinticuatro (24) horas, contados a partir del registro del ticket o 60 minutos después de reportado el incidente o lo que suceda primero.

- b) El Postor deberá contar con el servicio de soporte técnico en modalidad telefónica con una línea gratuita 0800, 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 de manera consecutiva.

- Se acreditará mediante el contrato con una empresa de telecomunicaciones del servicio ofertado, donde se evidencie el alcance de llamadas de tráfico local y de larga distancia nacional, sin restricción de líneas tups y líneas móviles (podrá ser propio o alquilado), para la presentación de la oferta.

- c) El Postor deberá contar con un software de mesa de ayuda en línea 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 podrá 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 de manera consecutiva.

- 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 periódica para acreditar la continuidad del uso del software de mesa de ayuda (podrá ser propio o alquilado), para la presentación de la oferta.
- d) La mesa de ayuda o herramienta de administración de soporte de servicios de TI ofertada por el Postor deberá estar incluida en el cuadrante de Gartner y por ende, cumplir con las buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, su inclusión en el cuadrante de Gartner deberá ser por un periodo no menor a tres (03) años de manera consecutiva.
- Se acreditará mediante el link que permita validar el ID y la fecha de publicación respectiva, para la presentación de la oferta.
- e) El Postor deberá contar una herramienta que facilite 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, entre otros.
  - 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, para la presentación de la oferta.
- f) La mesa de ayuda deberá contar con un especialista (Help Desk), quien canalizará las atenciones requeridas por el área usuaria, de acuerdo al procedimiento para manejo de problemas.
- Procedimiento de manejo de problemas
- Al ocurrir un fallo, la OGTIC del INDECI reportará a la mesa de ayuda del Contratista. El reporte podrá realizarse de forma automatizada, configurada por el Contratista, o por teléfono o correo electrónico.
  - Una vez recibida tal notificación, se registrará el requerimiento de servicio y proporcionará al INDECI un número de ticket de avería.
  - Este ticket servirá para realizar el seguimiento respectivo y escalamiento que fuera necesario.
  - El servicio de diagnóstico, test y reparación de equipos. Incluye la corrección de las fallas.
  - El ticket será cerrado, toda vez que se repare la avería.
  - El soporte proporcionado por el contratista será telefónico y/o remoto y/o presencial, dependiendo del nivel de atención.
  - Los niveles de atención son catalogados de la siguiente manera:
    - Nivel 1: Interrupción total o degradación extrema del servicio.
    - Nivel 2: Interrupción intermitente o degradación parcial del servicio.
    - Nivel 3: Consultas sobre los servicios contratados.
  - Debe asegurar con su servicio de soporte que los equipos queden operativos.

**Plazos del Soporte Técnico**

Toda atención de incidentes se realizará de manera presencial y/o remota en las instalaciones del INDECI, por los especialistas propuestos por el contratista y cuyo perfil se solicita en el numeral 6.3.2 Perfil del personal.

Descripción	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución Remota	Tiempo de Solución Presencial
Incidentes	60 minutos como máximo	4 horas como máximo	24 horas como máximo

- **Reemplazo de Componentes (Hardware).**- Si cualquier componente, objeto de la presente contratación, quedara inoperativo, o mantuviera un funcionamiento defectuoso o

errático debido a defectos de fabricación. El Contratista debe reemplazar dicha parte o bien por otro igual o de mejores características, sin costo alguno para el INDECI. Este tiempo de reemplazo de parte o bien no excederá de veinticuatro (24) horas.

○ **Tiempo de Respuesta.** - Tiempo que transcurre desde el momento de reportado el incidente por parte de la OGTIC (el reporte del incidente será vía telefónica y/o por correo electrónico), hasta que el CONTRATISTA responda consignando el Ticket de atención para dar inicio a la solución, el cual deberá ser comunicado al correo electrónico del contratados a partir del registro del ticket o 60 minutos después de reportado el incidente o lo que suceda primero. Este tiempo de respuesta no excederá de sesenta (60) minutos.

○ **Tiempo de Solución.** - Tiempo que transcurre desde que se consigna el ticket de avería por parte del CONTRATISTA a la persona que reportó el incidente (OGTIC) o 60 minutos después de reportado el incidente por la entidad o lo que suceda primero, hasta la solución del mismo (remota y/o presencial).

### 6.3. Requisitos del postor, personal y contratista

#### 6.3.1 Perfil de postor

- El postor deberá presentar en su propuesta todos los documentos que permitan acreditar fehacientemente lo requerido en la prestación principal y accesorias, con el fin de asegurar que la solución funcione adecuadamente durante el periodo que dure la garantía, contados a partir del día siguiente de emitida el acta de verificación y cumplimiento, realizada entre el CONTRATISTA, y el área Técnica de la Oficina General de Tecnologías de Información y Comunicaciones (OGTIC) del INDECI.
- Deberá estar inscrito en el RNP como proveedor de bienes y/o servicios, pudiendo ser persona natural y/o jurídica y/o consorcio.

#### 6.3.2 Perfil del personal

##### a) Un jefe de proyecto (Personal CLAVE)

###### Principales actividades a desarrollar:

Será el responsable de la coordinación de todas las fases del proyecto (Dirigir las actividades de mantenimiento de acuerdo al anexo 1, características técnicas mínimas) y mantendrá la interlocución la OGTIC del INDECI.

###### Perfil mínimo:

- **Formación Académica:**  
Profesional titulado y/o Bachiller en Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones y/o Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería Mecatrónica y/o Informático.
- **Experiencia:**  
Contar con más de 3 años de experiencia como jefe de proyecto dirigiendo labores de mantenimiento en equipamiento en telecomunicaciones y/o informático.
- **Certificación:**  
Deberá contar con certificación en telecomunicaciones y administración de redes.

##### b) Especialista Help Desk (Personal CLAVE)

###### Principales actividades a desarrollar:

Será el responsable de canalizar las prestaciones accesorias a la prestación principal.

###### Perfil mínimo:

- **Formación Académica:**  
Profesional titulado y/o Bachiller en Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones y/o Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería Mecatrónica y/o Informático.
- **Experiencia:**  
Contar con más de 5 años de experiencia como supervisor de soporte técnico y mesa de ayuda (Help Desk), con nivel Profesional de gestión ITIL® 4 y nivel de Experto ITIL® en gestión de servicios de TI.
- **Certificación:**  
Deberá contar con certificación nivel Profesional de gestión ITIL® 4 y nivel de Experto ITIL® en gestión de servicios de TI.

### 6.3.3 Del Contratista

- Si el Contratista cambiara a algún miembro de su personal, durante la prestación principal, deberá con una anticipación de hasta cinco días calendarios previos de incorporar el nuevo personal, notificar al INDECI mediante documentación que acredite el cumplimiento del perfil mínimo del personal indicado en el numeral 6.3.2. Esta documentación deberá ser presentada por Mesa de Partes virtual.

<http://mesapartesvirtual.indeci.gob.pe/TradocVirtual/Views/Inicio.aspx>

La aceptación de este cambio deberá ser aprobada por el INDECI. Para ello el INDECI evaluará el reemplazo del personal propuesto en un plazo no mayor a cinco días calendario de recibida la documentación emitiendo su respuesta, la cual será notificada al Contratista a través de correo electrónico, con la finalidad de que se realice las gestiones correspondientes. El perfil mínimo del personal clave se acreditará con copia simple de cualquier documentación de manera fehaciente demuestre lo solicitado.

El contratista es responsable de las actividades de mantenimiento de acuerdo al anexo 1, características técnicas mínimas, para lo cual el personal a realizar el trabajo operativo deberá contar con conocimiento y certificados en las labores a realizar, además para el personal que realizará trabajo en altura; cada uno presentará un permiso escrito para trabajos de alto riesgo (PETAR), firmado por su jefe de Proyectos y será entregado al área usuaria.

El contratista, mediante el jefe de proyecto garantizará que el personal realice las actividades de mantenimiento de acuerdo al anexo 1, características técnicas mínimas, con los equipos de protección personal correspondientes y además del uso continuo mientras duren las labores en las instalaciones de la entidad.

## 6.4. Lugar y Plazo de ejecución de la prestación

### 6.4.1 Lugar de entrega

**La actividad principal y la accesoria, se realizarán en donde se encuentren ubicados los equipos de acuerdo al Anexo 1 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS", Anexo 2 "Diagrama de red" y para la distribución señalada en el Anexo 3 "PLANOS DE DISTRIBUCIÓN POR PISO.**

### 6.4.2 Plazo

El contratista se obliga a prestar las actividades descritas en el presente documento, según el siguiente detalle:

#### 6.4.2.1 Prestación Principal:

El contratista debe presentar el plan de trabajo máximo en un plazo no mayor a siete (7) días calendarios, contados a partir del día calendario siguiente de suscrito el contrato.

El contratista deberá presentar un informe técnico del trabajo realizado máximo en un plazo no mayor a sesenta (60) días calendarios posterior a la presentación del plan de trabajo. Dicho informe deberá contener como mínimo lo siguiente:

- ✓ Estado actual de los equipos
- ✓ Fecha de las actividades realizadas
- ✓ Fotos de evidencia
- ✓ Hallazgos y recomendaciones

#### 6.4.2.2 Prestación accesoria:

Para el plazo de servicio de soporte técnico, el mismo que será realizado hasta un máximo de 365 días calendarios, contados a partir del acta de verificación y cumplimiento realizada en la prestación principal. Se tomará en cuenta los siguientes plazos:

- **Reemplazo de Componentes.** - Si cualquier componente objeto del presente servicio, quedara inoperativo, o mantuviera un funcionamiento defectuoso o errático. El Contratista deberá recomendar las características para que dicha parte o bien sea reemplazado por otro igual o de mejores características, para lo

cual el INDECI realizará la compra de acuerdo a la normativa vigente. Este tiempo de recomendación no excederá de veinticuatro (24) horas.

o **Tiempo de Respuesta.** - Tiempo que transcurre desde el momento de reportado el incidente por parte de la OGTIC (el reporte del incidente será vía telefónica y/o por correo electrónico), hasta que el CONTRATISTA responda consignando el Ticket de atención para dar inicio a la solución, el cual deberá ser comunicado al correo electrónico de la persona que reportó el incidente. Este tiempo de respuesta no excederá de sesenta (60) minutos.

**Tiempo de Solución.** - Tiempo que transcurre desde que se consigna el ticket de avería por parte del CONTRATISTA a la persona que reportó el incidente (OGTIC) o 60 minutos después de reportado el incidente por la entidad o lo que suceda primero, hasta la solución del mismo (presencial y/o remota dependiendo de la avería y a pedido del área usuaria). En caso supere el tiempo de solución se aplicará la penalidad indicada en el numeral 7.1 (OTRAS PENALIDADES). Este tiempo de solución no excederá de veinticuatro (24) horas, contados a partir del registro del ticket o 60 minutos después de reportado el incidente o lo que suceda primero.

## 6.5. Seguro complementario de trabajo de riesgo

Todo CONTRATISTA debe cumplir con lo estipulado en la Ley N° 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, por tanto:

- o El contratista deberá contar con un Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) tanto de salud como de pensión, para sus colaboradores asignados al servicio. Dicho seguro deberá estar vigente durante el plazo de prestación del servicio; para tal fin, deberá presentar, como parte de la documentación para la suscripción del contrato, una copia simple de la póliza.
- o Las coberturas citadas deberán cubrir los daños contra el cuerpo o la salud, por accidente de trabajo o enfermedad profesional que pudiera sufrir el personal a consecuencia de la prestación del servicio, y se incluye pensión de sobrevivencia, pensión de invalidez, muerte y gastos de curación.
- o El INDECI no se responsabiliza por accidentes que pudiera sufrir el personal del contratista durante la ejecución de los trabajos en las instalaciones del INDECI.

## 6.6. Entregables

La entrega de lo indicado en los siguientes puntos deberá realizarse mediante Mesa de Partes Virtual del INDECI dirigido a la OGTIC del INDECI, de lunes a viernes, en el horario de 08:30 a.m. a 5:30 p.m.

### 6.6.1 ENTREGABLES PARA LA PRESTACION PRINCIPAL

- 6.6.1.1 El contratista deberá presentar un plan de trabajo máximo en un plazo no mayor a siete (7) días calendarios, contados a partir del día calendario siguiente de suscrito el contrato.
- 6.6.1.2 El contratista deberá presentar un informe técnico del trabajo realizado, máximo en un plazo no mayor a sesenta (60) días calendarios posterior a la entrega del plan de trabajo. Dicho informe deberá contener como mínimo lo siguiente:
  - ✓ Estado actual de los equipos
  - ✓ Fecha de las actividades realizadas
  - ✓ Mediciones
  - ✓ Fotos de evidencia
  - ✓ Hallazgos y recomendaciones
  - ✓ Procedimiento de Gestión de incidentes que formará parte del soporte técnico por el periodo de la garantía. Dentro de este documento también se deberá incluir los números telefónicos y correos electrónicos de contacto del Centro de Atención al cliente del Contratista.

Cabe precisar que, la OGTIC del INDECI, emitirá la conformidad respectiva.

### 6.6.2 ENTREGABLES PARA LA PRESTACION ACCESORIA

- 6.6.2.1 Para el plazo de servicio de soporte técnico, el mismo que será realizado hasta un máximo de 365 días calendarios, contados a partir del acta de verificación y cumplimiento realizada en la prestación principal, este informe contendrá por lo menos la siguiente información:

- ✓ Descripción detallada del incidente o problema.
- ✓ Causa del incidente o problema.
- ✓ Solución encontrada.
- ✓ Personal asignado para la solución del mismo.
- ✓ Fecha y hora de notificación del problema.
- ✓ Fecha y hora de notificación con el ticket avería generado por el Contratista.
- ✓ Fecha y hora de resolución.

Cabe precisar que, la OG TIC del INDECI, emitirá la conformidad respectiva mensual.

La entrega de lo indicado en los puntos señalados anteriormente, deberá realizarse mediante Mesa de Partes virtual del INDECI dirigido a la OG TIC del INDECI.

## 6.7. Otras obligaciones

### 6.7.1 Otras obligaciones del contratista:

- El CONTRATISTA deberá suministrar todos los recursos para garantizar las prestaciones principales y/o accesorias descritas en el presente documento.
- Todo el personal del CONTRATISTA que se presente en el INDECI, debe estar plenamente identificado en todo momento con su DNI o fotocheck.

### 6.7.2 Otras obligaciones de la Entidad:

- INDECI facilitará el acceso al personal del contratista para el cumplimiento de la prestación principal, así como un ambiente designado por el INDECI.

## 6.8. Confidencialidad

El contratista se compromete a mantener reserva, y no revelar a tercero alguno sin previa autorización escrita por el INDECI, toda información que le sea suministrada y se genere producto de la solución ofertada.

## 6.9. Conformidad y Forma de Pago

La conformidad será emitida por la OG TIC del INDECI, de lo detallado a continuación:

### 6.9.1. CONFORMIDAD

- a) La conformidad, así como sus respectivos entregables, se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y será emitida por la OG TIC del INDECI.
- b) Las conformidades se emiten en un plazo máximo de siete días de producida la recepción.

### 6.9.2. FORMA DE PAGO

- Prestación Principal: El pago se realizará en una (01) armada, posterior al informe técnico del trabajo realizado y en concordancia con el acta de verificación y cumplimiento realizada en la prestación principal, previa emisión de la conformidad realizada por la OG TIC.
- Prestación Accesorias: El pago se realizará en doce (12) armadas iguales de manera mensual, previa emisión de la conformidad realizada por la OG TIC.

## 7. PENALIDAD POR MORA

De conformidad con el Artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en caso de retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad aplicará automáticamente, al Contratista, una penalidad por mora por cada día de atraso, hasta por un monto equivalente al diez por ciento (10%) del monto contractual correspondiente.

### 7.1 OTRAS PENALIDADES

De conformidad con el Artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado serán penalizados de acuerdo al siguiente detalle:

N°	Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	<b>SOPORTE TECNICO</b> Tiempo de Respuesta supera el tiempo máximo de sesenta (60) minutos para la generación de tickets de atención.	5% de la UIT Vigente, por cada hora a fracción a lo señalado en los niveles de servicio. (*) La fracción acumulada será considerada como una (01) hora.	Informe técnico del personal especialista de la OGTIC del INDECI
2	<b>SOPORTE TECNICO REMOTO</b> Tiempo de Solución supera las cuatro (04) horas, contados a partir del registro del ticket o 60 minutos después de reportado el incidente o lo que suceda primero.	5% de la UIT Vigente, por cada hora a fracción a lo señalado en los niveles de servicio. (*) La fracción acumulada será considerada como una (01) hora.	Informe técnico del personal especialista de la OGTIC del INDECI
3	<b>SOPORTE TECNICO PRESENCIAL</b> Tiempo de Solución supera las veinticuatro (24) horas, contados a partir del registro del ticket o 60 minutos después de reportado el incidente o lo que suceda primero.	5% de la UIT Vigente, por cada hora a fracción a lo señalado en los niveles de servicio. (*) La fracción acumulada será considerada como una (01) hora.	Informe técnico del personal especialista de la OGTIC del INDECI
4	<b>PERSONAL DISTINTO AL PRESENTADO EN SU PROPUESTA.</b> Ejecución de actividades por parte de un personal distinto al personal clave que se ha indicado en su propuesta.	Penalidad diaria de 40% de una UIT	Personal de la OGTIC verificará la identificación del personal del contratista enviado a la ejecución de las actividades.

## 8. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

Artículo 40° de la Ley de contrataciones "El Contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los bienes o servicios ofertados por un plazo de un (01) año, contados a partir de la conformidad otorgada por la Entidad"

## 9. OTRAS CONSIDERACIONES

### 9.1. PROTOCOLO SANITARIO

El Contratista deberá cumplir con el Protocolo sanitario aprobado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones aprobado con Resolución Ministerial No 258-2020- MTC/01 – Anexo I "Protocolo Sanitario para la prevención del COVID -19 para los servicios de telecomunicaciones" y la Res.00042-2020-PD/OSIPTEL.

### Consideraciones que deberá tener en cuenta el CONTRATISTA para el ingreso a las instalaciones del INDECI:

Las personas que designe el CONTRATISTA, para cumplir el desarrollo del servicio, en un plazo máximo de un (01) día calendario previo al inicio del servicio, remitirá mediante correo electrónico la autorización de ingreso al INDECI.

Si las personas designadas por el CONTRATISTA, al momento de identificarse para el ingreso a las instalaciones del INDECI, presentan temperatura superior a 37.5°C y/o presenten malestares similares al COVID 19 no se les permitirá su ingreso a las dependencias del INDECI y por ende no será posible el inicio y/o continuación del servicio, incurriendo en las penalidades establecidas, de corresponder.

### 9.2. Consideraciones que deberá tener en cuenta el contratista para la entrega del servicio:

Las personas que designe el CONTRATISTA, para cumplir con la entrega de servicios, en un plazo máximo de un (01) día calendario previo al inicio del servicio, remitirá mediante correo electrónico la autorización de ingreso al INDECI.

Si las personas designadas por el CONTRATISTA, al momento de identificarse para el ingreso a las instalaciones del INDECI, presentan temperatura superior a 37.5°C y/o presenten malestares similares al COVID 19 no se les permitirá su ingreso a las dependencias del INDECI y por ende no será posible el inicio y/o continuación del servicio, incurriendo en las penalidades establecidas, de corresponder.

#### 10. VISITA TÉCNICA

De ser necesario para la elaboración de la oferta, los participantes debidamente registrados en el procedimiento de selección podrán realizar los estudios de campo y visitas al local del INDECI, durante la etapa previa a la presentación de ofertas, a fin de que puedan verificar in situ las condiciones de la implementación; para lo cual deberán solicitar las facilidades de acceso e información adicional a los correos electrónicos que están establecidos en el numeral 1.1. Entidad Convocante del Capítulo I - Bases Administrativas, remitiendo la siguiente información:

- Nombres y apellidos
- DNI
- Correo electrónico
- Numero de Celular

En contraprestación de voluntades de ser necesario para constatar la veracidad del funcionamiento del postor que visita las instalaciones del INDECI, así como la OGTC, podrá visitar las instalaciones donde el postor ejerce su labor en el rubro.

#### 11. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

##### B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

###### Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 300,000.00 (Trescientos mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

En el caso de postores que declaren tener la condición de micro y pequeña empresa se acredita una experiencia de S/ 30,000.00 (Treinta mil con 00/100 soles), por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Servicio de instalación y/o mantenimiento de equipos de telecomunicación y/o informáticos, fuentes de alimentación y/o poder y/o repetidoras y/o antenas.

El postor deberá acreditar, según corresponda lo solicitado en el Numeral 6.2.1.

###### Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de compra, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

En el caso de suministro, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

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

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que

en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

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

Cuando en los contratos, órdenes de compra o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de compra o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

## C. CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE

### C.1 FORMACIÓN ACADÉMICA

#### Requisitos:

##### Jefe de Proyecto

Profesional titulado y/o Bachiller en Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones y/o Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería Mecatrónica y/o Informático.

##### Especialista Help Desk

Profesional titulado y/o Bachiller en Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones y/o Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería Mecatrónica y/o Informático.

#### Acreditación:

Los grados y títulos requeridos del Jefe de proyecto y Especialista Help Desk, serán verificados por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : <http://www.titulosinstitutos.pe/>, según corresponda.

En caso de que los grados y títulos requeridos del jefe de proyecto y Especialista Help Desk no se encuentren inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

### C.2 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

#### Un (01) jefe de proyecto

##### ➤ Experiencia:

Contar con más de 3 años de experiencia como jefe de proyecto dirigiendo labores de mantenimiento en equipamiento en telecomunicaciones y/o informático.

#### Un (01) Especialista Help Desk

##### ➤ Experiencia

Contar con más de 5 años de experiencia como supervisor de soporte técnico y/o mesa de ayuda (Help Desk), con nivel Profesional de gestión ITIL® 4 y nivel de Experto ITIL® en gestión de servicios de TI.

#### Acreditación:

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

### C.3 CAPACITACIÓN

#### Un (01) jefe de proyecto

Deberá contar con certificación en telecomunicaciones y administración de redes.

#### Un (01) Especialista Help Desk

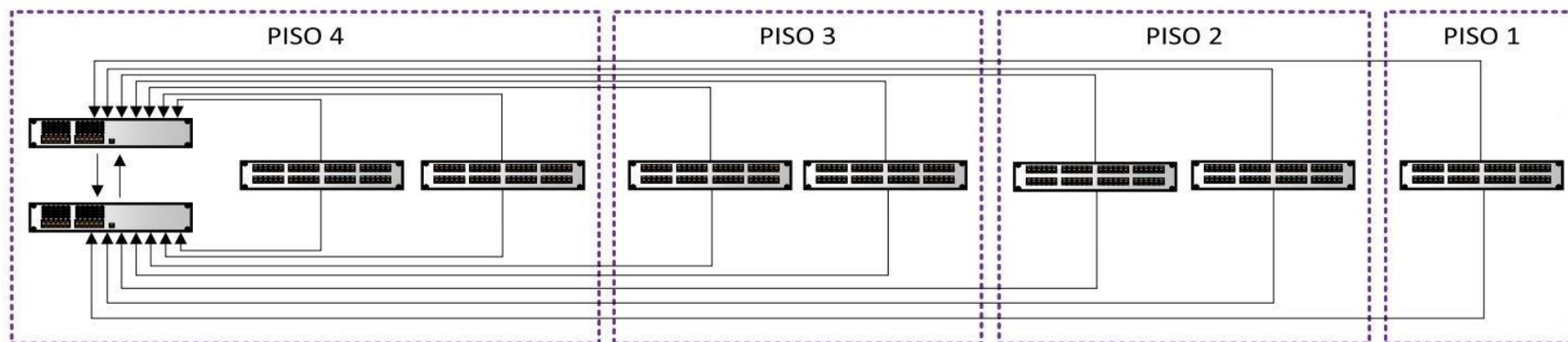
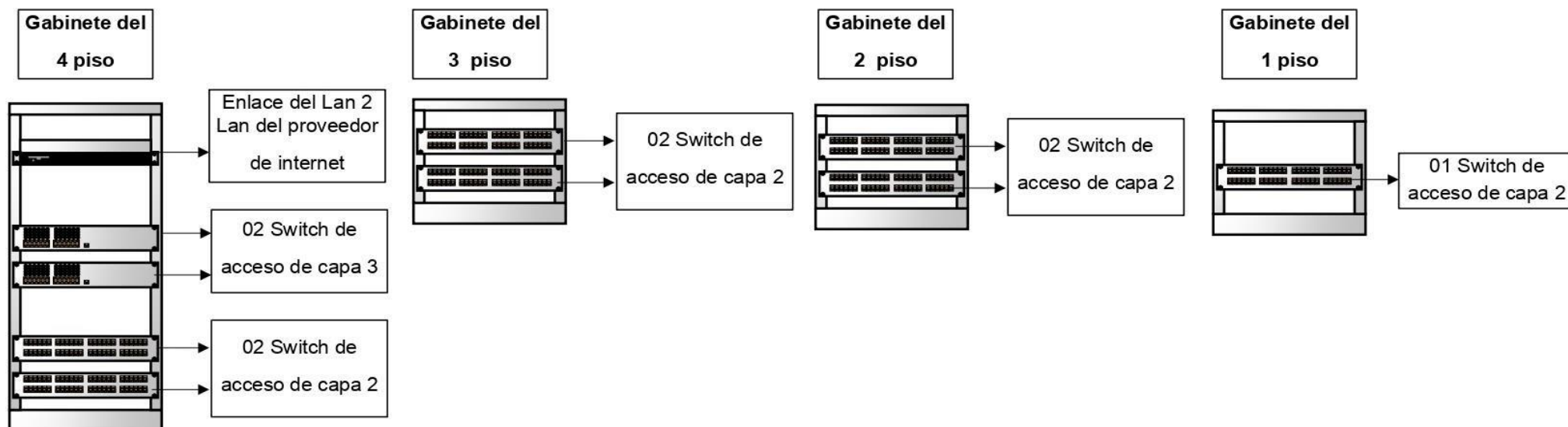
Deberá contar con certificación nivel Profesional de gestión ITIL® 4 y nivel de Experto ITIL® en gestión de servicios de TI.

#### Acreditación:

Se acreditará con copia simple de la certificación solicitada.

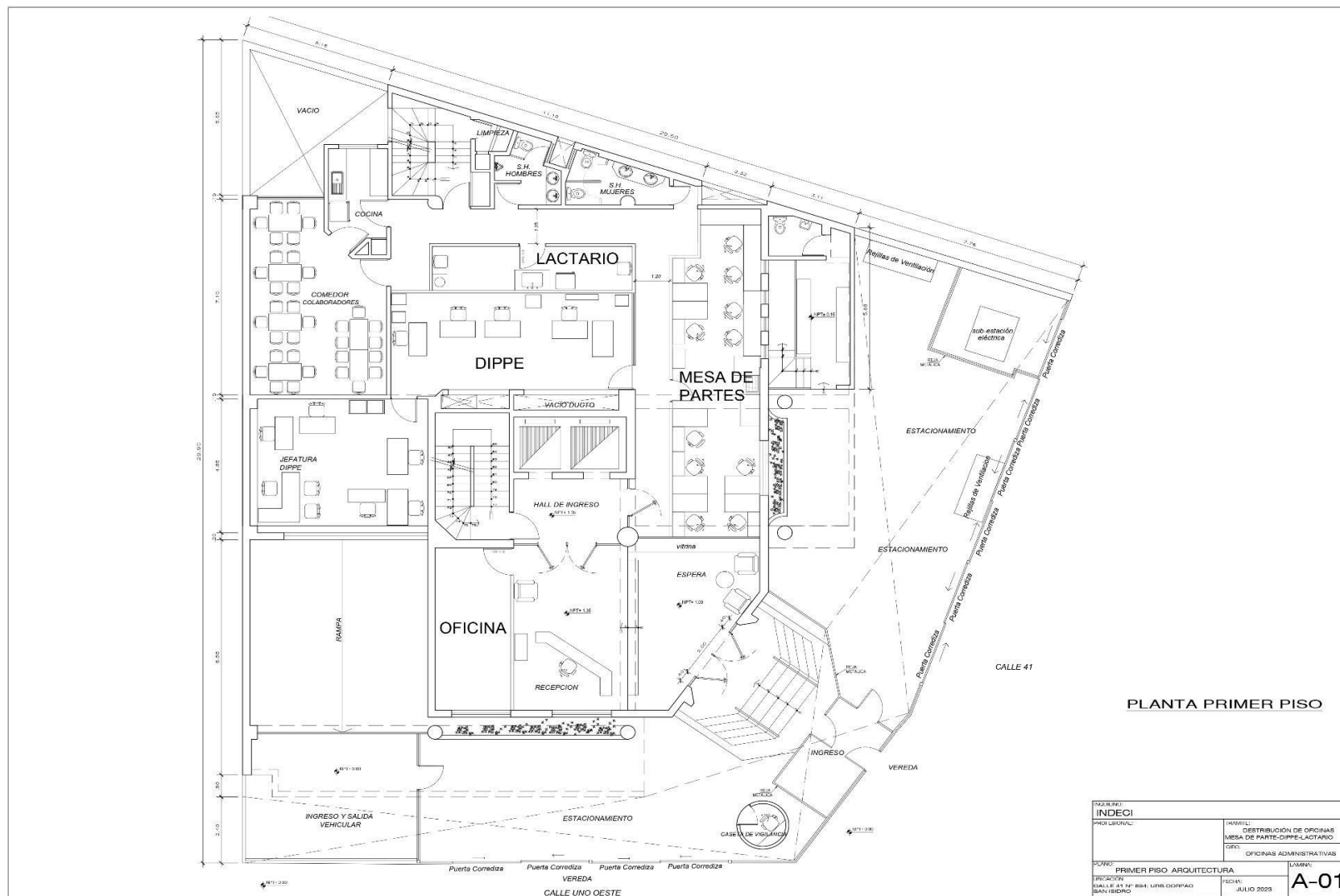
**ANEXO 1**  
**CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO A ADQUIRIR**

N°	SERVICIO / EQUIPO	Cant .	Actividades	Ubicación
1	Cableado estructurado y adecuación TI	1	<p>Se realizará el cableado estructurado en el edificio contemplando 210 puntos de red categoría 6 certificados, diseñado estratégicamente, estéticamente, así como funcionalmente, en coordinación con la OGTIC del INDECI.</p> <p>Se deberá contemplar las canaletas, canastas y/o todo material adosable o acoplable para la adecuación TI necesaria.</p> <p>Deberá incluir: conectores ordenadores de 2 RU tipo ranurado, patch panel, entre otros accesorios.</p> <p>Deberá contar con gabinetes de pared para los pisos 1, 2 y 3, con puerta abatible, Kit de ventiladores, organizadora de cableado y regleta eléctrica. En el caso del piso 4 se debe hacer la adecuación e implementación necesaria de piezas, consumibles y accesorios que requiera el gabinete ubicado en el cuarto de sistemas de la sede.</p> <p>Deberá implementar topología de red, tipo estrella con redundancia en su bloque de distribución compuesta por los 02 Switch capa 3, según el anexo 2 del presente.</p> <p>Se debe entregar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de puntos de red.</li> <li>• Elaboración de documentación de la configuración de red y planos de red.</li> </ul>	Calle 41 N° 894 Córpac, San Isidro, Lima
2	Networking	210	Cable de red Patch Cord Cat 6 certificado de 3 metros	Calle 41 N° 894 Córpac, San Isidro, Lima
		09	<p>02 unidades de Switch de Acceso Capa 3 para distribución ethernet 10/100/1000, 4GB SFP-PE, POE.</p> <p>07 unidades de Switch de Acceso Capa 2 de 48 puertos ethernet 10/100/1000, 4GB SFP-PE, POE.</p>	

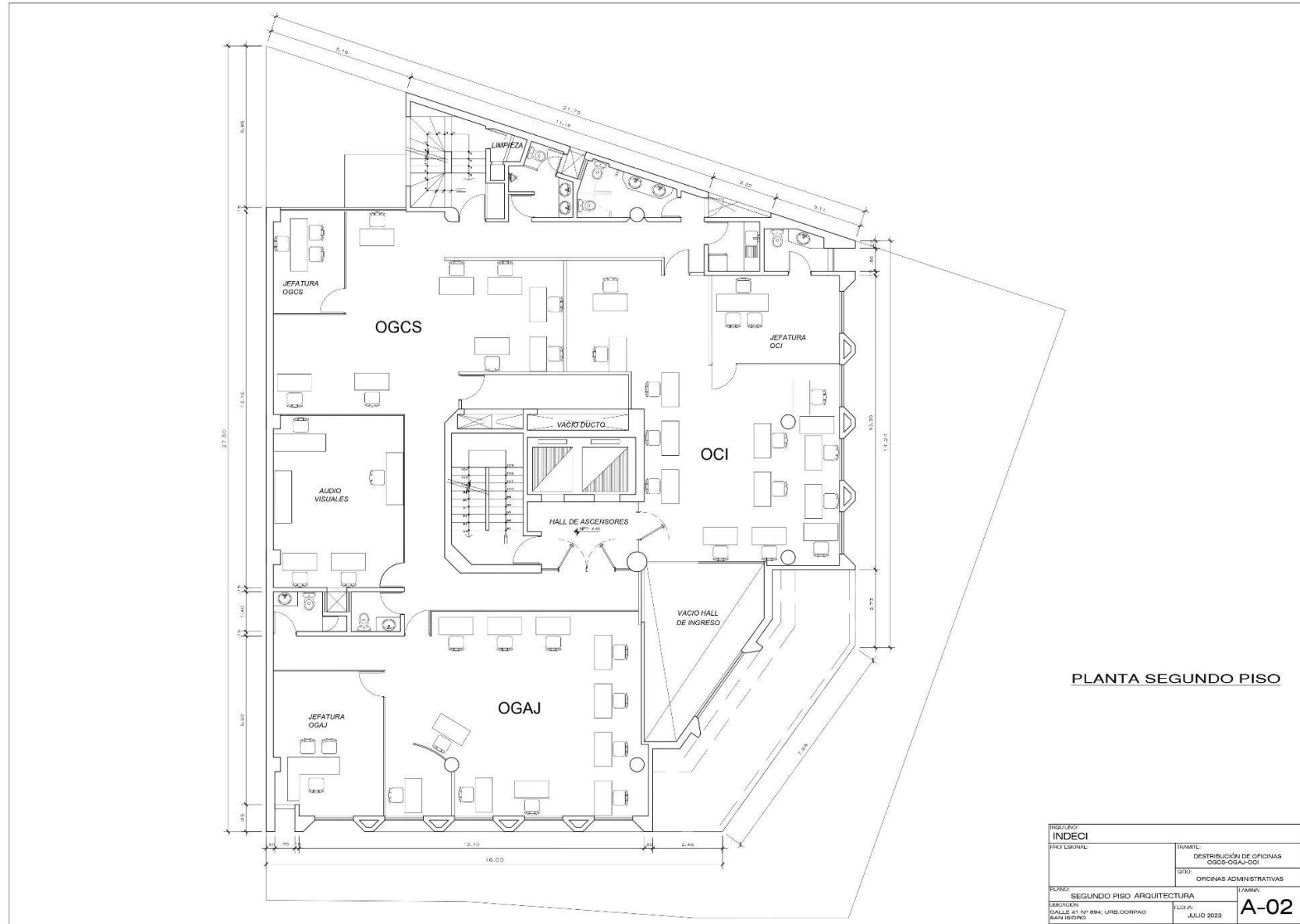
**ANEXO 2**  
**Diagrama de red**

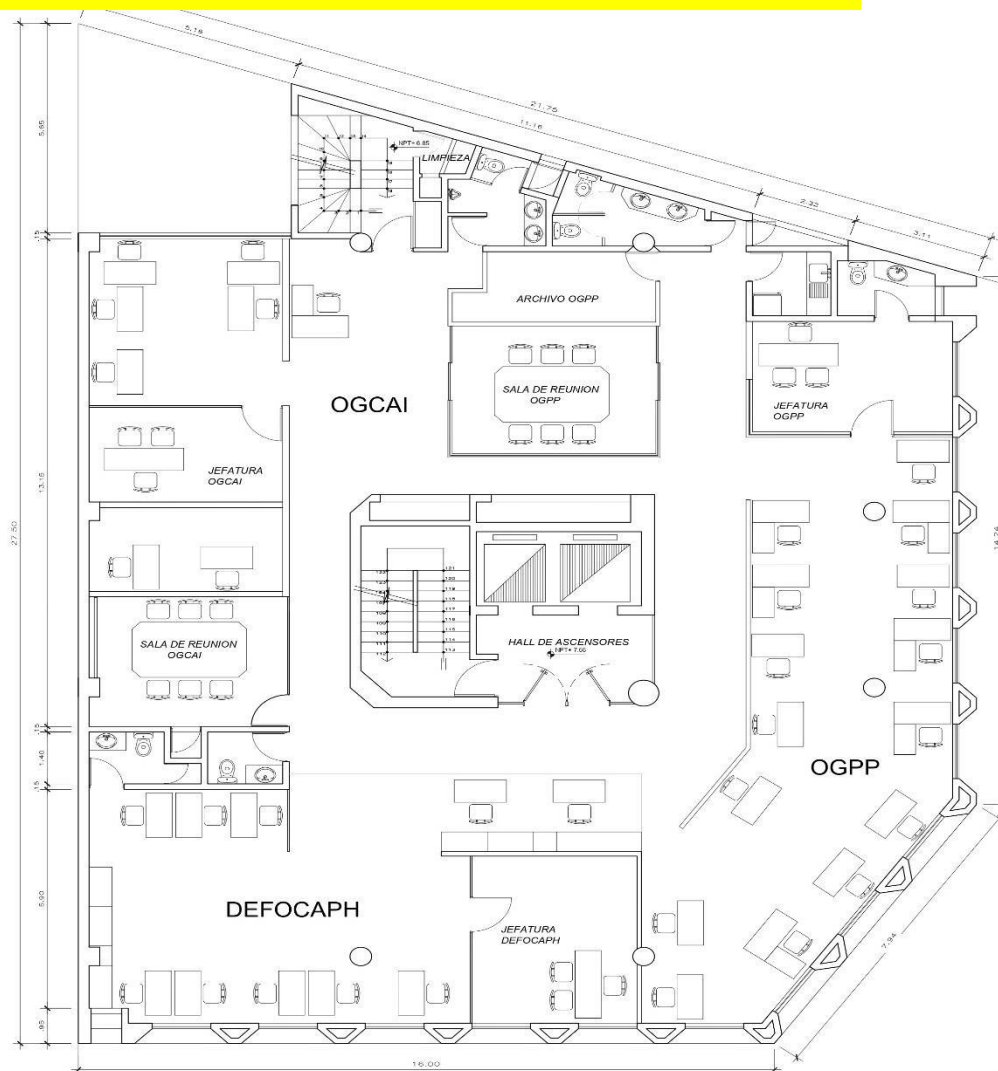
Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

### ANEXO 3 PLANOS DE DISTRIBUCIÓN POR PISO



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



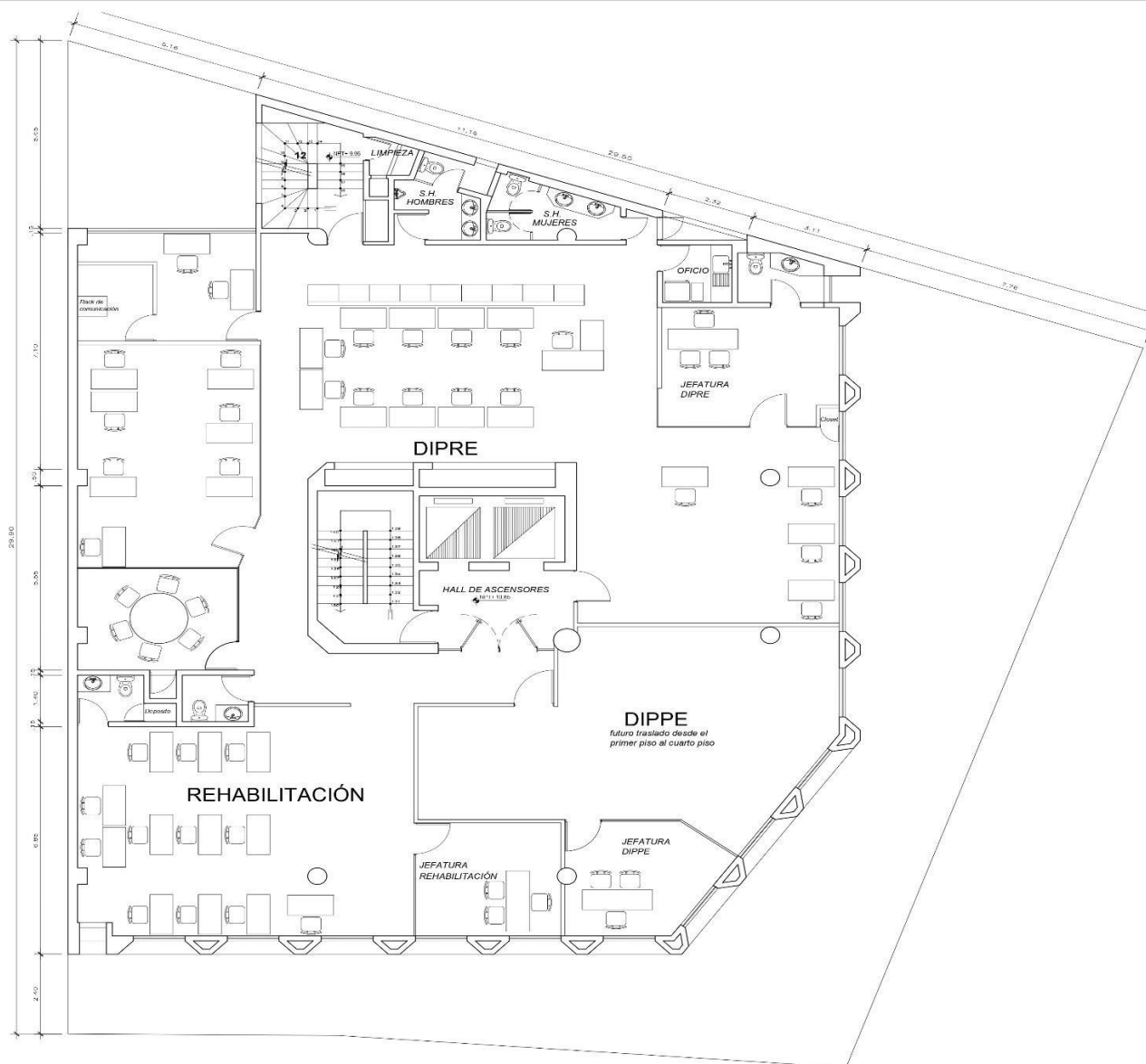


### PLANTA TERCER PISO

<b>REQUISITOS</b> <b>INDECI</b>		<b>TRAMITE:</b> DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS OGGAJ- DEFOGAPH -OGPP	
<b>PROYECTO ORIGINAL:</b>		<b>GRUPO:</b> OFICINAS ADMINISTRATIVAS	
<b>PLANO:</b> SEGUNDO PISO ARQUITECTURA			<b>ESCALA:</b>
JURISDICCIÓN CALLE N° 894: URB. CORIPAQ SAN ISIDRO		LUGAR: JULIO 2023	

A-03

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



PLANTA CUARTO PISO

INDECI		TRAMITE	
PROFESIONAL		DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS	
		DIPRE - DIREH	
		OFICINAS ADMINISTRATIVAS	
FOHO:		USUARIO:	
SEGUNDO PISO ARQUITECTURA		A-04	
DIRECCIÓN		FECHA:	
CALLE 411 N° 894, URB. CORPAG		JULIO 2023	
SAN ISIDRO			