

TÉRMINOS DE REFERENCIA
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS DE
SOFTWARE DE LA MARCA MICROSOFT (MICROSOFT 365 E3, ENTERPRISE
MOBILITY SECURITY (EMS) E3, OFFICE 365 E1, MICROSOFT VISIO PLAN 2,
MICROSOFT PROJECT PLAN 3, MICROSOFT PROJECT PLAN 5, MICROSOFT POWER
BI PRO Y MICROSOFT POWER AUTOMATE PREMIUM)

1. DEPENDENCIA SOLICITANTE

Oficina de Tecnologías de Información.

2. FINALIDAD PUBLICA

Optimizar la eficiencia y productividad de la entidad mediante el uso de herramientas tecnológicas que permitan la colaboración y gestión de documentos, a su vez, garantizar el funcionamiento de los recursos tecnológicos utilizados por los usuarios en sus estaciones de trabajo. Asimismo, contar con herramientas que permitan la creación de diagramas y visualizaciones complejas, el análisis avanzado de datos y la generación de informes dinámicos para facilitar la toma de decisiones. Esto permite la continuidad operativa de los servicios de ofimática y mensajería que utilizan los trabajadores de SUNASS, así como asegurar la continuidad operativa de los servicios que brinda la institución.

3. JUSTIFICACIÓN

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), viene utilizando bajo modalidad de suscripción diversas herramientas de colaboración de la suite de Microsoft para la elaboración y gestión de documentos de forma colaborativa, así como herramientas de gestión de proyectos, comunicación en tiempo real, de análisis de datos y productividad. Estas herramientas permiten un incremento en la productividad, mejora el acceso a la información, el análisis de esta y facilita la toma de decisiones.

Con la finalidad de asegurar la disponibilidad de los servicios con los que cuentan los usuarios, así como incrementar la productividad, eficiencia y seguridad en la gestión de los colaboradores, es necesario contar con las herramientas de colaboración mencionadas.

4. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Permitir a los usuarios de la SUNASS hacer uso de las herramientas de colaboración Microsoft en la nube, con la finalidad de dinamizar, agilizar y mejorar el trabajo en equipo, de manera segura, permitiendo una gestión eficiente y eficaz.

5. VINCULACIÓN POI

ADQUISICIÓN Y RENOVACIÓN DE SOFTWARE.

6. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

RO (Recursos Ordinarios).

RDR (Recursos Directamente Recaudados).

7. BASE LEGAL APLICABLE

- Mediante Resolución de Gerencia General N° 065-2021-SUNASS-GG de fecha 27 de Setiembre 2021, se aprueba la estandarización para la suscripción de licencias Microsoft 365 e3, Microsoft Visio plan 2, Microsoft Project plan 3 por un plazo de tres años.
- Mediante Resolución de Gerencia General N° 00147-2024-SUNASS-GG de fecha 09 de Agosto de 2024, se aprueba la estandarización para la suscripción de licencias de software de la marca Microsoft (Microsoft 365 E3, Enterprise Mobility Security E3, Office 365 E1, Microsoft Visio Plan 2, Microsoft Project Plan 3, Microsoft Project Plan 5, Microsoft Power Bi Pro y Microsoft Power Automate Premium) por un plazo de tres años.

8. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN

ITEM 01 PAQUETE	Sub Item	DESCRIPCIÓN	CANT
	1.1	Suscripciones Office 365 E1 (Incluye Teams).	188
	1.2	Suscripciones Enterprise Mobility Security (EMS) E3	188
	1.3	Suscripciones Microsoft 365 E3 (Incluye Teams).	566
	1.4	Suscripciones Microsoft Visio Plan 2	10
	1.5	Suscripciones Microsoft Project Plan 3	13
	1.6	Suscripciones Microsoft Project Plan 5	2
	1.7	Suscripciones Microsoft Power Bi Pro	63
	1.8	Suscripción Microsoft Power Automate Premium	1

8.1 ITEM 01 PAQUETE - SUSCRIPCIONES MICROSOFT

8.1.1 PRESTACIÓN

El contratista bajo todo costo deberá brindar a SUNASS las siguientes licencias:

- 188 suscripciones Office 365 E1.
- 188 suscripciones Enterprise Mobility Security (EMS) E3.
- 566 suscripciones Microsoft 365 E3.
- 10 suscripciones Microsoft Visio Plan 2.
- 13 suscripciones Microsoft Project Plan 3.
- 2 suscripciones Microsoft Project Plan 5.
- 63 suscripciones Microsoft Power Bi Pro.
- 1 suscripción Microsoft Power Automate Premium.

Las licencias Office 365 E1 y Microsoft 365 E3 deberán incluir obligatoriamente Microsoft Teams como parte de la suscripción.

La suscripción y soporte técnico deberán estar vigentes durante el periodo del presente servicio sin generar costos adicionales a la entidad.

El CONTRATISTA proveerá el soporte técnico para asistir al personal técnico de la Oficina de Tecnología de Información en la solución de problemas relacionados con las licencias o servicios tecnológicos adquiridos. El soporte técnico (de nivel 2) puede ser ofrecido a través de diversos medios, como llamadas telefónicas, correos electrónicos, chats en línea, asistencia remota o en persona, con el objetivo de mejorar la eficiencia del equipo de la Oficina de Tecnologías de Información, a fin de que los sistemas y dispositivos que interactúan con las herramientas adquiridas funcionen correctamente.

- ✓ Soporte remoto a incidentes, configuración de políticas o herramientas 365, actualizaciones de herramientas Microsoft 365, optimización.
- ✓ 24 horas del día, 7 días a la semana, 365 días al año.

- ✓ Idioma: Castellano
- ✓ Zona horaria: GMT -5
- ✓ Las incidencias deben ser registradas. Los medios para emplear pueden ser teléfono, correo electrónico, sistema de ticket.

Niveles de atención para el soporte técnico

Para el registro de incidentes se utilizarán los medios de comunicaciones oficiales.

Los incidentes son problemas o fallas en la funcionalidad de los sistemas de infraestructura que conforman la plataforma tecnológica Microsoft y que se encuentran dentro del alcance del convenio.

Los acuerdos de niveles de servicio (SLA) para la atención son:

Tipos de atención

Urgencia	Tiempo de atención máximo (*) presencial	Tiempo de atención máximo (*) no presencial
Alta	02 horas	01 hora
Media	06 horas	03 horas
Baja	12 horas	06 horas

Alta: Son incidentes que necesitan un tratamiento especial por lo que su impacto representa para la organización; una caída total de las herramientas colaborativas.

Media: Son incidentes con un tiempo de atención intermedio, su inatención afecta la comunicación entre los funcionarios de SUNASS a través de correo electrónico.

Baja: Son incidentes con un tiempo de atención bajo, su inatención afecta la productividad de los funcionarios de SUNASS.

Todas las suscripciones deberán ser las últimas versiones estables y deberán tener la funcionalidad de poder activarse en otro equipo (cuando se requiera el cambio de equipo).

El acceso al portal de administración del fabricante debe ser ilimitado y debe permitir la administración de acceso de identidades en ambientes híbridos (Directorio Activo en nube y On-premise). También debe incluir capacidades de doble factor de autenticación en todas las licencias que forman parte de la suscripción.

La solución ofertada debe incluir de manera automática cualquier actualización o nueva funcionalidad creada por el fabricante durante el periodo de la suscripción.

Estas suscripciones deberán permitir a los colaboradores de SUNASS acceder a las diferentes herramientas colaborativas en nube, teniendo en cuenta lo siguiente:

Las suscripciones Microsoft 365 E3, Office 365 E1 y EMS E3 deberán incluir, como mínimo, las siguientes características técnicas mínimas:

Característica		M365 E3	Office 365 E1	EMS E3
Aplicaciones Microsoft 365	Microsoft Teams	•	•	

	Aplicaciones de escritorio (Word, Excel, Power Point, OneNote, Publisher, Access)	•		
	Microsoft 365 para dispositivos móviles	•	•	
	Instalación apps hasta 5 PCs/Mac + 5 tablets + 5 smartphones por usuario	•	versión móvil	
	Microsoft 365 versión web	•	•	
	Visio versión web	•	•	
	Loop components	•	•	
	Crear y compartir páginas Loop y workspaces	•		
	Contribuir a páginas Loop y workspaces	•	•	
	Clipchamp Estándar	•		
	Microsoft Editor características premium	•		
	Interfaz multilenguaje para aplicaciones Microsoft 365	•		
Correo electrónico y calendario	Exchange Kiosk (2 GB correo electrónico)			
	Exchange Plan 1 (50 GB correo electrónico)		•	
	Exchange Plan 2 (100 GB correo electrónico)	•		
	Calendario	•	•	
	Outlook versión escritorio	•		
	Auto-expanding email archive	•		
	Exchange Online Protection	•	•	
	Public folder mailboxes	•	•	
	Resource mailboxes	•	•	
	Inactive mailboxes	•		
Reuniones, llamadas y Chat	Microsoft Teams	•	•	
	Chat ilimitado	•	•	
	Reuniones en línea	•	•	
	Avatares para Teams	•	•	
	Pantalla compartida y fondos personalizados	•	•	

	Grabación de Reuniones	•	•	
	Notificaciones priorizadas	•	•	
Intranet	SharePoint Kiosk (2 GB almacenamiento OneDrive)			
	SharePoint Plan 1 (10GB de almacenamiento por usuario más 1 TB de almacenamiento OneDrive)		•	
	SharePoint Plan 2 (10GB de almacenamiento por usuario más 1 TB de almacenamiento OneDrive)	•		
	OneDrive for business (basic) (10 GB de almacenamiento OneDrive)			
Servicios de Contenido	Microsoft Graph API	•	•	
	Microsoft Search	•	•	
	Microsoft Forms1	•	•	
	Microsoft Lists	•	•	
	Delve	•	•	
Gestión de proyectos y tareas	Microsoft Planner	•	•	
	Microsoft To-Do	•	•	
Analítica	Adoption Score	•	•	
	Secure Score	•	•	
	Compliance Management	•	•	
Broker de Seguridad de Accesos a la Nube	Microsoft Defender for Cloud Apps Discovery	•		•
	Microsoft Defender for Cloud Apps			
	App Governance in Defender for Cloud Apps			
	Office 365 Cloud App Security			
Protección de la información	Azure Information Protection Plan 16	•		•
	Azure Information Protection Plan 26			
	Manual, default, and mandatory sensitivity labeling in Microsoft 365 apps	•		•
	Sensitivity labeling for containers in Microsoft 365	•		
	Basic Message Encryption	•		**
	Personal Data Encryption	•		

	Windows Information Protection	•		
Gestión de acceso e identidad	Microsoft Entra ID ¹ Free		•	
	Microsoft Entra ID ¹ Plan 1	•		•
	Microsoft Entra ID ¹ Plan 2			
	Aprovisionamiento de Usuarios	•	•	•
	Auto servicio de cambio de contraseña	•	•	•
	Auto Servicio de reseteo de contraseña	•		•
	Auto servicio hibrido de cambio y reseteo de contraseña	•		•
	Reportes avanzados de seguridad	•		•
	Autenticación Multi Factor	•	•	•
	Acceso Condicional	•		•
	Grupos de Microsoft 365	•	•	
	Single sign-on (SSO)	•	•	•
	DirectAccess supported	•		
	Windows Hello for Business	•		
	Microsoft Advanced Threat Analytics	•		•
Gestión de aplicaciones y Endpoints	Microsoft Intune Plan 1	•		•
	Mobile Device Management	•	•	•
	Mobile application management	•		•
	Windows Autopilot	•		•
	Group Policy support para Windows	•		
	Group Policy support para Microsoft 365 apps	•		
	Cloud Policy service para Microsoft 365	•	Solo para web apps	
	Shared computer activation for Microsoft 365 apps	•		
	Endpoint Analytics	•		•
Protección ante amenazas	Microsoft Defender Antimalware	•		

	Microsoft Defender Firewall	•		
	Microsoft Defender Exploit Guard	•		
	Microsoft Defender Credential Guard	•		
	BitLocker y BitLocker To Go	•		
	Microsoft Defender para Endpoint Plan 1	•		
	Microsoft Defender Application Guard para Edge	•		
Administración del ciclo de vida de los datos	Manual retention labels	•	•	•
	Basic org-wide or location-wide retention policies	•		
	Teams message retention policies			
	Gestión de grabaicones			
eDiscovery y auditoría	Búsqueda de contenido	•	•	
	eDiscovery (Estandar)	•		
	Litigation Hold	•		
	eDiscovery (Premium)			
	Audit (Estandar)	•	•	
	Audit (Premium)			
Automatización, desarrollo de apps y chatbots	Power Apps for Microsoft 365	•	•	
	Power Automate for Microsoft 365	•	(solo flujos en nube)	

Las suscripciones Microsoft Visio Plan 2 deberán incluir como mínimo las siguientes características técnicas mínimas:

Categoría	Características Técnicas Mínimas
Plataforma	Windows
Versiones Incluidas	Incluye la versión de escritorio de Visio y Visio para la web
Características	Creación y edición avanzada de diagramas
	Plantillas y formas prediseñadas
	Diagramas de flujo, organigramas, diagramas de red y más
	Integración con Microsoft 365 y otras aplicaciones de Microsoft
	Colaboración en tiempo real
	Datos vinculados en diagramas
	Exportación a varios formatos (PDF, SVG, etc.)
Colaboración	Edición simultánea en tiempo real
	Comentarios y anotaciones en diagramas
	Integración con Microsoft Teams
Compatibilidad	Compatible con Visio 2013, 2016 y 2019

	Integración con SharePoint Online
Almacenamiento y Seguridad	Almacenamiento en la nube a través de OneDrive
	Seguridad de datos y protección de información
Integración de Datos	Importación de datos desde Excel, Access, SQL Server, Exchange, Azure Active Directory, etc.
	Vinculación dinámica de datos

Las suscripciones Microsoft Project Plan 3 deberán incluir como mínimo las siguientes características técnicas mínimas:

Categoría	Características Técnicas Mínimas
Plataforma	Windows, Mac, Web (a través de Project para la web)
Versiones Incluidas	Project para la web, Project Online Desktop Client
Características Principales	- Gestión de proyectos avanzada
	- Programación y planificación
	- Asignación y gestión de recursos
	- Seguimiento del progreso y cronogramas
	- Informes y paneles personalizados
	- Colaboración en tiempo real
	- Integración con Microsoft Teams y otras aplicaciones de Microsoft 365
	- Vistas de Gantt, Kanban y línea de tiempo
Colaboración	- Edición simultánea en tiempo real
	- Asignación de tareas y seguimiento
	- Comentarios y colaboración en documentos
Compatibilidad	- Compatible con Project 2013, 2016 y 2019
	- Integración con SharePoint Online y Microsoft Teams
Almacenamiento y Seguridad	- Almacenamiento en la nube a través de OneDrive
	- Seguridad de datos y protección de información
Integración de Datos	- Importación y exportación de datos desde Excel, SharePoint y otras fuentes
	- Integración con Power BI para análisis avanzado

Las suscripciones de Microsoft Project Plan 5 deberán incluir como mínimo las siguientes características técnicas mínimas:

Categoría	Características Técnicas Mínimas
Plataforma	Windows, Web (a través de Project para la web)

Versiones Incluidas	Project para la web, Project Online Desktop Client
Características Principales	- Gestión de carteras de proyectos (PPM)
	- Optimización de carteras de proyectos
	- Gestión avanzada de recursos
	- Programación y planificación avanzada
	- Análisis y visualización avanzada de datos
	- Seguimiento del progreso y cronogramas
	- Informes y paneles personalizados
	- Colaboración en tiempo real
	- Integración con Microsoft Teams y otras aplicaciones de Microsoft 365
	- Vistas de Gantt, Kanban y línea de tiempo
	- Herramientas avanzadas de gestión financiera
	- Capacidades de modelado y simulación de escenarios
Colaboración	- Edición simultánea en tiempo real
	- Asignación de tareas y seguimiento
	- Comentarios y colaboración en documentos
Compatibilidad	- Compatible con Project 2013, 2016 y 2019
	- Integración con SharePoint Online y Microsoft Teams
Almacenamiento y Seguridad	- Almacenamiento en la nube a través de OneDrive
	- Seguridad de datos y protección de información
Integración de Datos	- Importación y exportación de datos desde Excel, SharePoint y otras fuentes
	- Integración con Power BI para análisis avanzado

Las suscripciones de Microsoft Power Bi Pro deberán incluir como mínimo las siguientes características técnicas mínimas:

Categoría	Características Técnicas Mínimas
Plataforma	Web, Windows, iOS, Android
Características Principales	- Creación de informes y paneles interactivos
	- Acceso a informes y paneles desde cualquier dispositivo
	- Actualización automática de datos
	- Exploración de datos mediante preguntas en lenguaje natural
	- Análisis y visualización avanzada de datos

	- Conectividad a múltiples fuentes de datos (Excel, SQL Server, Azure, Salesforce, etc.)
	- Publicación y compartición de informes y paneles
	- Colaboración en la creación de informes
	- Integración con otros servicios de Microsoft (Excel, SharePoint, Teams, etc.)
Seguridad	- Seguridad a nivel de fila
	- Auditoría y gobernanza de datos
	- Protección de la información
	- Autenticación multifactor (MFA)
	- Cumplimiento normativo y certificaciones (GDPR, HIPAA, etc.)
Colaboración	- Edición y comentarios en informes compartidos
	- Suscripciones a informes
	- Integración con Microsoft Teams para compartir informes
Integración de Datos	- Conectores a más de 100 fuentes de datos diferentes
	- Integración con servicios en la nube y on-premise
	- Modelado de datos avanzado
	- Dataflows para la preparación y transformación de datos
Visualizaciones	- Amplia biblioteca de visualizaciones prediseñadas
	- Personalización de visualizaciones
	- Uso de visualizaciones personalizadas de AppSource
	- Creación de gráficos, mapas, tablas, matrices y más
Movilidad	- Aplicaciones móviles para iOS y Android
	- Visualización de informes y paneles en dispositivos móviles
	- Notificaciones push y alertas en tiempo real

La suscripción de Microsoft Power Automate Premium deberá incluir como mínimo las siguientes características técnicas mínimas:

Categoría	Características Técnicas Mínimas
Plataforma	Web, Windows, iOS, Android
Características Principales	- Automatización de flujos de trabajo
	- Creación de flujos de trabajo automatizados con interfaz gráfica
	- Conectividad a múltiples servicios y aplicaciones (Office 365, Dynamics 365, SQL Server, etc.)

	- Flujos de trabajo basados en eventos
	- Soporte para flujos de trabajo multietapa y condiciones
	- Aprovisionamiento y seguimiento de flujos en tiempo real
	- Creación de flujos de trabajo de RPA (automatización robótica de procesos)
	- Soporte para flujos de trabajo basados en IA
	- Integración con Power Apps y Microsoft Teams
Conectividad	- Más de 400 conectores predefinidos
	- Conectores personalizados
	- Integración con servicios de terceros (Salesforce, Google Services, Twitter, etc.)
	- Conectividad a bases de datos locales y en la nube
Seguridad	- Cumplimiento de normativas (GDPR, HIPAA, etc.)
	- Autenticación multifactor (MFA)
	- Control de acceso basado en roles (RBAC)
	- Encriptación de datos en tránsito y en reposo
Colaboración	- Compartir flujos de trabajo con otros usuarios
	- Colaboración en tiempo real
	- Aprobaciones de flujos de trabajo y procesos
	- Comentarios y revisión de flujos de trabajo
Desarrollo Avanzado	- Creación de flujos de trabajo complejos con expresiones avanzadas y scripts
	- Integración con Azure Logic Apps
	- Extensibilidad con Azure Functions
	- Soporte para lenguajes de scripting como JavaScript y PowerShell
Análisis y Monitoreo	- Monitoreo de flujos de trabajo en tiempo real
	- Análisis de uso y métricas de rendimiento de los flujos
	- Alertas y notificaciones de rendimiento
	- Integración con Power BI para análisis avanzado
Movilidad	- Aplicaciones móviles para iOS y Android
	- Gestión y monitoreo de flujos de trabajo desde dispositivos móviles
	- Creación de flujos de trabajo móviles

En todos los casos, el fabricante de la solución ofertada debe garantizar que el cliente conserva los derechos de la información que almacena en cada una de las herramientas.

Las soluciones que permitan DLP deberán integrarse con la solución con que cuenta la entidad.

La solución permitirá al usuario hacer uso de los servicios de red como el uso compartido de archivos e impresoras.

8.1.1.1 CONFIGURACIÓN

- ✓ El CONTRATISTA deberá realizar una revisión de la plataforma del Active Directory en Azure que cuenta SUNASS con la finalidad de identificar a los usuarios a quienes se asignarán las suscripciones.
- ✓ El CONTRATISTA deberá realizar la transferencia de toda la información y datos asociados con 188 licencias actuales de Microsoft 365 E3 hacia Office 365 E1. La Oficina de Tecnologías de Información identificará y remitirá la lista de las 188 licencias cuyo tamaño de buzón no supere los 50GB a fin de viabilizar su migración hacia la nueva licencia de Office 365 E1. Esta transferencia debe incluir todos los correos electrónicos, archivos almacenados en OneDrive, configuraciones de usuario, permisos, y cualquier otra información relevante que garantice una transición sin problemas y la continuidad del servicio para todos los colaboradores que tienen asignadas dichas licencias, para asegurar que no haya interrupciones en las operaciones diarias. Esta migración deberá realizarse dentro de las 36 horas posteriores a la firma del contrato.
- ✓ El CONTRATISTA deberá realizar la asignación de las suscripciones adquiridas previa aprobación por la SUNASS.
- ✓ El CONTRATISTA ganador designará un(a) ejecutivo(a) de cuenta, para las coordinaciones administrativas que se necesiten realizar, producto de la ejecución del servicio. La disponibilidad de esta persona será de lunes a viernes de nueve (9) a diecisiete (17) horas. Ante cualquier cambio, se debe actualizar la información y comunicar a SUNASS con un mínimo de 5 días hábiles de anticipación
- ✓ El CONTRATISTA deberá realizar la configuración de usuarios y dispositivos de SUNASS en coordinación y previa aprobación del plan de trabajo por la SUNASS, considerando lo siguiente:

Servicio de Autenticación de Usuario

- Asignación de privilegios a los usuarios.
- Habilitar proceso de Auto-Asignación de Contraseña y Múltiple Factor de Autenticación.

Servicio de Gestión de Dispositivos

- Habilitación de Políticas de Dispositivos.
- Creación de directivas de cumplimiento para Móviles.
- Creación de directivas de cumplimiento para Laptops/PCs.

Servicio de Protección de Datos

- Asignación de Roles y Permisos.
- Configuración de 3 políticas de protección de información definidas por la entidad.
- Configuración de 2 políticas de Protección de Pérdida de Datos.
- Revisión y configuración de Políticas de Cifrado.
- Las políticas de protección de datos deben estar alineadas al ISO 27000

- ✓ El CONTRATISTA deberá realizar la configuración de las actualizaciones del sistema operativo en al menos un 10% de las suscripciones adquiridas en coordinación con el Especialista de infraestructura tecnológica de la Oficina de Tecnologías de Información.

- ✓ El CONTRATISTA deberá de brindar asistencia, soporte y seguimiento en la labor de configuración de actualizaciones del sistema operativo en el 90% restante de suscripciones a ser realizado por la Oficina de Tecnologías de Información.
- ✓ El CONTRATISTA es responsable de realizar las pruebas necesarias para la puesta en marcha del servicio, debiendo presentar previamente un plan de trabajo e informe final de pruebas a la SUNASS para su aprobación.

8.1.1.2 SEGURIDAD, PRIVACIDAD Y MONITOREO

- ✓ El CONTRATISTA deberá reportar cualquier incidente de seguridad y evento que afecte el funcionamiento de los servicios contratados por la SUNASS.
- ✓ El CONTRATISTA y fabricante no deben analizar o procesar el contenido de los correos electrónicos de la entidad para ningún propósito diferente al servicio contratado.
- ✓ El CONTRATISTA no podrán utilizar la información de la entidad con fines comerciales o publicitarios, con fines fraudulentos, ilegales, engañosos o discriminatorios.
- ✓ Las políticas de privacidad y seguridad de la información con las que cuenta el fabricante serán solicitadas por la SUNASS durante el periodo del servicio.
- ✓ El CONTRATISTA deben garantizar la protección de los correos electrónicos contra el acceso no autorizado, modificaciones no autorizadas o negación del servicio.

8.1.1.3 GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ El CONTRATISTA deberá asignar a un responsable del servicio, el cual será el único punto de contacto con la SUNASS, debe de absolver las necesidades de la SUNASS, estar a cargo de todas las coordinaciones con la SUNASS, y ser el responsable del cumplimiento de lo solicitado en el servicio y la entrega de la documentación contemplada en la sección de ENTREGABLES.
- ✓ El CONTRATISTA del servicio debe asignar personal técnico de manera remota en las instalaciones de la SUNASS para atender las incidencias e inconvenientes relacionadas al servicio de correo electrónico y portal colaborativo en la nube.
- ✓ Los recursos mínimos asignados por parte del CONTRATISTA deben ser:
 - Responsable del servicio con la función de coordinar las actividades del servicio entre personal de la SUNASS y personal técnico del CONTRATISTA asignado al servicio.
 - Recursos técnicos de soporte que cuenten con la capacidad de revisar y atender las incidencias relacionadas al servicio de correo electrónico y portal colaborativo en la nube.
- ✓ El CONTRATISTA deberá contar con un equipo informático, software, equipo celular y otros similares a fin de realizar las actividades definidas en el numeral 8.2.
- ✓ El CONTRATISTA deberá priorizar la atención y solución de los incidentes o consultas reportados por la SUNASS hacia el fabricante. La cantidad de consultas que se puedan realizar no debe de tener límites y debe contar con los siguientes tiempos de respuesta máximo:
 - I. Consultas: 8 horas, dentro del horario laboral.
 - II. Impacto bajo: 4 horas, dentro del horario laboral.
 - III. Impacto medio: 3 horas
 - IV. Impacto alto: 2 horas.
- ✓ EL CONTRATISTA deberá realizar la habilitación de la autenticación de doble factor a los servicios contratados y el directorio activo de SUNASS.

8.1.1.4 CAPACITACIÓN

El CONTRATISTA deberá transferir conocimientos, el cual será coordinado luego de la implementación con la Oficina de tecnologías de información para el uso correcto del servicio solicitado, para ello deberá contemplar lo siguiente:

- 05 sesiones para el panel de administradores (03 horas c/uno)
- 04 sesiones para los usuarios finales (02 horas c/uno en grupos no menor a 30 personas)
- El entrenamiento será de forma remota dentro de días hábiles y los materiales serán entregados en formato digital.

9. REQUISITOS FUNCIONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El proveedor debe contar con la categoría Licensing Solution Partner (LSP) de Microsoft®, lo cual permite suministrar las licencias y suscripciones de software solicitadas al amparo de un contrato de Enterprise Agreement.

10. PERSONAL

a) Un (01) Técnico Especializado en Tecnologías Microsoft (personal clave): Técnico en Infraestructura Microsoft o equivalente, el cual será el encargado de atender las incidencias técnicas reportadas, pruebas de concepto y cualquier consulta relacionada con el servicio en tecnologías Microsoft con los que cuenta la SUNASS.

Experiencia:

02 años de experiencia en la implementación de soluciones Microsoft en la nube, como Microsoft 365 o Office 365 o Azure o Exchange Online.

Formación Académica

Bachiller en las carreras de Ingeniería de Sistemas o Ingeniería informática o Ingeniería en Computación o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Computación y Sistemas o Ingeniería de Informática y de Sistemas o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Ingeniería de Estadística e Informática o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Sistemas Computacionales o en Ciencias con mención en Ingeniería Informática.

Certificaciones

Debe de contar con certificaciones o transcript de parte del fabricante Microsoft relacionados con los siguientes temas o en su defecto alguna certificación o certificaciones en cuyo contenido este incluido las siguientes tecnologías: Administración y gestión de los servicios de Infraestructura de TI en soluciones como Microsoft 365 Certified: Fundamentals, Microsoft Power Platform, Microsoft Certified: Identity and Access Administrator, Microsoft Sharepoint, MCSE: Productivity Solutions, Microsoft 365 Administrador experto, Secure Cloud Services o afines

Acreditación

- ✓ Copia simple de documentos que acredite contar con Transcript Oficial y/o Certificado Oficial de la Marca Ofertada para la suscripción del contrato.

11. DOCUMENTOS PARA SUSCRIPCIÓN DE CONTRATO

A la firma del contrato.

El contratista deberá presentar lo siguiente:

- Carta o certificado oficial del fabricante o subsidiarias en el territorio nacional, que acredite o certifique la categoría de Licensing Solutions Partner.
- Documento con los datos personales, correo electrónico, numero de celular del responsable del servicio, según lo solicitado en el numeral 10 inciso a).
- Documento señalando el medio de comunicación, a través del cual se reportarán los incidentes del presente servicio (teléfono, correo electrónico y/o sistemas de atención de tickets o similares).
- Documento que señale las políticas de privacidad y seguridad de la información, así como señalar las URL's del fabricante de la solución en idioma nativo o español a ofertar.
- Documento oficial emitida por el fabricante, que cuenta con SLA de 99.9%
- Esquema de replicación de información, la cual debe sustentarse con documento oficial emitido por el fabricante.
- Copia de documentos que acrediten contar con la certificación solicitada al personal clave descrito en el numeral 10 inciso a) y b).

12. GARANTÍA COMERCIAL

La garantía comercial es por tres (03) años y entrará en vigor a partir de la fecha de suscripción de las licencias adquiridas.

Esta garantía debe de cubrir contra defectos de diseño y/o fabricación, averías, entre otros, por un mal funcionamiento, derivados de desperfectos o fallas ajenas al uso normal o habitual, no detectables al momento que se otorgó la conformidad.

La ENTIDAD notificará al CONTRATISTA cualquier defecto, inmediatamente después de haberlo identificado, e indicará la naturaleza del defecto, junto con toda la evidencia disponible.

13. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

Suma Alzada.

14. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El servicio será prestado de manera remota en la sede central de la SUNASS ubicada en la Av. Bernardo Monteagudo N°210, ciudad de Lima – Magdalena del Mar, en coordinación con el especialista en infraestructura tecnológica de la oficina de tecnología de información.

15. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El plazo de prestación del servicio será por un periodo de tres (03) años, el cual será contabilizado a partir de la fecha establecida en el Acta de activación de inicio del servicio.

Se requiere previamente lo siguiente:

Acta de activación de inicio del servicio	Hasta 10 días calendarios, contados a partir del día siguiente de la firma de contrato. En el acta se debe indicar la fecha de inicio de servicio la cual será coordinada con la Oficina de Tecnología de Información.
---	--

Implementación	Hasta 05 días calendarios, contados a partir del día siguiente de la fecha de activación de las licencias Microsoft
----------------	---

16. ENTREGABLES

Los entregables deberán ser presentados a través de mesa de partes virtual de la SUNASS (<https://apps.sunass.gob.pe/mpv/#/tramite>) según el siguiente detalle:

Entregable luego de la suscripción del Acta de activación de inicio del servicio.

- ✓ Acta de activación de inicio del servicio
- ✓ Informe del contratista o declaración jurada que incluya el documento que formaliza la suscripción de las licencias Microsoft.
Este informe contiene el detalle de activación de las licencias Office 365 E1, Enterprise Mobility Security (EMS), Microsoft 365 E3, Microsoft Visio Plan 2, Microsoft Project Plan 3, Microsoft Project Plan 5, Microsoft Power Bi Pro, Microsoft Power Automate Premium.
- ✓ Documento donde se Indique los canales de atención para el soporte y mantenimiento

Entregable luego de la implementación

- ✓ Informe del contratista que incluya la implementación realizada.
Este informe incluye el plan de trabajo, las configuraciones, asignación de licencias, las pruebas y toda actividad realizada para la puesta en marcha del servicio, a fin de contar con una transición transparente que no afecte a los usuarios.
- ✓ Acta de conformidad de activación del servicio.
Acta emitida por la Oficina de Tecnologías de Información dando conformidad a la implementación de las suscripciones.

17. CLAUSULA ANTISOBORNO

- a. El contratista declara conocer los compromisos antisoborno de la SUNASS, el cual se establece en su Política antisoborno y se encuentra disponible en el portal web de la SUNASS (<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4573329/Politica%20del%20SIG%202023.pdf?v=1684366588>).
- b. El contratista declara no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o, en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio a prestarse o bien a proporcionarse. En línea con ello, se compromete a actuar en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del Consejo Directivo, funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como a terceros que tengan participación directa o indirecta en la determinación de las características técnicas y/o valor referencial o valor estimado, elaboración de documentos del procedimiento de selección, calificación y evaluación de oferta, y la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento.
- c. El contratista se compromete a denunciar, sobre la base de una creencia razonable o de buena fe, cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través del canal de denuncias de soborno ubicado en el portal web de la SUNASS (<http://servicio.sunass.gob.pe/denuncias/>)

18. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN

El/la contratista/a declara y garantiza no haber ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o; en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación con la orden de servicio o el contrato, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios/as, integrantes de los órganos de administración, apoderados/as, representantes legales, funcionarios/as, asesores/as o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Asimismo, el/la contratista/a se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución de la orden de servicio o contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios/as, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados/as, representantes legales, funcionarios/as, asesores/as y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, el/la contratista/a se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula faculta a SUNASS a resolver automáticamente y de pleno derecho la orden de servicio o el contrato, bastando para tal efecto remitir a EL CONTRATISTA una comunicación informando que se ha producido dicha resolución, sin perjuicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

19. CONFIDENCIALIDAD

El contratista deberá mantener estricta confidencialidad sobre la información a la que tendrá acceso durante la ejecución del servicio. Asimismo, no podrá disponer de ésta para fines distintos al servicio que presta.

El contratista deberá de tener conocimiento de las “Disposiciones de seguridad de la información para proveedores” que serán comunicadas por la SUNASS si por la contratación el contratista tiene acceso a algún activo de información de la SUNASS (sistemas de información, instalaciones de procesamiento, entre otros).

El contratista deberá de enviar al correo electrónico del personal responsable de la contratación del servicio la declaración jurada de compromiso de confidencialidad de proveedores de la SUNASS firmada.

El proveedor podrá ser evaluado de acuerdo con los lineamientos de seguridad de la información.

20. SUPERVISIÓN Y CONFORMIDAD

La conformidad será otorgada de acuerdo con el Artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, por el jefe de la Oficina de tecnologías de Información de la SUNASS, luego de verificado el cumplimiento de las condiciones contractuales, previo informe técnico del personal designado de la OTI.

21. FORMA DE PAGO

La documentación deberá ser remitida de forma virtual por la mesa de partes de la SUNASS: <https://apps.sunass.gob.pe/mpv/#/tramite>

El pago se realizará de acuerdo con el Artículo 171 del reglamento de la ley de contrataciones del estado, luego de emitida la conformidad por el jefe de la Oficina de Tecnologías de Información.

El pago se realizará en tres (03) armadas, de acuerdo con el siguiente detalle:

- Primer pago: 34% del monto contratado, se realizará después de la entrega acta de activación de inicio del servicio, la cual será posterior a la firma del contrato e indicará de forma clara el periodo de la prestación del servicio, presentación del comprobante de pago, y conformidad de la Oficina de Tecnologías de la Información.
- Segundo Pago: 33% del monto contratado, se realizará al culminar el primer año de suscrito el contrato. previa entrega de del comprobante de pago, y conformidad de la Oficina de Tecnologías de la Información.
- Tercer Pago: 33% del monto contratado, se realizará al culminar el segundo año de suscrito el contrato. previa entrega de del comprobante de pago, y conformidad de la Oficina de Tecnologías de la Información.

22. PENALIDADES APLICABLES

Se aplicarán de acuerdo con lo señalado en el artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

23. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El plazo de responsabilidad del contratista por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado es de tres (03) años contados a partir de la conformidad otorgada.

24. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Técnico Especializado en Tecnologías Microsoft</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Bachiller en las carreras de Ingeniería de Sistemas o Ingeniería informática o Ingeniería en Computación o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Computación y Sistemas o Ingeniería de Informática y de Sistemas o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Ingeniería de Estadística e Informática o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Sistemas Computacionales o en Ciencias con mención en Ingeniería Informática.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El grado académico de bachiller o título profesional será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso el grado académico de bachiller no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación</p>

	académica requerida
--	---------------------

B.4	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Técnico Especializado en Tecnologías Microsoft</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>02 años de experiencia en la implementación de soluciones Microsoft, como Microsoft 365 o Office 365 o Azure o Exchange o Power Platform o Microsoft Security.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>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.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.</i> • <i>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</i> • <i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i> • <i>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.</i> </div>
C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 5,000,000.00 (Cinco millones 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.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Prestación de licencias de software Microsoft, servicio de soporte de licencias de software Microsoft, renovación de licencias de software Microsoft, actualización de licencias de software Microsoft</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p>
--	--

1 Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

“... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado”

(...)

“Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término “cancelado” o “pagado”] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia”.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, 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 sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo N° 9**.

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

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo N° 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.