

BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL

Aprobado mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD



SUB DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD – DIRECCIÓN TÉCNICO NORMATIVA
ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO - OSCE

SIMBOLOGÍA UTILIZADA:

| N° | Símbolo | Descripción |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | [ABC] / [.....] | La información solicitada dentro de los corchetes sombreados debe ser completada por la Entidad durante la elaboración de las bases. |
| 2 | [ABC] / [.....] | Es una indicación, o información que deberá ser completada por la Entidad con posterioridad al otorgamiento de la buena pro para el caso específico de la elaboración de la PROFORMA DEL CONTRATO; o por los proveedores, en el caso de los ANEXOS de la oferta. |
| 3 | <div> <div>Importante</div> <ul style="list-style-type: none"> • Abc </div> | Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores. |
| 4 | <div> <div>Advertencia</div> <ul style="list-style-type: none"> • Abc </div> | Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores. |
| 5 | <div> <div>Importante para la Entidad</div> <ul style="list-style-type: none"> • Xyz </div> | Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y deben ser eliminadas una vez culminada la elaboración de las bases. |

CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:

Las bases estándar deben ser elaboradas en formato WORD, y deben tener las siguientes características:

| N° | Características | Parámetros |
|----|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Márgenes | Superior : 2.5 cm Inferior: 2.5 cm Izquierda: 2.5 cm Derecha: 2.5 cm |
| 2 | Fuente | Arial |
| 3 | Estilo de Fuente | Normal: Para el contenido en general Cursiva: Para el encabezado y pie de página Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior) |
| 4 | Color de Fuente | Automático: Para el contenido en general Azul : Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior) |
| 5 | Tamaño de Letra | 16 : Para las dos primeras hojas de las Secciones General y Específica 11 : Para el nombre de los Capítulos. 10 : Para el cuerpo del documento en general 9 : Para el encabezado y pie de página Para el contenido de los cuadros, pudiendo variar, según la necesidad 8 : Para las Notas al pie |
| 6 | Alineación | Justificada: Para el contenido en general y notas al pie. Centrada : Para la primera página, los títulos de las Secciones y nombres de los Capítulos) |
| 7 | Interlineado | Sencillo |
| 8 | Espaciado | Anterior : 0 Posterior : 0 |
| 9 | Subrayado | Para los nombres de las Secciones y para resaltar o hacer hincapié en algún concepto |

INSTRUCCIONES DE USO:

- Una vez registrada la información solicitada dentro de los corchetes sombreados en gris, el texto deberá quedar en letra tamaño 10, con estilo normal, sin formato de negrita y sin sombrear.
- La nota **IMPORTANTE** no puede ser modificada ni eliminada en la Sección General. En el caso de la Sección Específica debe seguirse la instrucción que se indica en dicha nota.

Elaboradas en enero de 2019
Modificadas en junio 2019, diciembre de 2019, julio 2020, julio y diciembre 2021, junio y octubre de 2022

BASES INTEGRADAS

BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL

CONCURSO PÚBLICO N° 002-2023-OSCE

CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MONITOREO DE SERVICIOS DE TI E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL OSCE

DEBER DE COLABORACIÓN

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista, deben conducir su actuación conforme a los principios previstos en la Ley de Contrataciones del Estado.

En este contexto, se encuentran obligados a prestar su colaboración al OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI, en todo momento según corresponda a sus competencias, a fin de comunicar presuntos casos de fraude, colusión y corrupción por parte de los funcionarios y servidores de la Entidad, así como los proveedores y demás actores que participan en el proceso de contratación.

De igual forma, deben poner en conocimiento del OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI los indicios de conductas anticompetitivas que se presenten durante el proceso de contratación, en los términos del Decreto Legislativo N° 1034, "Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas", o norma que la sustituya, así como las demás normas de la materia.

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista del proceso de contratación deben permitir al OSCE o a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI el acceso a la información referida a las contrataciones del Estado que sea requerida, prestar testimonio o absolución de posiciones que se requieran, entre otras formas de colaboración.

SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

(ESTA SECCIÓN NO DEBE SER MODIFICADA EN NINGÚN EXTREMO, BAJO SANCIÓN DE NULIDAD)

CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

Cuando en el presente documento se mencione la palabra Ley, se entiende que se está haciendo referencia a la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y cuando se mencione la palabra Reglamento, se entiende que se está haciendo referencia al Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

1.2. CONVOCATORIA

Se realiza a través de su publicación en el SEACE de conformidad con lo señalado en el artículo 54 del Reglamento, en la fecha señalada en el calendario del procedimiento de selección, debiendo adjuntar las bases y resumen ejecutivo.

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

El registro de participantes se realiza conforme al artículo 55 del Reglamento. En el caso de un consorcio, basta que se registre uno (1) de sus integrantes.

Importante

- *Para registrarse como participante en un procedimiento de selección convocado por las Entidades del Estado Peruano, es necesario que los proveedores cuenten con inscripción vigente y estar habilitados ante el Registro Nacional de Proveedores (RNP) que administra el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE). Para obtener mayor información, se puede ingresar a la siguiente dirección electrónica: www.rnp.gob.pe.*
- *Los proveedores que deseen registrar su participación deben ingresar al SEACE utilizando su Certificado SEACE (usuario y contraseña). Asimismo, deben observar las instrucciones señaladas en el documento de orientación “Guía para el registro de participantes electrónico” publicado en <https://www2.seace.gob.pe/>.*
- *En caso los proveedores no cuenten con inscripción vigente en el RNP y/o se encuentren inhabilitados o suspendidos para ser participantes, postores y/o contratistas, el SEACE restringirá su registro, quedando a potestad de estos intentar nuevamente registrar su participación en el procedimiento de selección en cualquier otro momento, dentro del plazo establecido para dicha etapa, siempre que haya obtenido la vigencia de su inscripción o quedado sin efecto la sanción que le impuso el Tribunal de Contrataciones del Estado.*

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

La formulación de consultas y observaciones a las bases se efectúa de conformidad con lo establecido en los numerales 72.1 y 72.2 del artículo 72 del Reglamento.

Importante

No pueden formularse consultas ni observaciones respecto del contenido de una ficha de homologación aprobada, aun cuando el requerimiento haya sido homologado parcialmente respecto a las características técnicas y/o requisitos de calificación y/o condiciones de ejecución. Las consultas y observaciones que se formulen sobre el particular, se tienen como no presentadas.

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

La absolución de consultas, observaciones e integración de las bases se realizan conforme a las disposiciones previstas en los numerales 72.4 y 72.5 del artículo 72 del Reglamento.

Importante

- No se absolverán consultas y observaciones a las bases que se presenten en forma física.*
- Cuando exista divergencia entre lo indicado en el pliego de absolución de consultas y observaciones y la integración de bases, prevalece lo absuelto en el referido pliego; sin perjuicio, del deslinde de responsabilidades correspondiente*

1.6. ELEVACIÓN AL OSCE DEL PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

Los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones así como a las bases integradas por supuestas vulneraciones a la normativa de contrataciones, a los principios que rigen la contratación pública u otra normativa que tenga relación con el objeto de la contratación, pueden ser elevados al OSCE de acuerdo a lo indicado en los numerales del 72.8 al 72.11 del artículo 72 del Reglamento.

La solicitud de elevación para emisión de Pronunciamiento se presenta ante la Entidad, la cual debe remitir al OSCE el expediente completo, de acuerdo a lo señalado en el artículo 124 del TUO de la Ley 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, al día hábil siguiente de recibida dicha solicitud.

Advertencia

La solicitud de elevación al OSCE de los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones, así como a las Bases integradas, se realiza de manera electrónica a través del SEACE, a partir de la oportunidad en que establezca el OSCE mediante comunicado.

Importante

Constituye infracción pasible de sanción según lo previsto en el literal n) del numeral 50.1 del artículo 50 de la Ley, presentar cuestionamientos maliciosos o manifiestamente infundados al pliego de absolución de consultas y/u observaciones.

1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas se presentan conforme lo establecido en el artículo 59 del Reglamento.

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley

N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

Importante

- *Los formularios electrónicos que se encuentran en el SEACE y que los proveedores deben llenar para presentar sus ofertas, tienen carácter de declaración jurada.*
- *En caso la información contenida en los documentos escaneados que conforman la oferta no coincida con lo declarado a través del SEACE, prevalece la información declarada en los documentos escaneados.*
- *No se tomarán en cuenta las ofertas que se presenten en físico a la Entidad.*

1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

El participante presentará su oferta de manera electrónica a través del SEACE, desde las 00:01 horas hasta las 23:59 horas del día establecido para el efecto en el cronograma del procedimiento; adjuntando el archivo digitalizado que contenga los documentos que conforman la oferta de acuerdo a lo requerido en las bases.

El participante debe verificar antes de su envío, bajo su responsabilidad, que el archivo pueda ser descargado y su contenido sea legible.

Importante

Los integrantes de un consorcio no pueden presentar ofertas individuales ni conformar más de un consorcio en un procedimiento de selección, o en un determinado ítem cuando se trate de procedimientos de selección según relación de ítems.

En la apertura electrónica de la oferta, el comité de selección, verifica la presentación de lo exigido en la sección específica de las bases, de conformidad con el numeral 73.2 del artículo 73 del Reglamento y determina si las ofertas responden a las características y/o requisitos y condiciones de los Términos de Referencia, detallados en la sección específica de las bases. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.

1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La evaluación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en el artículo 74 del Reglamento.

El desempate mediante sorteo se realiza de manera electrónica a través del SEACE.

1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

La calificación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en los numerales 75.1 y 75.2 del artículo 75 del Reglamento.

1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

La subsanación de las ofertas se sujeta a lo establecido en el artículo 60 del Reglamento. El

¹ Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a:
<https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>
BASES INTEGRADAS

plazo que se otorgue para la subsanación no puede ser inferior a un (1) día hábil.

La solicitud de subsanación se realiza de manera electrónica a través del SEACE y será remitida al correo electrónico consignado por el postor al momento de realizar su inscripción en el RNP, siendo su responsabilidad el permanente seguimiento de las notificaciones a dicho correo. La notificación de la solicitud se entiende efectuada el día de su envío al correo electrónico.

La presentación de las subsanaciones se realiza a través del SEACE. No se tomará en cuenta la subsanación que se presente en físico a la Entidad.

1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

Previo al otorgamiento de la buena pro, el comité de selección revisa las ofertas económicas que cumplen los requisitos de calificación, de conformidad con lo establecido para el rechazo de ofertas, previsto en el artículo 68 del Reglamento, de ser el caso.

De rechazarse alguna de las ofertas calificadas, el comité de selección revisa el cumplimiento de los requisitos de calificación de los postores que siguen en el orden de prelación, en caso las hubiere.

1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

Definida la oferta ganadora, el comité de selección otorga la buena pro, mediante su publicación en el SEACE, incluyendo el cuadro comparativo y las actas debidamente motivadas de los resultados de la admisión, no admisión, evaluación, calificación, descalificación, rechazo y el otorgamiento de la buena pro.

1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

Cuando se hayan presentado dos (2) o más ofertas, el consentimiento de la buena pro se produce a los ocho (8) días hábiles siguientes de la notificación de su otorgamiento, sin que los postores hayan ejercido el derecho de interponer el recurso de apelación.

En caso que se haya presentado una sola oferta, el consentimiento de la buena pro se produce el mismo día de la notificación de su otorgamiento.

El consentimiento del otorgamiento de la buena pro se publica en el SEACE al día hábil siguiente de producido.

Importante

Una vez consentido el otorgamiento de la buena pro, el órgano encargado de las contrataciones o el órgano de la Entidad al que se haya asignado tal función realiza la verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro conforme lo establecido en el numeral 64.6 del artículo 64 del Reglamento.

CAPÍTULO II

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

A través del recurso de apelación se pueden impugnar los actos dictados durante el desarrollo del procedimiento de selección hasta antes del perfeccionamiento del contrato.

El recurso de apelación se presenta ante y es resuelto por el Tribunal de Contrataciones del Estado.

Los actos que declaren la nulidad de oficio, la cancelación del procedimiento de selección y otros actos emitidos por el Titular de la Entidad que afecten la continuidad de este, se impugnan ante el Tribunal de Contrataciones del Estado.

Importante

- *Una vez otorgada la buena pro, el comité de selección, está en la obligación de permitir el acceso de los participantes y postores al expediente de contratación, salvo la información calificada como secreta, confidencial o reservada por la normativa de la materia, a más tardar dentro del día siguiente de haberse solicitado por escrito.*
Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el comité de selección.
- *A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.*
- *El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE.*

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

La apelación contra el otorgamiento de la buena pro o contra los actos dictados con anterioridad a ella se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse notificado el otorgamiento de la buena pro.

La apelación contra los actos dictados con posterioridad al otorgamiento de la buena pro, contra la declaración de nulidad, cancelación y declaratoria de desierto del procedimiento, se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse tomado conocimiento del acto que se desea impugnar.

CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

Los plazos y el procedimiento para perfeccionar el contrato se realiza conforme a lo indicado en el artículo 141 del Reglamento.

Para perfeccionar el contrato, el postor ganador de la buena pro debe presentar los documentos señalados en el artículo 139 del Reglamento y los previstos en la sección específica de las bases.

3.2. GARANTÍAS

Las garantías que deben otorgar los postores y/o contratistas, según corresponda, son las de fiel cumplimiento del contrato y por los adelantos.

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

Como requisito indispensable para perfeccionar el contrato, el postor ganador debe entregar a la Entidad la garantía de fiel cumplimiento del mismo por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original. Esta se mantiene vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista.

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

En las contrataciones que conllevan la ejecución de prestaciones accesorias, tales como mantenimiento, reparación o actividades afines, se otorga una garantía adicional por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación accesorio, la misma que debe ser renovada periódicamente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

Importante

- *En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*
- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establecen los numerales 149.4 y 149.5 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.*

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

En caso se haya previsto en la sección específica de las bases la entrega de adelantos, el contratista debe presentar una garantía emitida por idéntico monto conforme a lo

estipulado en el artículo 153 del Reglamento.

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

Las garantías que se presenten deben ser incondicionales, solidarias, irrevocables y de realización automática en el país, al solo requerimiento de la Entidad. Asimismo, deben ser emitidas por empresas que se encuentren bajo la supervisión directa de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y que cuenten con clasificación de riesgo B o superior. Asimismo, deben estar autorizadas para emitir garantías; o estar consideradas en la última lista de bancos extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.

Importante

Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro y/o contratista cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.

Advertencia

Los funcionarios de las Entidades no deben aceptar garantías emitidas bajo condiciones distintas a las establecidas en el presente numeral, debiendo tener en cuenta lo siguiente:

1. La clasificadora de riesgo que asigna la clasificación a la empresa que emite la garantía debe encontrarse listada en el portal web de la SBS (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clasificadoras-de-riesgo>).

2. Se debe identificar en la página web de la clasificadora de riesgo respectiva, cuál es la clasificación vigente de la empresa que emite la garantía, considerando la vigencia a la fecha de emisión de la garantía.

3. Para fines de lo establecido en el artículo 148 del Reglamento, la clasificación de riesgo B, incluye las clasificaciones B+ y B.

4. Si la empresa que otorga la garantía cuenta con más de una clasificación de riesgo emitida por distintas empresas listadas en el portal web de la SBS, bastará que en una de ellas cumpla con la clasificación mínima establecida en el Reglamento.

En caso exista alguna duda sobre la clasificación de riesgo asignada a la empresa emisora de la garantía, se deberá consultar a la clasificadora de riesgos respectiva.

De otro lado, además de cumplir con el requisito referido a la clasificación de riesgo, a efectos de verificar si la empresa emisora se encuentra autorizada por la SBS para emitir garantías, debe revisarse el portal web de dicha Entidad (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/relacion-de-empresas-que-se-encuentran-autorizadas-a-emitar-cartas-fianza>).

Los funcionarios competentes deben verificar la autenticidad de la garantía a través de los mecanismos establecidos (consulta web, teléfono u otros) por la empresa emisora.

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

La Entidad puede solicitar la ejecución de las garantías conforme a los supuestos contemplados en el artículo 155 del Reglamento.

3.5. ADELANTOS

La Entidad puede entregar adelantos directos al contratista, los que en ningún caso exceden en conjunto del treinta por ciento (30%) del monto del contrato original, siempre que ello haya sido previsto en la sección específica de las bases.

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de conformidad con el artículo 162 del Reglamento.

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

La Entidad puede establecer penalidades distintas a la mencionada en el numeral precedente, según lo previsto en el artículo 163 del Reglamento y lo indicado en la sección específica de las bases.

Estos dos tipos de penalidades se calculan en forma independiente y pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Las causales para la resolución del contrato, serán aplicadas de conformidad con el artículo 36 de la Ley y 164 del Reglamento.

3.8. PAGOS

El pago se realiza después de ejecutada la respectiva prestación, pudiendo contemplarse pagos a cuenta, según la forma establecida en la sección específica de las bases o en el contrato.

La Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad del funcionario que debe emitir la conformidad.

En el caso que se haya suscrito contrato con un consorcio, el pago se realizará de acuerdo a lo que se indique en el contrato de consorcio.

Advertencia

En caso de retraso en los pagos a cuenta o pago final por parte de la Entidad, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, esta reconoce al contratista los intereses legales correspondientes, de conformidad con el artículo 39 de la Ley y 171 del Reglamento, debiendo repetir contra los responsables de la demora injustificada.

3.9. DISPOSICIONES FINALES

BASES INTEGRADAS

Todos los demás aspectos del presente procedimiento no contemplados en las bases se regirán supletoriamente por la Ley y su Reglamento, así como por las disposiciones legales vigentes.

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

(EN ESTA SECCIÓN LA ENTIDAD DEBERÁ COMPLETAR LA INFORMACIÓN EXIGIDA, DE ACUERDO A LAS INSTRUCCIONES INDICADAS)

CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - OSCE
RUC N° : 20419026809
Domicilio legal : Av. Gregorio Escobedo Cdra. 7 s/n – Conjunto Residencial San Felipe – Jesús María – Lima – Lima
Teléfono: : 01- 613 5555
Correo electrónico: : eramirezg@osce.gob.pe; sachancaray@osce.gob.pe; gescurra@osce.gob.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del **SERVICIO DE MONITOREO DE SERVICIOS DE TI E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL OSCE**

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Solicitud y Aprobación de Expediente de Contratación N° 010-2023/OAD de fecha 24 de julio de 2023

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Ordinarios – R.O.

Importante

La fuente de financiamiento debe corresponder a aquella prevista en la Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal en el cual se convoca el procedimiento de selección.

1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de **SUMA ALZADA**, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No Corresponde.

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

El alcance de la prestación está definido en el Capítulo III de la presente sección de las bases.

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de **Treinta y seis (36) meses, contados desde el día 01/10/2023 o desde el primer día del último mes de ejecución**

contractual del servicio vigente, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, el cual será en digital, sin costo, debido al estado de emergencia e impulso del trabajo remoto y digitalización de los trámites en la Entidad; previa solicitud, al siguiente correo electrónico: gescurra@osce.gob.pe.

1.10. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N° 1440 – Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público
- Ley N° 31638, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2023
- Ley N° 31639, Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2023.
- Decreto Supremo N° 082-2019-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225 – Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30225 – Ley de Contrataciones del Estado, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que Aprueba el TUO de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Directiva Administrativa N° 339-MINSA/DGIESP, Directiva Administrativa que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2, aprobado mediante Resolución Ministerial 031-2023/MINSA y sus modificatorias.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.
- Ley N° 29973 - Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2008-TR
- Código Civil.
- Directivas y Opiniones del OSCE.
- Cualquier otra disposición legal vigente que permita desarrollar el objeto de la convocatoria, que no contravenga lo regulado por la Ley de Contrataciones del Estado.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

Según el cronograma de la ficha de selección de la convocatoria publicada en el SEACE.

Importante

De conformidad con la vigesimosegunda Disposición Complementaria Final del Reglamento, en caso la Entidad (Ministerios y sus organismos públicos, programas o proyectos adscritos) haya difundido el requerimiento a través del SEACE siguiendo el procedimiento establecido en dicha disposición, no procede formular consultas u observaciones al requerimiento.

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta contendrá, además de un índice de documentos², la siguiente documentación:

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

- Declaración jurada de datos del postor. (**Anexo N° 1**)
- Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta.

En caso de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto.

En caso de persona natural, copia del documento nacional de identidad o documento análogo, o del certificado de vigencia de poder otorgado por persona natural, del apoderado o mandatario, según corresponda.

En el caso de consorcios, este documento debe ser presentado por cada uno de los integrantes del consorcio que suscriba la promesa de consorcio, según corresponda.

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE³ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir el certificado de vigencia de poder y/o documento nacional de identidad.

- Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. (**Anexo N° 2**)

² La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

³ Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (**Anexo N° 3**)
- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (**Anexo N° 4**)⁴
- f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. (**Anexo N° 5**)
- g) El precio de la oferta en SOLES. Adjuntar obligatoriamente el **Anexo N° 6**.

El precio total de la oferta y los subtotales que lo componen son expresados con dos (2) decimales. Los precios unitarios pueden ser expresados con más de dos (2) decimales.

Importante

- *El comité de selección verifica la presentación de los documentos requeridos. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.*
- *En caso de requerir estructura de costos o análisis de precios, esta se presenta para el perfeccionamiento del contrato.*

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los “**Requisitos de Calificación**” que se detallan en el numeral 3.2 del Capítulo III de la presente sección de las bases.

2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los “Requisitos de Calificación” que se detallan en el numeral 3.2 del Capítulo III de la presente sección de las bases

Advertencia

El comité de selección no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites “Documentos para la admisión de la oferta”, “Requisitos de calificación” y “Factores de evaluación”.

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

El postor ganador de la buena pro debe presentar los siguientes documentos para perfeccionar el contrato:

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- b) Garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, de ser el caso.
- c) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
- d) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número

⁴ En caso de considerar como factor de evaluación la mejora del plazo de prestación del servicio, el plazo ofertado en dicho anexo servirá también para acreditar este factor.

BASES INTEGRADAS

- de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- e) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
 - f) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE⁵ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).

- g) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- h) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación ⁶ (**Anexo N° 12**).
- i) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁷.
- j) Estructura de costos⁸.
- k) Las certificaciones requeridas en el TDR para el personal clave
- l) Declaración Jurada, como documentación para la suscripción del contrato, indicando la relación del personal propuesto, según el Anexo 03 de los términos de referencia (Nombre completo, Documento de Identidad, Título profesional o Técnico titulado según el caso, Cargo a ocupar en el Servicio)⁹.
- m) La documentación que acredite el cumplimiento del perfil (formación, capacitación y experiencia) del personal NO CLAVE, deberán ser presentados como requisitos para perfeccionar el contrato¹⁰.
- n) La certificación requerida será acreditable mediante certificado u otro documento que demuestre fehacientemente lo solicitado, el mismo que será presentado para la firma de contrato¹¹.

Importante

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.*
- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151*

⁵ Para mayor información de las Entidades usuarias de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

⁶ En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

⁷ Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

⁸ Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

⁹ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°46

¹⁰ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°01

¹¹ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 01, 47, .

del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.

- En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

Importante

- Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*
- De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya¹².*
- La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en vía Mesa de Partes Digital del OSCE (<https://apps.osce.gob.pe/mesa-partes-digital/>) con atención a la Oficina de Administración, y/o de acuerdo a las disposiciones complementarias que el OSCE disponga en su oportunidad.

Importante

En el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, se puede perfeccionar el contrato con la suscripción del documento o con la recepción de una orden de servicios, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00).

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en forma mensual en partes iguales, a partir del inicio de la etapa operativa del Servicio, previa prestación del servicio, cumplimiento de los entregables de dicho servicio y conformidad del área usuaria. Como se indicó previamente, la etapa pre operativa de dos (2) meses no tendrá el pago mensual, se efectuará el pago mensual correspondiente a todos los meses de la etapa operativa.

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

¹² Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

- Informe del funcionario responsable del Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con VB de la Oficina de Tecnologías de la Información, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Entregable del contratista con el detalle del servicio brindado según lo solicitado en el numeral 9.1 de los TDR

Dicha documentación se debe presentar vía Mesa de Partes Digital del OSCE (<https://apps.osce.gob.pe/mesa-partes-digital/>) con atención a la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

Importante

Para determinar que los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, el comité de selección incorpora los requisitos de calificación previstos por el área usuaria en el requerimiento, no pudiendo incluirse requisitos adicionales, ni distintos a los siguientes:

SERVICIO DE MONITOREO DE SERVICIOS DE TI E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL OSCE

1. AREA USUARIA:

Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

2. FINALIDAD PÚBLICA:

La contratación de este servicio permitirá contar con un proceso de monitoreo y gestión permanente de la infraestructura tecnológica del OSCE, sobre la cual se tienen desplegados los distintos servicios tecnológicos que se brinda a sus usuarios internos y externos; a través de un pool de especialistas en un esquema 24x7x365, que permitan asegurar la disponibilidad de los servicios tecnológicos del OSCE.

3. OBJETO:

Este servicio tiene por objeto contar con una empresa especializada que brinde el servicio de monitoreo de los servicios de TI e Infraestructura Tecnológica del OSCE. Este servicio estará compuesto en la gestión de facilites, gestión de servidores físicos y virtuales (onpremise y nube), gestión de equipos de comunicaciones (onpremise y nube), gestión de aplicaciones (onpremise y nube), gestión de base de datos (onpremise y nube), gestión de equipos de almacenamiento (onpremise y nube), gestión de equipos de respaldo y gestión de equipos de seguridad del OSCE, en un esquema de 24x7x365.

4. ACTIVIDAD DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI):

Aseguramiento de la disponibilidad de los servicios de tecnologías de la información.

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

| ITEM | CANTIDAD | UNIDAD MEDIDA | DESCRIPCIÓN |
|------|----------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 01 | UND | SERVICIO DE MONITOREO DE SERVICIOS DE TI E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL OSCE |

El Servicio de Monitoreo de Servicios de TI e Infraestructura Tecnológica del OSCE, consiste en la gestión de facilites, gestión de servidores físicos y virtuales (onpremise y nube), gestión de equipos de comunicaciones (onpremise y nube), gestión de aplicaciones (onpremise y nube), gestión de base de datos (onpremise y nube), gestión de equipos de almacenamiento (onpremise y nube), gestión de equipos de respaldo y gestión de equipos de seguridad del OSCE.

El CONTRATISTA deberá implementar y ejecutar durante todas las etapas del servicio, de manera presencial, el Servicio de Monitoreo de Servicios de TI e Infraestructura Tecnológica del OSCE, de tal forma que se garantice la estabilidad operativa de todos los servicios indicados en los términos de referencia.

Para los términos de este proceso, el CONTRATISTA ACTUAL es aquel que se encuentra brindando actualmente los servicios a OSCE.

5.1. CARACTERÍSTICAS Y/O CONDICIONES DEL SERVICIO **SERVICIOS GENERALES**

El servicio está constituido por un conjunto de servicios especializados. Estos se encuentran enmarcados en un modelo que busca optimizar la calidad de los servicios de TI, beneficiando a todos los usuarios.

Estos servicios serán descritos en la sección 5.3. CATÁLOGO DE SERVICIOS DE CENTRO DE DATOS:

- Servicios de Operación.
- Servicios de Procesamiento.
- Servicios de Almacenamiento.
- Servicios de Gestión de Sistema Operativo de UNIX/LINUX/WINDOWS/ESXi
- Servicios de Comunicaciones y Seguridad.
- Servicios de Aplicaciones y Servidores Web.
- Servicios de Base de datos.
- Servicios de Gestión de nube Oracle Cloud Infrastructure
- Servicios de Gestión de Cyberseguridad

EL CONTRATISTA deberá coordinar los mantenimientos preventivos y/o correctivos con el OSCE y con la(s) empresa(s) que actualmente tiene a su cargo los Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica del sistema del OSCE, indicada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica.

GESTIÓN DEL SERVICIO

a) Gestión de Incidentes

Cualquier incidente de la plataforma, será reportado a la cuenta de correo operadoresti@osce.gob.pe, teléfono 613-5555 anexo 1194 y/o teléfono móvil. Ante ello, no sólo el OSCE reportará un incidente sino también cualquier personal del CONTRATISTA que detecte el incidente; es obligación de los administradores y operadores del CONTRATISTA reportarlos. Cabe señalar que, los incidentes también podrán ser reportados por personal que hace uso de los sistemas del OSCE desplegados sobre la infraestructura tecnológica que administrará el CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA deberá proponer e implementar una herramienta para la gestión de incidentes y requerimientos durante el servicio. Cada incidente/requerimiento contará con un ticket de atención. El OSCE deberá tener acceso a la herramienta de gestión del servicio del CONTRATISTA, **mínimo tres (3) usuarios para el personal de la OTI¹³**, para generar y monitorear incidentes/requerimientos, estos también se generarán a través de correo

¹³ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°150

electrónico, teléfono fijo o móvil; en estos casos EL CONTRATISTA registrará los incidentes/requerimientos en la herramienta propuesta. Además, el OSCE deberá tener acceso al seguimiento y/o monitoreo de TODOS los tickets de incidentes/requerimientos registrados (por el OSCE y el CONTRATISTA) en la herramienta de gestión.

EL CONTRATISTA deberá realizar las configuraciones de la herramienta propuesta, a fin de adecuarse a la forma de trabajo de la entidad. Se precisa que la información histórica deberá ser respaldada por el CONTRATISTA ACTUAL y entregada al OSCE través de archivos tipo CSV, HTML u otro formato, al término del servicio y/o a demanda. El registro de incidentes y/o requerimientos en la herramienta propuesta por el CONTRATISTA deberá iniciar sin información histórica. Sólo como referencia, se precisa que, la herramienta que está en uso actualmente es REMEDY SERVICES DESK (Anexo 13).

En caso sea necesario alguna modificación al actual proceso de gestión de incidentes, EL CONTRATISTA, en conjunto con OSCE, lo definirá en la etapa de pre operación (en el primer mes de iniciado el servicio), lo cual será implementado por EL CONTRATISTA en la herramienta de gestión propuesta. Durante el periodo del Servicio, como parte de un proceso de mejora continua, EL CONTRATISTA podrá proponer cambios en el diseño del proceso.

Se precisa que, el proceso de gestión de incidentes elaborado e implementado por el CONTRATISTA y el OSCE, durante la etapa de pre operación (en el primer mes de iniciado el servicio). Asimismo, durante la ejecución el OSCE podrá hacer el cambio en el proceso de gestión de incidentes, por lo que el CONTRATISTA deberá adecuar la herramienta de gestión de incidentes con el nuevo proceso.

Se precisa que, la etapa de pre operación es dos (2) meses, y la etapa de operación es el tiempo que resta para completar el servicio. Cabe recalcar que, durante la etapa de pre operación, EL CONTRATISTA debe presentar a todo el personal solicitado para que tomen conocimiento de las actividades a ejecutar en la etapa de operación.

b) Gestión de Requerimientos

Cualquier requerimiento sobre la plataforma tecnológica serán reportados a la cuenta de correo operadoresti@osce.gob.pe, teléfono 613-5555 anexo 1194 y teléfono móvil, y registrados por medio de personal de OSCE y/o por el CONTRATISTA, a través de la herramienta de gestión del servicio propuesta por el CONTRATISTA.

c) Gestión de Problemas

EL CONTRATISTA será responsable de este proceso; manteniendo una gestión tanto proactiva como reactiva. La gestión de problema se realizará usando las herramientas y procesos propios del CONTRATISTA.

El CONTRATISTA remitirá mensualmente la relación de problemas registrados, debidamente sustentado; los cuales servirán para minimizar los tiempos de atención y solución de estos; adjuntando una base de conocimientos que incluya las lecciones aprendidas, análisis causa raíz, propuestas de mejora y matriz de riesgo¹⁴ de cada propuesta de mejora.

d) Gestión de Cambio

Todo cambio que se requiera en la plataforma detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica, será gestionado por medio del formato que se establecerá en la etapa pre-operativa, el cual debe incluir la matriz de riesgo¹ del cambio propuesto. EL CONTRATISTA será responsable de actualizar, tanto en forma como en contenido, los cambios según se requiera.

e) Gestión de Configuración

Todo cambio que se requiera en la configuración de la plataforma detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica, deberá ser gestionado y actualizado en el formato que se establecerá en la etapa pre-operativa, el cual debe incluir matriz de riesgo¹ del cambio propuesto.

¹⁴ Que incluya el análisis de probabilidad e impacto

f) Gestión de Versiones

Se deberá mantener un Plan Periódico de Actualización de parches (update) de los componentes de la plataforma detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica, este plan será elaborado de manera conjunta con el OSCE. El CONTRATISTA será responsable de la ejecución completa del plan aprobado por el OSCE. El Plan y la Ejecución se considerarán entregables del servicio y deberá considerar su ejecución durante el 1er año del servicio, para todos los servidores de la plataforma tecnológica, a nivel de sistema operativo, seguridad, entre otros.

g) Gestión de Niveles de Servicio

Se gestionarán los niveles de servicio de la plataforma detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica, presentando la información sobre ellos en el Informe Mensual. Asimismo, el Jefe de Proyecto deberá hacer una presentación mensual presencial con el detalle de cumplimiento de los niveles de servicio.

h) Gestión de Capacidad

Se deberá mantener un esquema de monitoreo permanente y automatizado para la infraestructura tecnológica detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica, en donde se anticipe cualquier falencia en materia de crecimiento y rendimiento. Adicionalmente, se gestionará los cambios analizando la matriz de riesgos¹ en la capacidad actual, alertando cualquier desviación, por medio de cualquier elemento que lo facilite. EL CONTRATISTA implementará y utilizará sus propias herramientas (1 o más), instaladas dentro de sus capacidades, que podrá complementarlas en caso sea necesario con la herramienta de monitoreo propuesta para los casos de Capacity-On-Demand y Disponibilidad. Asimismo, deberá implementar en el CCC y la oficina de UAST, una pantalla tipo video wall de 65” (mínimo) para el monitoreo de los servicios para el acceso tanto de los Operadores como del personal técnico de la UAST.

i) Gestión de Disponibilidad

Se deberá mantener un esquema de monitoreo permanente y automatizado para la infraestructura tecnológica detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica, en donde se anticipe cualquier falencia en materia de disponibilidad, adicionalmente se gestionará los cambios analizando el impacto en la disponibilidad actual, alertando cualquier desviación. Garantizando los niveles de disponibilidad establecidos en los SLAs. EL CONTRATISTA implementará y utilizará sus propias herramientas (1 o más), instaladas dentro de sus capacidades, que podrá complementarlas en caso sea necesario con la herramienta de monitoreo propuesta.

j) Gestión de Continuidad

Se deberá planificar una prueba anual para validar que la plataforma detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica, se encuentra debidamente configurada en materia de contingencia. El alcance de la gestión de la Continuidad será definido previa coordinación con el OSCE.

Para declarar la contingencia, EL CONTRATISTA debe seguir el procedimiento correspondiente. Dicho procedimiento formará parte del Plan de Contingencia, elaborado por el CONTRATISTA.

Asimismo, EL CONTRATISTA deberá elaborar la documentación y probar los procedimientos de contingencia para el servicio ofrecido; los cuales se consideran entregables.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

EL CONTRATISTA, actualizará y/o desarrollará el manual de procedimientos de todos los servicios comprendidos en el punto 5.3 Catálogo de Servicios del Centro de Datos, los mismos que será entregado al OSCE al término del primer mes (culminada la fase de pre operación).

5.2. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS

a) Servicios Generales de Operación

Están incluidos dentro de los servicios requeridos los aspectos siguientes:

- Operaciones que comprenden la realización de tareas rutinarias procedimentales mencionadas en el ANEXO 08: Políticas de Seguridad
- Gestión de actividades de soporte técnico de la plataforma detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica, el cual incluya el reporte diario de crecimiento y capacidad operativa de la plataforma tecnológica del Anexo N° 05.
- Monitoreo 24x7x365 de la infraestructura tecnológica del OSCE, detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica, para detectar comportamientos anómalos que pueden afectar la normal operación de los servicios del CCP, CCC, CCS y nube.

Los servicios de infraestructura de la plataforma tecnológica del sistema del OSCE, consideran una configuración en un Centro de Cómputo Principal (ubicado en el CIRION TECHNOLOGIES), un Centro de Cómputo Contingencia (ubicado en el edificio El Regidor) y el Centro de Cómputo de la Sede Central. El CONTRATISTA deberá proponer durante toda la etapa de ejecución del servicio las recomendaciones basadas en las mejores prácticas, a fin de que los centros de cómputo brindados por OSCE puedan cumplir con altos estándares tecnológicos.

b) Servicios Generales de Soporte

Es el servicio especializado para brindar atenciones para la resolución de incidentes y problemas de la plataforma detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica.

c) Políticas Globales de los Servicios

EL CONTRATISTA deberá cumplir con las siguientes políticas generales del servicio:

- Para todos los casos, los servicios de Operación descritos deben operar 24x7x365.
- El horario de atención y resolución de incidentes (severidad 1 y 2) es 24x7x365.
- Los servicios de Operación de tipo scripts, verificación de ejecución de JOBS, procesamiento de pagos de la información remitida por los Bancos y otras actividades operativas que cotidianamente se efectúan, deben operar 24x7x365.

EL CONTRATISTA deberá remitir e implementar, bajo las mejores prácticas, las políticas mencionadas a continuación para la plataforma detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica:

- Políticas de Administración de Centro de Cómputo (Anexo 06)
- Política de Administración de servidores de Unix / Linux / Windows (Anexo 07)
- Políticas de Seguridad (Anexo 08)
- Política de Administración de Aplicaciones y Base de Datos (Anexo 10)

d) Responsabilidades DEL CONTRATISTA

Las siguientes actividades son responsabilidad DEL CONTRATISTA:

- Mantener actualizado los Sistemas Operativos con los últimos hotfix, support packages y parches recomendados por el fabricante, para garantizar la disponibilidad y estabilidad de los sistemas del OSCE, según planificación y necesidad, el OSCE indicará la ejecución de dicho trabajo. En caso sea necesario se cambiará de versión de sistema operativo, previa coordinación con el OSCE, debiendo incluir la instalación de las demás capas que administra el contratista.
- Monitorear los componentes de la plataforma detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica, las 24 horas del día, 7 días de la semana, los 365 días del año.
- Brindar como mínimo tres (3) usuarios de acceso de sólo lectura a la herramienta de monitoreo implementado, destinado al personal de OTI.
- Gestionar la disponibilidad y tiempo de respuesta de los componentes de la plataforma detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica de acuerdo con los niveles de servicio establecidos.
- Gestionar el soporte de los componentes de la plataforma detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica de acuerdo con los niveles de servicio establecidos.

- Mantener un inventario actualizado de la plataforma tecnológica que brindará el OSCE durante la ejecución del servicio, cuyos componentes se encuentran descritos en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica.
- Suministrar una herramienta de consolidación de eventos de servidores, equipos de comunicaciones, entre otros, que componen la plataforma detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica, y el sistema para su almacenamiento, los registros de eventos deberán formar parte de las políticas de backup. El periodo de retención de los eventos será de 180 días calendario. Posterior a ello, se deberá respaldar los eventos en cintas de backup.

e) Responsabilidades del OSCE

Las siguientes actividades son responsabilidad del OSCE:

- El OSCE proporcionará un ambiente de trabajo, mobiliario y conexión a la red para que EL CONTRATISTA realice la prestación del servicio de manera óptima. En caso EL CONTRATISTA considere necesario, se brindará facilidades para que EL CONTRATISTA utilice su propio mobiliario.
- El OSCE será responsable de contratar el servicio de traslado y almacenamiento de los medios magnéticos utilizados para el respaldo de la información en el CCP, CCC y CCS.

5.3. CATÁLOGO DE SERVICIOS DE CENTRO DE DATOS

A continuación, se describe el catálogo de Servicios del Centro de Datos, sin embargo, para mayor detalle los postores pueden solicitar una visita técnica a las instalaciones del OSCE, que ayuden a esclarecer la gestión y operatividad de los componentes de hardware y software de la Plataforma Tecnológica del OSCE.

5.3.1 SERVICIOS DE OPERACIÓN

a) Administración de Facilities de Centro de Cómputo

EL CONTRATISTA deberá brindar el servicio de administración de facilities de los centros de cómputo de contingencia (CCC) y Centro de cómputo de la Sede Central (CCS), detallados en el Anexo 09, lo que comprende la gestión de las actividades de mantenimiento y garantía del equipamiento de OSCE para los siguientes sistemas:

- Sistema eléctrico de soporte para los centros de cómputo:
 - Grupos electrógenos (Coordinación con el OSCE)
 - Sistemas de Transferencias
 - Sistema de UPS
 - Redes de distribución eléctrica final dentro de los centros de cómputo
- Sistema de aire acondicionado que soportan los centros de cómputo:
 - Unidades manejadoras y condensadoras de Aires acondicionados de precisión
 - Sensores de temperatura y humedad
- Sistema de seguridad física (Sistema de control de acceso).
- Sistema de detección y extinción de incendios.

Por ello, EL CONTRATISTA será responsable de gestionar el CCC y CCS, realizando las siguientes actividades:

- Recopilación y actualización de la información relacionada con la operación y administración histórica de EL CONTRATISTA ACTUAL, durante la etapa pre operativa.
- Realizar la documentación y actualización de los procesos para la operación de los centros de cómputo. Ofrecer recomendaciones y servicios complementarios periódicamente para la mejor administración y operación de los centros de cómputo.
- Actualización y aprobación, en conjunto con OSCE, del manual de operación de los centros de cómputo, así como de la matriz de responsables y escalamientos en la operación y administración del mismo.

BASES INTEGRADAS

- Mantener un registro de ocurrencias en los centros de cómputo mediante una herramienta diseñada para tal fin, la herramienta deberá ser proporcionada por EL CONTRATISTA. El OSCE deberá tener acceso para su visualización.
- Mantener un registro de las actividades y procesos ejecutados mediante una herramienta del CONTRATISTA.
- Coordinación y supervisión de labores de mantenimiento preventivo-correctivo del equipamiento de los centros de cómputo, indicados en el Anexo N° 09, con los contratistas/proveedores de OSCE a cargo de estas labores.
- Registro, seguimiento y cierre de los eventos que puedan poner en riesgo la continuidad de los centros de cómputo.
- En caso sea necesario, previa coordinación con el OSCE, el CONTRATISTA deberá ordenar el cableado estructurado y cableado de fibra (cielo raso y falso piso) de los tres centros de cómputo: CCP, CCC y CCS; y los gabinetes de comunicaciones del backbone instalados en las dos (2) sedes de Lima del OSCE. Esta actividad se realizará una vez al año durante la ejecución del servicio. Si durante la actividad de ordenamiento, se genera algún incidente técnico con el cableado estructurado y cableado de fibra, el CONTRATISTA deberá suministrar el cableado estructurado y/o de fibra afectado; a fin de garantizar la continuidad operativa del servicio.
- Validar y exigir la correcta instalación de los equipos y sus componentes en los centros de cómputo:
 - Ubicación en los gabinetes
 - Cableado eléctrico
 - Cableado estructurado y cableado de fibra.
 - Instalación y/o reubicación física de servidores y/o demás componentes de la plataforma tecnológica. De ser necesario, deberá incluir los accesorios para la instalación (cableado, entre otros)
- Entrega de reporte mensual de disponibilidad de espacio, energía y aires acondicionados en los centros de cómputo a partir del mes tres (03) de iniciado el servicio.
- Acompañamiento a los proveedores y terceros que ejecuten acciones dentro de los centros de cómputo y en los gabinetes de comunicaciones de las dos (2) sedes de Lima del OSCE.
- Gestión de Servicios con Terceros y coordinación de atención de incidentes, problemas o requerimientos de nuevas implementaciones.
- Entrega de reporte de status diario de los componentes de la plataforma tecnológica descrita Anexo N° 05, para el inicio y final de cada día.

b) Servicios de Infraestructura de Centro de Datos
Descripción y Alcance del Servicio

El servicio debe monitorear las variables ambientales (humedad, temperatura) del CCC y CCS, así como el monitoreo de la capacidad y disponibilidad de la plataforma detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica.

Centro de Cómputo de Contingencia

El Centro de Cómputo de Contingencia permitirá recuperar la disponibilidad de los sistemas del OSCE desplegados sobre el hardware y software que administrará el CONTRATISTA, en caso de un desastre en el Centro de Cómputo Principal.

EL CONTRATISTA será responsable del proceso de Recuperación de los sistemas desplegados sobre el hardware y software que administrará el CONTRATISTA, después de haberse declarado el final de la Contingencia, para el retorno de las operaciones desde el Centro de Cómputo de Contingencia, en coordinación con el OSCE.

Operaciones del Centro de Cómputo

Como parte del servicio de operación dentro del centro de cómputo de contingencia (CCC) y centro de cómputo de la Sede Central (CCS), EL CONTRATISTA deberá ejecutar las siguientes tareas:

- Identificación y escalamiento de eventos en:
 - Aires acondicionados.

- Sensores de temperatura.
- Sensores de humedad.
- Equipos de extinción de incendios.
- Control de Acceso.
- Sistema de respaldo eléctrico y componentes (UPS)
- Inspección y control físico de los centros de cómputo y los diferentes elementos dentro de este, como:
 - Gabinetes
 - Equipos de almacenamiento
 - Servidores y Librerías de respaldo
 - Equipamiento de comunicaciones y seguridad
- Supervisar el cumplimiento de los servicios de mantenimiento y soporte técnico para todos los elementos de hardware y software de los sistemas del OSCE. Brindar soporte en la ejecución del Plan de contingencia de los sistemas del OSCE desplegados sobre el hardware y software que gestionará EL CONTRATISTA.
- Atención de la consola de los servidores con comandos de los sistemas operativos.
- Mejora continua del proceso de operación con recomendaciones presentadas para su revisión y aprobación por parte de OSCE.
- Gestión del control del acceso a los distintos espacios en los centros de cómputo, de acuerdo con el procedimiento establecido:
 - Registro de los datos del personal que ingresa o sale
 - Validación de actividades a desarrollar y de los permisos de ingreso
 - Reporte de accesos emitidos por los equipos de control de acceso, el cual deberá ser incluido en el informe mensual del servicio.
- Elaboración y actualización de política, procedimiento y protocolo de acceso a centros de cómputo de OSCE.
- Elaboración y entrega de reportes mensuales solicitados por OSCE, referentes a la operación: checklists, entregas de turno, bitácora de respaldos, entre otras; definidas en la etapa pre operativa por EL CONTRATISTA y OSCE.
- Enviar al personal definido por la UAST, el reporte de entrega de turno donde se indiquen las actividades Pendientes y en ejecución. Asimismo, el reporte de status diario de los componentes de la plataforma tecnológica descrita Anexo N° 05, para el inicio y final de cada día
- Monitoreo permanente de los servidores de producción, pre producción, capacitación y desarrollo, a través de las herramientas propuestas por el CONTRATISTA, atendiendo los mensajes de alerta, así como revisando la bitácora (logs) de errores de los servidores físicos y virtuales detallados en el Anexo N° 05.

Además, las actividades a atender por el CONTRATISTA están orientadas a cualquier actividad normal de un Centro de Cómputo como son:

- Monitoreo de la plataforma detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica.
- Generación de alarmas y alerta vía correo electrónico u otro medio.
- Escalamiento y seguimiento de Incidentes y/o requerimientos.
- Proponer mejoras de los procesos relacionados a la operación de la plataforma detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica.
- Programación de las tareas de Operaciones.
- Inventario de la plataforma detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica, así como mantener actualizado el inventario de la plataforma durante la ejecución del servicio.
- Desarrollar y/o mantener actualizado la documentación:
 - Manual de Operaciones
 - Manual de Monitoreo de la Plataforma
 - Bitácora de Operaciones
 - Diagrama Lógico de la plataforma detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológico
- Pases a Producción:
 - Ejecución de los pases a producción, el cual se ejecutará de acuerdo al procedimiento definido en la etapa pre operativa.

BASES INTEGRADAS

- Escalamiento de incidentes:
 - Nivel 1: Escalamiento a los Operadores DEL CONTRATISTA
 - Nivel 2: Escalamiento con los Especialistas DEL CONTRATISTA
 - Nivel 3: Escalamiento con el fabricante
- Escalamiento de problemas con el OSCE

El horario de atención será de 24x7x365, incluso los feriados. Los operadores cumplirán labores en tres (03) turnos diarios y deberán tener la capacidad de ejecutar cualquier actividad dentro del alcance del servicio que esté relacionada con la operación de la plataforma detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica.

Responsabilidad DEL CONTRATISTA

- Es responsabilidad DEL CONTRATISTA el cumplimiento de las Políticas de Administración del Centro de Cómputo referidas al RESPALDO (ANEXO 06). EL CONTRATISTA deberá asegurar que la ejecución de los respaldos en cinta se efectúe sin errores, en caso hubiera error, se deberá efectuar nuevamente el respaldo. El efecto que esta nueva copia de respaldo pudiera tener sobre los niveles de servicio del ambiente de producción, serán tomados en cuenta si el error en el respaldo en cinta es atribuible al proveedor.
- Gestionar la continuidad de las operaciones asociadas a los sistemas del OSCE durante el desarrollo del servicio.
- Deberá verificar que el equipamiento detallado en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica, ubicado dentro del centro de cómputo principal y de Contingencia, opere dentro de los parámetros recomendados por el fabricante.
- Mantener el orden, etiquetado y seguridad dentro del Centro de Cómputo de Contingencia, Centro de Cómputo de la Sede Central y el Centro de Cómputo Principal.
- Proporcionar una herramienta de Business Intelligence (BI), instalado en las capacidades del CONTRATISTA, para el análisis de los reportes de niveles de servicio alcanzados mensualmente; a través de tableros de control, dashboards, entre otros, para la mejora de la toma de decisiones. El personal de la UAST deberá tener acceso de visualización. Como mínimo se debe proporcionar tres (03) usuarios para el acceso a la herramienta.

Responsabilidad de OSCE

- Participación activa del personal de OSCE para apoyar las actividades de planificación, implementación, pruebas y ejecución de la Contingencia.
- Aprobar los Planes que EL CONTRATISTA genere durante el desarrollo del servicio.
- Autorizar al proveedor el pase a contingencia, en caso de interrupción prolongada de los sistemas. La definición de interrupción prolongada se definirá en el primer mes de planeación a cargo DEL CONTRATISTA o durante la etapa operativa del servicio.
- Proveer la información para elaborar los Planes de Contingencia, cuya ejecución es responsabilidad del CONTRATISTA.

Monitoreo

Los siguientes elementos deben monitorearse de manera permanente y ser escalado cuando surjan eventos inesperados de manera oportuna al personal DEL CONTRATISTA y OSCE; así como tomar las medidas del caso:

- Temperatura
- Humedad
- Disponibilidad de los componentes de la plataforma detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica

En el Centro de Cómputo de la Sede Central (CCS) no trabaja físicamente ningún personal, por lo que el CONTRATISTA deberá suministrar una herramienta de monitoreo de temperatura y humedad, que alerte en caso se presente incidentes y/o alarmas. Dicha herramienta deberá ser suministrada durante la etapa pre operativa.

SERVICIOS DE CONTROL DE PRODUCCIÓN

EL CONTRATISTA será responsable de la ejecución del procesamiento de aplicaciones de los sistemas del OSCE en base a lo establecido entre EL CONTRATISTA y OSCE.

Este procesamiento se realizará con frecuencia diaria, semanal y mensual, y de forma ocasional como consecuencia de un requerimiento y/o incidente de los usuarios autorizados de TI de OSCE. Como parte de este servicio EL CONTRATISTA ejecutará las siguientes actividades:

- Ejecución de Scripts programados en el plan de pases a Producción. Los scripts pueden ser de base de datos, sistema operativo, entre otros.
- Ejecución de Despliegues programados en el plan de pases a Producción.
- Ejecución de Jobs de sistemas operativos y/o base de datos por requerimiento de OSCE.
- Ejecución de Scripts por Demanda. Se reciben como requerimientos y no forman parte de una cadena productiva, así mismo, el script se ejecuta como se recibe.
- Monitoreo y escalamiento de problemas en la ejecución de procesos de aplicativo de acuerdo con lo establecido entre EL CONTRATISTA y OSCE.
- Monitoreo de tareas de respaldo de información (finalizados exitosamente, no exitosos, relanzados, detenidos, reiniciados) según lo establezca el procedimiento establecido entre EL CONTRATISTA y OSCE.
- Revisión de logs y registro de procesos ejecutados, según procedimientos establecidos entre EL CONTRATISTA y OSCE.
- Entrega de salidas generadas por los aplicativos, según procedimientos establecidos entre EL CONTRATISTA y OSCE.
- Escalamiento de incidentes y/o requerimientos que podrán ser reportados por los usuarios de los sistemas del OSCE desplegados en el hardware y software que administrará EL CONTRATISTA. Este escalamiento se realizará primeramente a los administradores de los diferentes servicios provistos por EL CONTRATISTA y también se deberá de comunicar a personal de la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Toda la información de los incidentes y/o requerimientos deberán ser registrados en la herramienta de gestión de servicio propuesta por EL CONTRATISTA.
- Registro de ejecución de tareas indicando nombres de la tarea, fecha, duración, estado de finalización mediante la herramienta de gestión del CONTRATISTA, instalado en las capacidades del CONTRATISTA. Además, OSCE podrá ingresar a la herramienta para la visualización de las tareas.
- Escalar los incidentes en producción, como errores de programas, incidentes con hardware y /o software, fallas de equipos o suministros, entre otros. Estos incidentes serán registrados en la herramienta de Gestión de Incidentes provista por EL CONTRATISTA.

SERVICIO DE RESPALDO Y RESTAURACIÓN DE DATOS

EL CONTRATISTA deberá realizar y controlar la administración del archivo de medios magnéticos, la misma que incluye el control del inventario, evaluación de puntos de reposición y/o eliminación de medios, por parte de OSCE según sus procedimientos internos, así como los cartuchos de copias de respaldo y registros vitales creados durante el período del contrato.

El OSCE se encargará de la provisión de cartuchos, cintas, insumos (cintas de limpieza y etiquetas) e infraestructura de respaldo necesaria (hardware y software) para realizar el respaldo de la información de los centros de cómputo principal (CCP), centro de cómputo contingencia (CCC) y centro de cómputo de la Sede Central (CCS), los cuáles se encuentra detallados en el anexo N° 05.

El CONTRATISTA será responsable de la provisión de la infraestructura (hardware y software) para las pruebas de restore al 100% de la información ubicada en los centros de cómputo principal (CCP), centro de cómputo contingencia (CCC) y centro de cómputo de la Sede Central (CCS), los cuáles se encuentra detallados en el anexo N° 05. El CONTRATISTA deberá programar el restore del 100% de la información, para su ejecución durante los primeros 60 días de la etapa operativa. Posterior a ello, las pruebas de restore mensual será de manera aleatoria. La capacidad de almacenamiento requerido para el restore al 100% es de 150 TB aproximadamente. El equipamiento proveído por el CONTRATISTA se podría consolidar en un (1) equipo que podrá ser instalado en el CCC (los centros de cómputo están interconectados por fibra oscura). Una vez culminado el restore al 100% y luego de la conformidad de la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones; el CONTRATISTA

BASES INTEGRADAS

podrá retirar el equipamiento proveído para esta actividad. El CONTRATISTA deberá emitir un informe final sobre la actividad de restore al 100%, cuya revisión estará a cargo de la UAST.

EL CONTRATISTA deberá asignar un administrador de backups para la administración, mejoras, seguimiento y control de la herramienta de respaldos.

Como parte del servicio de respaldo y restauración de datos, EL CONTRATISTA deberá ejecutar las siguientes tareas:

- Elaboración y actualización de la política de respaldo y restauración de datos de los ambientes de producción y capacitación de los sistemas del OSCE.
- Elaboración y actualización de los procedimientos de respaldo y restauración de datos de los ambientes de producción y capacitación de los sistemas del OSCE.
- Realizar las copias de respaldo, de acuerdo a la política establecida.
- Mantener el inventario de medios magnéticos, actualizado de forma semanal, mediante una herramienta provista por EL CONTRATISTA.
- Efectuar la restauración a demanda, en coordinación con el OSCE.
- Efectuar las copias de respaldo de las plataformas, además deberá coordinar y gestionar el traslado de las cintas con el servicio de custodia contratado por OSCE.
- EL CONTRATISTA deberá afinar el proceso de respaldo/restauración, para lo cual debe definir si los backups deben efectuarse por LAN o SAN.
- EL CONTRATISTA deberá proponer mejoras al proceso de respaldo/restauración de información.
- El CONTRATISTA deberá instalar/implementar/actualizar/migrar y otras actividades relacionadas a los softwares de respaldo/restauración que el OSCE proporcione.
- El servicio solicitado deberá contemplar las siguientes políticas:

1. Política de Backup y Restore

EL CONTRATISTA deberá referirse a las políticas de Administración de Centro de Cómputo.

2. Pruebas de restauración

EL CONTRATISTA debe realizar una prueba de restauración mensual de la información que OSCE defina. Los ambientes de restauración serán coordinados con el OSCE.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA deberá de realizar la rotación de cintas de respaldo de acuerdo de política establecida en los diferentes Centros de Cómputo.

SERVICIO DE MONITOREO

Se requiere que EL CONTRATISTA sea el responsable del monitoreo las 24 horas del día, 07 días de la semana, los 365 días del año, de la infraestructura de los centros de cómputo de OSCE y la Nube, monitoreo del equipamiento, aplicaciones y monitoreo de los enlaces de comunicación que lleguen a su Centro de Comando de acuerdo con lo detallado en esta sección.

EL CONTRATISTA se encargará de proveer los equipos y licencias del software para brindar este servicio desde sus instalaciones, así como el personal para realizar el monitoreo de los ambientes 24x7x365; para la plataforma tecnológica descrita en el Anexo 05; así como también la implementación de pantallas tipo video wall de 65" (mínimo) para el monitoreo de los servicios para el acceso tanto de los Operadores como del personal técnico de la UAST.

Asimismo, EL CONTRATISTA se encargará de los mecanismos necesarios para que el personal de OSCE pueda acceder a las consolas de monitoreo desde las instalaciones de OSCE.

MONITOREO DE LOS CENTRO DE CÓMPUTO

EL CONTRATISTA se encargará de realizar todas las actividades de monitoreo 24x7x365 de la infraestructura en el centro de cómputo contingencia (CCC) y centro de cómputo de la Sede Central (CCS) de OSCE, detallados en el anexo N° 09, incluyendo los sistemas ambientales de energía y climatización; y realizará el escalamiento en caso de fallas a las áreas

correspondientes, incluyendo la prevención, mantenimiento, mitigación y resolución de los incidentes de infraestructura.

EL CONTRATISTA deberá usar el software propuesto para monitorear de acuerdo a lo solicitado en el presente servicio. Asimismo, deberá brindar como mínimo tres (3) usuarios de acceso de sólo lectura a la herramienta de monitoreo implementado, destinado al personal de OTI.

MONITOREO DE SERVIDORES

EL CONTRATISTA se encargará de monitorear los servidores, a nivel de sistemas operativos y aplicaciones desplegados sobre el hardware y software que administrará EL CONTRATISTA, de acuerdo con la política de monitoreo establecido entre OSCE y EL CONTRATISTA, de tal forma que, en el caso de que se detecte una caída o alguna degradación del servidor se deberá generar una alerta automática hacia el centro de comando de EL CONTRATISTA con la finalidad de que inicie el proceso de gestión de incidentes.

Los servicios de monitoreo serán en forma continua, los 365 días de año, los 7 días a la semana y por 24 horas del día. Este procedimiento deberá incluir las siguientes actividades:

- Monitoreo permanente de los servidores de producción, pre-producción, capacitación y desarrollo, atendiendo los mensajes de alerta, así como la revisión de la bitácora (log) de errores; desplegados en la plataforma tecnológica del Anexo N° 05.
- Monitoreo de los sistemas, diagnóstico inicial y escalamiento de incidencias.
- Monitoreo de CPU, Memoria, Disco, y servicios a nivel de sistema operativo.
- Monitoreo de las unidades de almacenamiento
- Monitoreo de los servidores físicos y virtuales

EL CONTRATISTA deberá usar el software propuesto para monitorear de acuerdo a lo solicitado en el presente servicio. Asimismo, deberá brindar como mínimo tres (3) usuarios de acceso de sólo lectura a la herramienta de monitoreo implementado, destinado al personal de OTI.

MONITOREO DE COMUNICACIONES Y SEGURIDAD

EL CONTRATISTA se encargará del monitoreo de los enlaces de comunicaciones de OSCE, así como del monitoreo de los equipos de comunicaciones utilizados para proveer este servicio. Este procedimiento deberá considerar:

- Monitoreo de los equipos de comunicaciones y de seguridad del anexo N° 05.
- Monitorear los equipos de comunicación en los centros de cómputo y la Nube, este servicio debe considerar el monitoreo de por lo menos la CPU y memoria de los equipos. Monitoreo de disponibilidad de enlaces de comunicación.
- Capacidad de monitoreo utilizando protocolos SNMP y/o TCP/IP.

EL CONTRATISTA deberá usar el software propuesto para monitorear de acuerdo a lo solicitado en el presente servicio. Asimismo, deberá brindar como mínimo tres (3) usuarios de acceso de sólo lectura a la herramienta de monitoreo implementado, destinado al personal de OTI.

MONITOREO DE BASE DE DATOS Y APLICACIONES

- EL CONTRATISTA debe monitorear el rendimiento de las bases de datos y de los servidores de aplicaciones. Además, debe monitorear los distintos recursos y/o servicios que afecten su disponibilidad e integridad a fin de que adopte las medidas correctivas correspondientes.
- Monitoreo por agente especializado u otro mecanismo para base de datos Oracle, SQL Server, MySQL/MariaDB y PostgreSQL de producción.
- Monitoreo por agente especializado u otro mecanismo para servidor de aplicación Weblogic, Oracle SOA, OID, JBOSS, Tomcat, Apache, Elasticsearch, Nginx, Glassfish, Angular, Microservicios, y Contenedores; o algún componente según corresponda de acuerdo a la siguiente sección.
- Monitoreo de URLs.

EL CONTRATISTA deberá usar el software propuesto para monitorear la capa de base de datos, de acuerdo a lo solicitado en el presente servicio. Asimismo, deberá brindar como mínimo tres (3) usuarios de acceso de sólo lectura a la herramienta de monitoreo implementado, destinado al personal de OTI.

5.3.2 SERVICIOS DE PROCESAMIENTO

Descripción y Alcance del Servicio

El servicio deberá administrar y monitorear la capacidad de procesamiento del equipamiento detallado en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica, para soportar los sistemas del OSCE desplegados sobre el hardware y software que administrará EL CONTRATISTA.

La relación y características de los servidores y unidades de almacenamiento se encuentran detalladas en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica.

Políticas del Servicio

- Toda la plataforma tecnológica detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica debe ser monitoreada por la herramienta de monitoreo propuesta por el CONTRATISTA. En cuanto a los servidores, se incluye también todos los servidores virtuales desplegados sobre los servidores físicos y en la Nube.

Responsabilidad DEL CONTRATISTA

- EL CONTRATISTA deberá emitir trimestralmente un informe de evaluación a OSCE sobre el estado de la configuración y rendimiento de la plataforma instalada.
- Monitorear los principales parámetros indicados en la sección de “Monitoreo” de las responsabilidades DEL CONTRATISTA en los centros de cómputo.

Monitoreo

Los siguientes elementos deben monitorearse de manera permanente y ser escalado cuando surgen eventos inesperados de manera oportuna al personal DEL CONTRATISTA y OSCE; así como tomar las medidas del caso. Este monitoreo debe realizarse en cada servidor físico y/o virtual alojado y detallado en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica.

Debe monitorearse de una manera centralizada:

- Grado de Ocupación del CPU (%)
- Ocupación de disco (%)
- Uso de memoria y archivo de paginación
- Disponibilidad de los equipos que componen el servicio de procesamiento (%).
- Tráfico de Ingreso y Egreso (bps)

El servicio debe monitorear en tiempo real el estado del equipamiento detallado en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica, el servicio deberá incluir las características siguientes:

- Agentes a instalarse en los servidores o servicios a monitorear o una forma de captura basado en protocolos como SNMP y/o TCP/IP.
- Configurar alertas con diferentes umbrales.
- Notificación de alertas vía correo electrónico y/o mensajería instantánea.

Con relación a la gestión de equipos detallados en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica, EL CONTRATISTA puede utilizar las herramientas que considere necesarias, sin que esto represente un costo adicional para el OSCE. Asimismo, deberá brindar como mínimo tres (3) usuarios de acceso de sólo lectura a la herramienta de monitoreo implementado, destinado al personal de OTI.

5.3.3 SERVICIOS DE ALMACENAMIENTO

Alcance

El objetivo de este servicio es administrar los equipos de almacenamiento, equipos de comunicación SAN y equipos de respaldo alojados en los Centros de Cómputo CCP, CCC,

CCS y nube, gestionando la disponibilidad de la información y la ejecución de los respaldos y recuperación de información.

Incluye la administración centralizada y eficiente del sistema de almacenamiento de datos, la implementación de políticas de respaldo y restauración que minimicen los tiempos de backup/restore de la información, con la finalidad de reducir costos generados por el crecimiento, mantenimiento, operación y administración de cada uno de los sistemas de almacenamiento del OSCE.

La relación y características de los servidores y unidades de almacenamiento se encuentran detalladas en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica.

Responsabilidad DEL CONTRATISTA

- Gestión de la configuración física y lógica de la plataforma detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica.
- Asignación y reasignación de unidades lógicas de almacenamiento.
- Monitoreo proactivo y automatizado de la plataforma detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica.
- Matriz de riesgos¹⁵ para los cambios en la infraestructura tecnológica detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica.
- Gestión de Soporte Técnico de la plataforma detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura, Tecnológica.
- Análisis de Mejoras y Propuestas de Cambios.
- Mantener un inventario actualizado de todos los equipos de almacenamiento, equipos de comunicación SAN y equipos de respaldo alojados en los Centros de Cómputo CCP, CCC, CCS y nube.
- Generar reportes del uso del almacenamiento.
- Desarrollar y mantener actualizada la documentación:
 - Mapa lógico de la distribución de espacio del almacenamiento
 - Políticas de administración
 - Manual de administración
 - Manual de configuración
 - Diagrama lógico de la arquitectura
- EL CONTRATISTA deberá emitir trimestralmente un informe de evaluación a OSCE sobre el estado de la configuración y rendimiento de la plataforma de almacenamiento instalada, para lo cual durante el primer mes deberá proponer el formato del informe, el cual debe ser aprobado por el OSCE.
- Supervisar la ejecución de las políticas de respaldo y restauración por parte del responsable de la ejecución de dichos trabajos para los equipos detallados en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica a partir del primer día de operación.
- Coordinar el servicio de traslado y almacenamiento especializado de medios magnéticos brindado por el responsable de dicho servicio.
- Reportes mensuales de utilización de los recursos.
- Gestionar de la actualización de firmware, previa coordinación con el OSCE, de los equipos especializados en los centros de cómputo, la cual será ejecutada por proveedores de OSCE.

Responsabilidad de OSCE

- Otorgar los accesos a los diferentes medios de almacenamiento.
- Proveer la infraestructura de hardware, software y cintas de backup durante el periodo del contrato.

Monitoreo

Los siguientes elementos deben monitorearse de manera permanente y ser escalados cuando surjan eventos inesperados, de manera oportuna al personal DEL CONTRATISTA y el OSCE:

¹⁵ Que incluya análisis de probabilidad e impacto

BASES INTEGRADAS

- Nivel de uso de almacenamiento.
- Log de los equipos y software que conforman el servicio de almacenamiento.
- Disponibilidad de los equipos y software que componen el servicio de Almacenamiento.

Con relación a la gestión de equipos detallados en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica, EL CONTRATISTA puede utilizar las herramientas que considere necesarias, sin que esto represente un costo adicional para el OSCE. Asimismo, deberá brindar como mínimo tres (3) usuarios de acceso de sólo lectura a la herramienta de monitoreo implementado, destinado al personal de OTI.

5.3.4 SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SEGURIDAD

Alcance

El servicio consiste en la operación y administración de los equipos de comunicaciones LAN y seguridad detallados en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica.

Políticas del Servicio

- EL CONTRATISTA deberá emitir trimestralmente un informe de evaluación al OSCE sobre el estado de la configuración y rendimiento de la plataforma instalada y detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica.

El servicio esperado es de 24 horas por 7 días por 365 días al año, sobre la infraestructura tecnológica en cuanto a:

- Monitoreo.
- Operaciones.
- Atención de incidentes de severidad 1 y 2.

Responsabilidad DEL CONTRATISTA:

- Monitoreo de los equipos de comunicación LAN y seguridad.
- Actualización de las versiones de firmware de los equipos de comunicaciones, incluyendo “fixes”, parches de seguridad y/o actualizaciones, recomendados por el fabricante y aprobados por OSCE.
- Si el problema es externo y no está relacionado con equipamiento bajo su control, EL CONTRATISTA realizará la coordinación con los proveedores del servicio (WAN).
- Mantener un inventario actualizado de todos los equipos de comunicaciones LAN y seguridad.
- Escaneo de vulnerabilidades de aplicaciones publicados hacia internet: 01 vez al año para 40 direcciones IPs públicas. El alcance será definido en coordinación con el OSCE. La herramienta utilizada por el CONTRATISTA deberá ser licenciada y remitir el documento que valide su autenticidad durante la etapa de presentación de ofertas.
- Deberá implementar las recomendaciones resultantes del informe de vulnerabilidades. El periodo de aplicación deberá ser establecido en dicho Informe, de acuerdo con la criticidad, previa coordinación del OSCE. Posterior a la aplicación de las recomendaciones, se ejecutará un escaneo adicional para validar la remediación.
- Administración, operación y monitoreo de los equipos de comunicaciones y seguridad detallados en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica. Dichos equipos serán entregados por OSCE como parte de la plataforma tecnológica a administrar en el presente servicio. El servicio incluye la solución de telefonía IP y video conferencia.
- Recolectar información de contadores y de umbrales, ejecutando una administración proactiva, en la medida que se puedan identificar degradaciones en la red y repararlas antes que se transformen en problemas crónicos
- Análisis de Mejoras y Propuestas de Cambios
- Desarrollar y mantener actualizada la documentación siguiente:
 - Inventario equipos de comunicaciones LAN y seguridad.
 - Diagrama lógico de la arquitectura de equipos de comunicaciones y seguridad

Monitoreo

Los siguientes elementos deben monitorearse de manera permanente y ser escalados cuando surjan eventos inesperados de manera oportuna al personal DEL CONTRATISTA y al OSCE:

- Throughput de los equipos de comunicaciones LAN y seguridad.
- Log de los equipos de comunicaciones LAN y seguridad
- Disponibilidad de los equipos detallados en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica.
- Tráfico de Ingreso y Egreso (%)

Con relación a la gestión de equipos detallados en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica, EL CONTRATISTA puede utilizar las herramientas que considere necesarias, sin que esto represente un costo adicional para el OSCE. Asimismo, deberá brindar como mínimo tres (3) usuarios de acceso de sólo lectura a la herramienta de monitoreo implementado, destinado al personal de OTI.

Se requiere una solución de monitoreo permanente a fin de escalar los eventos inesperados de manera oportuna al personal DEL CONTRATISTA y al OSCE. Se hace hincapié que es responsabilidad del CONTRATISTA, contar con una herramienta para poder recolectar y generar los reportes con la información solicitada, la cual fue descrita en la sección Herramienta de Monitoreo de la Plataforma Tecnológica.

Para mayor detalle los postores pueden solicitar una visita a los Centros de Cómputo de del OSCE. Las visitas técnicas podrán ser solicitadas a las cuentas de correo electrónico: rquispe@osce.gob.pe, eramirezg@osce.gob.pe y vmelgar@osce.gob.pe

5.3.5 SERVICIOS DE GESTIÓN DE SISTEMA OPERATIVO DE UNIX/LINUX/WINDOWS/ESXi

El CONTRATISTA será responsable de la administración de los servidores Unix/Linux/Windows/ESXi desplegados sobre los servidores físicos y/o virtuales del Anexo05, incluye los siguientes aspectos:

- Administración y soporte correctivo ante inconvenientes de performance, desborde de umbrales, u otros errores de sistema operativo.
- Mantenimiento a los usuarios y perfiles del sistema operativo; como, altas, bajas y modificaciones según el flujo de aprobaciones a definir con EL CONTRATISTA. Esto incluye la gestión de los Directorios Activos, LDAPs, otros.
- Actualización de las versiones de los sistemas operativos de los servidores, incluyendo “fixes”, parches de seguridad y/o actualizaciones, recomendados por el fabricante y aprobados por OSCE. Para el despliegue de los parches de seguridad sobre los servidores Windows, EL CONTRATISTA deberá de administrar el servicio WSUS de OSCE, en caso se requiera EL CONTRATISTA podrá reinstalar el servicio WSUS.
- Gestión de los ambientes PRODUCCIÓN, PREPRODUCCIÓN, CAPACITACION y DESARROLLO (Creación/Modificación/Eliminación de ambientes).
- Gestión de las plataformas de virtualización del OSCE (lo cual incluye los hosts de virtualización VMWare, VCenter, SRM, PowerVM). Incluye la Creación/Instalación/Actualización/Migración/Implementación/Modificación/Eliminación del software VMWare, se precisa que las licencias serán provistas por el OSCE.
- Configuración de los servidores detallados Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica.
- Monitoreo proactivo y automatizado de los servidores detallados en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica, para asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio acordados.
- Matriz de riesgos¹⁶ para los cambios en la infraestructura.
- Modificaciones en el sistema operativo (incluye accesos).
- Gestión de Soporte Técnico especializado de la plataforma detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica.
- Análisis de Mejoras y Propuestas de Cambios.
- Generar el reporte mensual de uso y disponibilidad

¹⁶ Que incluya el análisis de probabilidad e impacto

BASES INTEGRADAS

- Diagnóstico de fallas de hardware y software del sistema operativo.
- Gestión de Eventos (Logs de la plataforma)
- Gestión de control de cambios de hardware, software y configuraciones.
- Desarrollar y mantener actualizado la documentación:
 - Políticas de administración de sistemas operativos
 - Manuales de instalación y configuración
 - Manual de administración de sistemas operativos
 - Diagrama de arquitectura de servidores
 - Inventario actualizado de updates aplicados en los servidores y equipos de comunicaciones y seguridad
- Elaboración de reportes mensuales de utilización de los recursos.
- Gestión de la consola del correo electrónico y herramientas de colaboración (IBM Lotus Notes y Google WorkSpace).

El servicio esperado es de 24x7x365, sobre la infraestructura tecnológica en cuanto a:

- Monitoreo.
- Operaciones.
- Atención de incidentes de severidad 1.

Con relación a la gestión de equipos detallados en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica, EL CONTRATISTA puede utilizar las herramientas que considere necesarias, sin que esto represente un costo adicional para el OSCE. Asimismo, deberá brindar como mínimo tres (3) usuarios de acceso de sólo lectura a la herramienta de monitoreo implementado, destinado al personal de OTI.

5.3.6 SERVICIOS DE GESTIÓN DE BASE DE DATOS

EL CONTRATISTA se encargará de administrar los motores de base de datos Oracle, SQL Server, MySQL/MariaDB y PostgreSQL desplegados sobre los servidores físicos y/o virtuales del Anexo N° 05. Asimismo, los productos de auditoría y firewall de base de datos Oracle.

Como parte de las tareas de administración, EL CONTRATISTA se encargará de ejecutar las siguientes actividades:

- Gestión de los ambientes PRODUCCIÓN, PREPRODUCCIÓN, CAPACITACION y DESARROLLO (Creación/Modificación/Eliminación de ambientes).
- Creación de políticas, procedimientos e instructivos respecto a la gestión de la administración de la Base de Datos.
- Ejecutar tareas del sistema de administración de base de datos para gestionar objetos de la misma.
- Upgrade/actualización de versiones.
- Control de aplicación de “fixes” de seguridad a los productos, recomendados por el fabricante y aprobados por OSCE. Esto se aplicará a los servidores de PRODUCCIÓN, PREPRODUCCIÓN, CAPACITACION y DESARROLLO.
- Ejecución de pruebas de performance y su afinamiento respectivo.
- Preparación de estadísticas de desempeño.
- Administración de los Sistemas Operativos donde se alojan las bases de datos
- Verificación de los procesos de backup y recovery.
- Definición de alertas.
- Diagrama de todos los componentes de las Bases de Datos de OSCE actualizada.
- Administrar la disponibilidad y recursos de las bases de datos.
- Administrar y optimizar los espacios de las bases de datos (asignado y usado).
- Administrar los logs de transacciones (activos e inactivos).
- Monitorear el tamaño de los objetos de las bases de datos.
- Análisis de tendencias de crecimiento en los espacios de almacenamiento de las Bases de Datos.
- Monitorear los requerimientos de capacidad y comportamiento de las bases de datos.
- Planear e implementar mejoras en el comportamiento de las bases de datos. Definir y proponer mejoras a las configuraciones (parámetros), recursos, procesos y otros

parámetros para afinamiento de las bases de datos. Esto incluye revisión de parámetros de sistema operativo que puedan influir en el rendimiento de los servidores de aplicación y/o servidores web, estos parámetros podrían ser uso de memoria, CPU, cantidad de procesos máximo de sistema operativo, entre otros.

- Plantear mejoras sobre unificación de ambientes de servidores de los diferentes ambientes, a fin de simplificar la administración. En este caso se debe garantizar el rendimiento óptimo de las bases de datos.
- Soporte correctivo ante inconvenientes de performance, desborde de umbrales, u otros errores de la base de datos reportados.
- Monitoreo por agente especializado u otro mecanismo a la base de datos SQL Server, Oracle, MySQL/MariaDB y PostgreSQL.
- Brindar acceso de lectura al personal de la OTI para la revisión de los logs de auditoría de las bases de datos.

Con relación a la gestión de equipos detallados en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica, EL CONTRATISTA puede utilizar las herramientas que considere necesarias y que serán validadas por el OSCE, sin que esto represente un costo adicional para el OSCE. Asimismo, deberá brindar como mínimo tres (3) usuarios de acceso de sólo lectura a la herramienta de monitoreo implementado, destinado al personal de OTI.

5.3.7 SERVICIOS DE GESTIÓN DE APLICACIONES Y SERVIDORES WEB

EL CONTRATISTA será responsable de administrar la plataforma Middleware del OSCE desplegados sobre los servidores físicos y/o virtuales del OSCE, servidores de aplicaciones, JBOSS, Oracle SOA, IHS, IIS, Apache, Tomcat, Pentaho, Tableau, Gestor de Contenidos de IBM FileNet IBM Content Navigator, Oracle Internet Directory, Oracle Weblogic, Oracle OHS, Gestor de contenido Alfresco, Nginx, haproxy, Elasticsearch, Glassfish, Angular, dockers, Kubernetes, JIRA, Microservicios, entre otros.

A continuación, se describen los componentes middleware que EL CONTRATISTA se encargará de administrar como parte de este servicio:

- Gestión de los ambientes PRODUCCIÓN, PREPRODUCCIÓN, CAPACITACION y DESARROLLO (Creación/Modificación/Eliminación de ambientes).
- Creación de políticas, procedimientos e instructivos respecto a la gestión de la administración de gestión de aplicaciones y servidores web.
- Upgrade/actualización de versiones. Cabe señalar que el OSCE es responsable del código fuente de las aplicaciones, por tanto, el OSCE realizará las adecuaciones en caso se requiera.
- Mantenimiento a los usuarios y perfiles; es decir, altas, bajas y modificaciones según el flujo de aprobaciones a definir con EL CONTRATISTA.
- Actualización de fixes de severidad alta y service packs según corresponda. Esto se aplicará a los servidores de producción, certificación, Desarrollo, Capacitación y Preproducción.
- Soporte correctivo ante inconvenientes de performance, desborde de umbrales, u otros errores.
- Diagrama de todos los componentes de los servidores de aplicaciones y web de OSCE.
- Preparación de estadísticas de desempeño.
- Definición de alertas.
- Definir y proponer mejoras a las configuraciones (parámetros), recursos y procesos. Esto incluye revisión de parámetros de sistema operativo que puedan influir en el rendimiento de los servidores de aplicación y/o servidores web, estos parámetros podrían ser uso de memoria, CPU, cantidad de procesos máximo de sistema operativo, entre otros.
- Plantear mejoras sobre unificación de ambientes de servidores de los diferentes ambientes, a fin de simplificar la administración. En este caso se debe garantizar el rendimiento óptimo de las aplicaciones.
- Monitoreo de los logs de eventos.

- Diagnóstico y resolución de problemas.
- Soporte correctivo ante inconvenientes de performance, desborde de umbrales, u otros errores en los servidores de aplicación y servidores web.
- Monitoreo por agente especializado u otro mecanismo de servidores de aplicación JAVA (Weblogic, OID, SOA, JBOSS, Glassfish, Apache Tomcat, Nginx).
- Implementación de certificados de seguridad SSL, Nginx Proxy y microservicios.

5.3.8 SERVICIOS DE GESTIÓN EN LA NUBE

EL CONTRATISTA será responsable de administrar y operar todos los recursos aprovisionados en mérito al Contrato N° 018-2022-OSCE/OAD-PBID – LPI N° 002-2022-OSCE-PBID “Adquisición y operación de los servicios de nube pública para el funcionamiento de la plataforma de Adquisiciones”, la renovación de dicho contrato y/o otra infraestructura en la nube destinada a albergar los servicios del OSCE, en el marco del D.S. N° 029-2021-PCM.

EI CONTRATISTA será responsable de:

- Gestionar la nube del OSCE en PRODUCCIÓN, PREPRODUCCIÓN, CAPACITACION y DESARROLLO (Creación/Modificación/Eliminación de recursos en la nube), de acuerdo a buenas prácticas de TI.
- Creación de políticas, procedimientos e instructivos respecto a la gestión de la administración de nube.
- Mantenimiento a los usuarios y perfiles; es decir, altas, bajas y modificaciones según el flujo de aprobaciones a definir con EL CONTRATISTA.
- Soporte correctivo ante inconvenientes en la Nube, escalar al fabricante en caso corresponda.
- Definición de alertas.
- Monitoreo de los recursos de la nube.
- Diagnóstico y resolución de problemas.
- Backup y restore de los recursos en la nube.
- Administrar y optimizar los recursos de la nube.

EL CONTRATISTA puede utilizar las herramientas que considere necesarias para el monitoreo de los servicios en la Nube, que serán validadas por el OSCE, sin que esto represente un costo adicional para el OSCE. Asimismo, deberá brindar como mínimo tres (3) usuarios de acceso de sólo lectura a la herramienta de monitoreo implementado, destinado al personal de OTI.

Cabe precisar que, en caso el OSCE realice una migración de proveedor de nube, el CONTRATISTA será responsable de migrar todas las capacidades y aprovisionamiento hacia la nueva Nube contratada o provista en el marco del D.S. N° 029-2021-PCM, sin costo alguno para la entidad.

5.3.9 SERVICIOS DE GESTIÓN DE CYBERSEGURIDAD

EL CONTRATISTA será responsable de administrar y operar las herramientas de ciberseguridad del OSCE:

EI CONTRATISTA será responsable de:

- Gestionar la consola del software Antivirus y EDR (Endpoint Detection Response).
- Creación de procedimientos e instructivos respecto a la gestión de la administración de las referidas consolas.
- Upgrade/actualización de versiones del software antivirus, así como de las referidas soluciones (EDR, u otro similar)
- Mantenimiento a los usuarios y perfiles registrados en las referidas consolas
- Proponer mejoras en la configuración de las reglas y/o políticas de seguridad del software antivirus y de las soluciones EDR o similar.

- Comunicar oportunamente al Oficial de Seguridad de la Información - OSI (cyberseguridad@osce.gob.pe) cualquier hecho (debilidad, evento o incidente) de seguridad presentado mediante el software antivirus, o las soluciones EDR u otra solución de seguridad que implemente el OSCE.
- Deberá elaborar el cronograma, seguimiento y ejecución de un escaneo de vulnerabilidades y ethical hacking. Dichos escaneos deberán ser anual. Asimismo, deberá subsanar las observaciones presentadas
- Presentar informe mensual de los hechos de seguridad de la información presentados. La estructura de dicho informe será coordinada con el OSI, la cual puede variar de acuerdo a las necesidades de la gestión de incidentes de seguridad de la información.
- Cuando sea necesario, escalar oportunamente con el soporte del fabricante del software antivirus, así como de las referidas soluciones, las debilidades, eventos o incidentes de seguridad de la información presentados.

EL CONTRATISTA puede utilizar las herramientas que considere necesarias para el monitoreo de los servicios de Ciberseguridad, que serán validadas por el OSCE, sin que esto represente un costo adicional para el OSCE. Asimismo, deberá brindar como mínimo tres (3) usuarios de acceso de sólo lectura a la herramienta de monitoreo implementado, destinado al personal de OTI.

5.4. NIVELES DE SERVICIO

Durante la prestación de los servicios, los Niveles de Servicio serán revisados y ajustados cada tres (03) meses por el OSCE en coordinación con EL CONTRATISTA, de ser necesario.

5.4.1 MÉTRICAS DEL SERVICIO

A continuación, se definen las métricas que EL CONTRATISTA debe considerar para la evaluación del Servicio:

| Métrica | Criterio de aceptación mínimo |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Porcentaje promedio de disponibilidad mensual de equipos que integran los sistemas del OSCE desplegados sobre la plataforma que administrará EL CONTRATISTA, a excepción paradas programadas por OSCE. | 99.95% |
| Porcentaje promedio de disponibilidad mensual de servicios, a nivel de aplicaciones del OSCE, en ambientes de producción. | 92.50% |
| Porcentaje promedio de disponibilidad mensual de servicios, a nivel de base de datos del OSCE, en ambientes de producción. | 99.50% |
| Tiempo de activación en el centro de cómputo contingencia del sistema SEACE | 4 horas |
| Tiempo de restauración del servicio en el centro de cómputo principal cuando se haya dado contingencia | 20 horas |
| Porcentaje de realización de respaldos diarios en forma completa y correcta | 98.00% |
| Porcentaje de pruebas de recuperación (desde los backups) de la información en forma correcta | 98.00% |

Consideraciones:

Los tiempos ajenos al CONTRATISTA (disponibilidad de los enlaces de comunicaciones para la publicación de los servicios y/o conectividad de usuarios finales, disponibilidad de equipos de backup, transporte de equipos, trámites de compra, garantías, contratos de mantenimiento y soporte, enlaces, hardware de servidores y equipos de comunicación, entre otros) no serán tomados en cuenta dentro de la medición de niveles de servicio.

Porcentaje de disponibilidad de equipos que integran a los sistemas del OSCE a excepción paradas programadas por OSCE:

- Se obtendrá de la cantidad de minutos que un equipo se encuentra disponible en el periodo dividido entre la cantidad total de minutos en el mismo periodo.
- Lo único que si se excluirá son las paradas programadas. EL CONTRATISTA deberá tener un control de estos incidentes para que el OSCE elabore un informe y si corresponde se aplicará la penalidad correspondiente a los proveedores de estos servicios.
- OSCE considerará solo excepciones aquellas paradas no programadas causadas por fallas en componentes de hardware de su propiedad, pero eso no limita que EL CONTRATISTA deberá realizar las gestiones para que estos servicios se restablezcan.
- EL CONTRATISTA deberá realizar una bitácora sobre estos y los demás incidentes con su debida descripción.

Tiempo de activación en el centro de cómputo contingencia

- Se obtendrá de la cantidad de minutos desde que OSCE comunica al CONTRATISTA el pase a contingencia, hasta que los usuarios autorizados de TI comprueben la activación.
- Aplica únicamente para aquellos elementos de configuración que cuentan con contingencia.
- EL CONTRATISTA, debe ejecutar el plan de contingencias y asegurarse del mantenimiento del mismo.

Tiempo de restauración del servicio en el centro de cómputo principal (CCP) cuando se haya dado contingencia

- Se obtendrá de la cantidad de minutos desde que OSCE comunica al CONTRATISTA el retorno a producción, hasta que los usuarios autorizados de TI comprueben la reactivación.
- EL CONTRATISTA, debe ejecutar el plan de restauración de servicio y asegurarse del mantenimiento del mismo.
- No se considera dentro del tiempo de recuperación la reinstalación del servidor (Sistema Operativo) o servicio (Aplicación) o cambio de equipo o parte del mismo en el que pudiera derivar un incidente.

Porcentaje de realización de respaldos diarios en forma completa y correcta

- Se obtendrá por cantidad de tareas de respaldo ejecutadas versus las programadas.

Porcentaje de pruebas de restauración (desde los backups) de la información en forma Correcta

- Se obtendrá por cantidad de tareas de restauración correctas ejecutadas correctamente versus las solicitadas.

5.4.2 GESTIÓN DE INCIDENTES

EL CONTRATISTA deberá restaurar la operación normal del servicio según la severidad del incidente, los plazos para la atención de los eventos serán como sigue:

| Niveles de Servicio | | | |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------|
| Tipo de Severidad | Descripción | Tiempo de Respuesta | Tiempo de Solución |
| 1 | El equipo o servicio no está operativo u opera con severas restricciones afectando en forma masiva o poniendo en riesgo el trabajo. La atención debe ser inmediata y permanente hasta su solución. | 10 minutos | 2 horas |
| 2 | El usuario no puede hacer uso del equipo, sistema o un programa vital para la operación y culminación de un trabajo. El usuario se encuentra detenido. | 30 minutos | 6 horas |

Tiempo de respuesta: Es el tiempo transcurrido desde la detección/reporte de un incidente (por monitoreo, herramienta de gestión, llamada y/o correo) hasta el inicio de las actividades de atención por parte del técnico asignado.

Tiempo de solución: Transcurrido desde el inicio de la atención del incidente hasta que sea resuelto.

Política de Interrupción del Servicio: todas las interrupciones del servicio por mantenimiento preventivo o actualización de componentes son coordinadas entre EL CONTRATISTA y OSCE.

Criterios de Interrupción: Se considera una falla cuando el servicio es interrumpido sin que se haya programado alguna actividad entre EL CONTRATISTA y OSCE.

Interrupciones del servicio no atribuibles a EL CONTRATISTA: No se atribuyen a EL CONTRATISTA las siguientes interrupciones:

- Actualizaciones coordinadas de software.
- Actualizaciones coordinadas de hardware.
- Pruebas de Contingencia.
- Interrupciones por fallas eléctricas simultáneas en los circuitos principales y de respaldo (energía de emergencia).
- Mantenimiento preventivo programado.
- Fallas de Hardware de Equipos.
- Enlaces de comunicaciones.
- Escalamiento con terceros.

EL CONTRATISTA tiene las siguientes responsabilidades:

- Detectar el incidente y registrarlo.
- Clasificar todos los incidentes y dar soporte inicial (resolución rápida).
- Investigar y diagnosticar.
- Resolver y restaurar.
- Cerrar el incidente.
- Monitoreo, seguimiento y comunicación del incidente.

En el Anexo 12, se presentan estadísticas del primer semestre del año 2023, respecto a los incidentes técnicos, requerimientos y pases a producción requeridos sobre la plataforma tecnológica del OSCE (onpremise).

5.4.3 GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS

EL CONTRATISTA deberá atender los requerimientos que se presenten con los siguientes tiempos:

| Descripción | Tiempo de Atención | Criterio de aceptación mínimo |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------|
| Ejecución de pases en ambiente de Producción y Capacitación (*) | 1 hora | 98% atendidos en menos del tiempo indicado |
| Ejecución de despliegues en ambiente de Producción y Capacitación (*) | 2 horas | 98% atendidos en menos del tiempo indicado |
| Configuración de requerimientos servidores de aplicación/Web (**) | 12 horas | 95% atendidos en menos del tiempo indicado |
| Configuración de requerimientos servidores de Base de Datos (**) | 12 horas | 95% atendidos en menos del tiempo indicado |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------|
| Configuración de requerimientos sistemas operativos de servidores (**) | 12 horas | 95% atendidos en menos del tiempo indicado |
|------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------|

Para los demás requerimientos no detallados, estos se brindarán en los siguientes tiempos de atención previamente establecidas las prioridades durante la etapa pre operativa entre OSCE y EL CONTRATISTA:

| Prioridad | Descripción | Tiempo de Atención | Criterio de aceptación mínimo |
|-----------|-------------|--------------------|--------------------------------------------|
| 1 | Alta (*) | 8 horas | 95% atendidos en menos del tiempo indicado |
| 2 | Media (**) | 12 horas | 95% atendidos en menos del tiempo indicado |
| 3 | Baja (**) | 24 Horas | 95% atendidos en menos del tiempo indicado |

Tiempo de atención: Es el tiempo transcurrido desde la recepción de un pedido de atención (herramienta de gestión, llamada y/o correo) hasta la resolución del pedido.

Tiempo de cobertura: (*) 24x7x365.

(**) Se acota que la medición de tiempo de atención de los criterios de aceptación mínimo será de lunes a viernes de 08:30 am a 08:30 pm. No se contabilizará los tiempos fuera de horario de oficina, sábados, domingos y/o feriados.

Los requerimientos de configuración de servidores de aplicación/Web, bases de datos, sistemas operativos u otro requerimiento aplican sobre la plataforma en operación. En caso de implementación de nuevas instancias de aplicaciones web, servidores, bases de datos, cambios en base de datos o aplicaciones u otro tipo de requerimiento se gestionarán con un plan de trabajo definido en conjunto con el OSCE. En caso se requiera ejecutar alguna actividad y/o requerimiento fuera del horario de trabajo mencionado, el CONTRATISTA deberá realizar la tarea en el horario que proponga el OSCE.

En el Anexo 12, se presentan estadísticas del primer semestre del año 2023, respecto a los incidentes técnicos, requerimientos y pases a producción requeridos sobre la plataforma tecnológica del OSCE (onpremise).

5.5. GESTIÓN DEL SERVICIO

Dado el objeto de la contratación y el objetivo del servicio, EL CONTRATISTA deberá contar con habilidades y destrezas en la aplicación de las mejores prácticas basadas en estándares de calidad que procuren asegurar el éxito de los proyectos y la calidad de los servicios producidos.

Jefatura del Servicio

El Jefe de Proyecto será el responsable directo de establecer una adecuada administración y organización que permita asegurar el cumplimiento de las operaciones y los entregables del servicio, incluyendo las actividades de soporte a las operaciones, tales como: administración y logística; y en general, todo lo requerido a la ejecución y toma de decisiones respecto al servicio.

Por lo antes expuesto, se deberá contar con el respaldo permanente de un equipo de profesionales, tanto en las áreas operativas como en las áreas de soporte.

Como parte de las actividades que deberán desarrollarse en este punto se pueden mencionar las siguientes:

- Formular el Plan del Proyecto con el que será ejecutado el servicio.
- Asegurar el cumplimiento de los entregables del servicio (Anexo 11).
- Asegurar el cumplimiento de los planes requeridos para la ejecución del servicio.

- Toma de decisiones, en coordinación con el OSCE, respecto al servicio.
- Revisar los procesos asociados con el servicio y proponer cambios que permitan la mejora de los mismos, sin que se afecten los niveles de seguridad y calidad.
- Presentar y sustentar de manera adecuada y presencial, los informes y demás documentación del servicio, todos los cuales deberán contener un resumen ejecutivo.
- Gestión del personal asignado al servicio.
- Gestionar la permanente operatividad del servicio.
- Velar por el cumplimiento de plazos y metas establecidas para el proyecto.
- Realizar coordinaciones con OSCE sobre la gestión del proyecto.
- Velar por el cumplimiento de los estándares definidos por OSCE, en todos los aspectos del desarrollo del servicio.
- Desarrollar un conjunto de indicadores de gestión que, previa aprobación de OSCE, permitan evaluar el nivel de servicio y su evolución a través del tiempo. Como parte de los entregables mensuales se deberá hacer entrega del informe sobre la evolución de los indicadores de gestión en el mes correspondiente y su comparación con los meses anteriores. Para lo cual utilizará la herramienta de BI propuesta por el CONTRATISTA y cuya exposición mensual deberá ser de manera presencial.
- Entregar la lista de escalamiento para la atención de requerimientos e incidentes críticos

La ejecución de los requerimientos críticos por parte del CONTRATISTA deberá de contar con una autorización por parte del personal de OSCE, cuyos roles se definirán durante la fase de pre operación.

Actividades de Supervisión y Control

Considerando que se requiere contar con mecanismos de supervisión y control que permitan asegurar la calidad e idoneidad del servicio brindado por EL CONTRATISTA, tanto en el cumplimiento de los entregables, así como, en general, de todos los requerimientos establecidos para el servicio materia del presente concurso público; el Jefe de Proyecto deberá entregar a OSCE el “Plan de Entregables”, dicho documento será evaluado y aprobado por OSCE.

El plan de entregables deberá ser presentado al culminar la etapa pre operativa. Cabe señalar que el OSCE, en coordinación con el CONTRATISTA, de ser el caso modificarán el Plan de Entregables, dicha modificación se efectuará trimestralmente.

La “Estructura Detallada del Trabajo (EDT/WBS)” deberá considerar los entregables exigibles en las bases, así como los entregables ofrecidos en la propuesta de la empresa.

Documentación del Servicio

EL CONTRATISTA deberá asegurar la adecuada documentación de la gestión del servicio y de sus entregables, manteniendo la documentación del Proyecto, el cual será consultado por los funcionarios que OSCE designe, siendo transferido a OSCE a la finalización del servicio.

EL CONTRATISTA deberá realizar las siguientes actividades:

- Asegurar el mantenimiento y la vigencia de los documentos de acuerdo a los procesos vigentes y los cambios que se acuerden entre EL CONTRATISTA y OSCE.
- Asegurar la elaboración oportuna de reportes, informes, planes de trabajo, manuales y demás documentos definidos como parte de los entregables.
- Garantizar la disponibilidad de todos los manuales del servicio en cualquier momento dentro de la vigencia del servicio, los mismos que deberán ser permanentemente actualizados.
- Difusión de la documentación e información a los participantes del servicio, tanto de las disposiciones internas como las remitidas por OSCE, mediante la elaboración manuales u otro documento de capacitación.

BASES INTEGRADAS

- EL CONTRATISTA deberá contar con personal encargado de la elaboración y/o actualización de la documentación que OSCE requiera, tales como: Manuales Técnicos, de Usuario, de Procedimientos TI, de Seguridad y Plan de Contingencias.
- EL CONTRATISTA deberá mantener mensualmente actualizados los documentos utilizados o requeridos para el servicio, siendo responsable de su administración y archivado en medios magnéticos. Además, deberá asegurar la disponibilidad e integridad de los mismos.
- Como se ha señalado, durante la ejecución del servicio, se deberá documentar todos los procedimientos y políticas que apliquen a la gestión del Servicio. Sin embargo, se debe precisar que, durante la fase pre operativa, deberá tenerse como línea base la documentación y políticas requeridas en los términos de referencia, a manera de ejemplo podemos mencionar las siguientes:

SERVICIOS DE OPERACIÓN:

- Manual de Operaciones
- Manual de Monitoreo de la Plataforma
- Bitácora de Operaciones
- Diagrama Lógico de la plataforma detallada en el anexo N° 5 – Infraestructura Tecnológico

SERVICIOS DE ALMACENAMIENTO

- Mapa lógico de la distribución de espacio del almacenamiento
- Políticas de administración
- Manual de administración
- Manual de configuración
- Diagrama lógico de la arquitectura

SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SEGURIDAD

- Inventario equipos de comunicaciones y seguridad.
- Diagrama lógico de la arquitectura de equipos de comunicaciones y seguridad

SERVICIOS DE SOPORTE

- Administración Unix/Linux/Almacenamiento
- Políticas de administración del SO Unix
- Manuales de configuración
- Manual de administración del SO Unix
- Diagrama lógico de la arquitectura
- Administración de Redes LAN y Plataforma Windows
- Bitácora de Cambio de Accesos
- Inventario de servidores y equipos de comunicaciones y seguridad.
- Inventario actualizado de updates aplicados en los servidores y equipos de comunicaciones y seguridad.
- Diagrama lógico de la arquitectura de los servidores
- Administración de VMware, VCenter y SRM.

SERVICIOS DE BASE DE DATOS Y APLICACIONES

- Administración de base de datos Oracle/SQL Server, MySQL/MariaDB y PostgreSQL.
- Administración de Aplicaciones JBOSS, Oracle SOA, IHS, IIS, Apache, Tomcat, Pentaho, Tableau, Gestor de Contenidos de IBM FileNet IBM Content Navigator, Oracle Internet Directory, Oracle Weblogic, Oracle OHS, Gestor de contenido Alfresco, Nginx, haproxy, Elasticsearch, Glassfish, Angular, dockers, Kubernetes, JIRA, Microservicios, entre otros servidores de aplicaciones desplegados en el hardware y software que administrará EL CONTRATISTA.
- Manual de configuración de base de datos y aplicaciones.

- Políticas de administración
- Manual de administración
- Manual de configuración
- Diagrama lógico de aplicaciones y de base de datos.
- Diagrama de arquitectura.

POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE CÓMPUTO

- Políticas de respaldo
- Políticas de restauración

POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES UNIX / LINUX / WINDOWS

POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN

POLÍTICAS DE SEGURIDAD

- Procedimiento de respaldo de información
- Procedimiento de actualización de parches para los servidores
- Procedimiento de monitoreo de la red
- Procedimiento de recuperación ante fallas de sistemas
- Procedimiento de revisión de la seguridad de los equipos
- Procedimiento de control de cambios
- Procedimiento de gestión de incidentes
- Procedimiento de Pases a Producción (urgentes y no urgentes)
- Procedimiento de escalamiento de incidentes y problemas.

POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE APLICACIONES Y BASE DE DATOS

- Será definido por el CONTRATISTA durante la fase de pre operación.

Referencia

ITIL:

EL CONTRATISTA dentro del alcance del servicio, deberá gestionar los servicios según las buenas prácticas de “IT Infrastructure Library” (ITIL), para ello recibirá al inicio de la etapa pre operativa la información necesaria y la entrega de Servicio, así como los procedimientos definidos actualmente para su análisis y propuestas de mejoras a aplicar.

PMBOK

EL CONTRATISTA deberá gestionar el servicio haciendo uso de la metodología de Gestión de Proyectos de OSCE, el cual está basado en la “Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyectos”.

5.6 ETAPAS DEL SERVICIO

Las etapas del Servicio son:

- Etapa Pre Operativa que es de dos (2) meses calendario contabilizados desde el primer día del último mes de ejecución contractual del servicio vigente¹⁷.
- Etapa Operativa que es de treinta y cuatro (34) meses calendario contabilizados desde el día siguiente de la etapa Pre operativa y
- Etapa de Transferencia del Servicio al CONTRATISTA (etapa Post operativa) es el último mes de la etapa Operativa.

La transferencia tecnológica debe realizarse hasta el plazo de diez (10) días calendarios, contabilizados desde el inicio de la etapa preoperativa.

Estos procesos deben asegurar en todo momento la operación correcta y sin interrupciones del servicio.

Cabe señalar que la etapa pre operativa, no tendrá ningún pago por la prestación del servicio.

¹⁷ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 02

5.6.1 ETAPA PRE OPERATIVA

En este proceso se debe asegurar la estabilización de los servicios considerando entre otros el establecimiento de los niveles de servicio, la implantación de los procesos de entrega y gestión de los servicios y la implantación de las herramientas de gestión.

La etapa Pre operativa se **iniciará desde el primer día del último mes de ejecución contractual del servicio vigente¹⁸** y tendrá una duración máxima de dos (2) meses. La culminación de la etapa Pre Operativa se formalizará mediante la suscripción de un Acta.

Cabe señalar que el mes 1 de la etapa pre operativa es una etapa donde EL CONTRATISTA tomará conocimiento, documentará, entre otras actividades indicadas en los términos de referencia, además deberá ejecutar los procesos básicos de operación. A partir del mes 2 de la etapa pre operativa, el CONTRATISTA deberá asumir la administración, operación y monitoreo de la plataforma tecnológica, de acuerdo a lo solicitado en los términos de referencia.

Cabe precisar que, el CONTRATISTA deberá asegurar la asistencia presencial de todo el personal designado para el proyecto, a partir del mes 2 de la etapa pre operativa.

En esta etapa se deberá elaborar lo siguiente:

- a) Plan de Gestión del servicio: Este documento debe incluir: Plan de Capacitación, Plan de difusión, Plan de Comunicaciones, Plan de Contingencia, Plan de Riesgos y Plan de Calidad.
- b) Procedimientos e Instructivo de los procesos: En este documento se debe contemplar los procedimientos basados en ITIL.
- c) Matriz de Entregables y Obligaciones del servicio: Matriz de Entregables y Obligaciones del servicio.
- d) Plan de infraestructura y comunicaciones: Realización de un plan de infraestructura y comunicaciones proyectado para los treinta y seis (36) meses, el mismo que será actualizado de acuerdo a lo establecido en la etapa pre operativa.
- e) Organización del servicio según los roles de ITIL: Se requiere realizar un documento donde se especifiquen la organización del servicio según los roles de ITIL.
- f) Procesos Implementados: Presentar como entregable los procesos implementados debidamente documentados.
- g) Plan de mantenimiento preventivo de los equipos: Realizar un plan de mantenimiento preventivo de los equipos.
- h) Otros documentos indicados en los numerales precedentes y que deben de presentarse en la etapa pre operativa.

Toda la documentación generada durante la etapa Pre Operativa, deberá presentarse como máximo a los diez (10) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de finalizada la etapa Pre Operativa.

5.6.2 ETAPA OPERATIVA

Tiene una duración de treinta y cuatro (34) meses, contados a partir del día siguiente de culminada la etapa pre operativa. Esta etapa comprende la operación o ejecución del servicio.

El CONTRATISTA deberá presentar formalmente en forma impresa y/o digital de ser necesario, hasta los cinco (05) días calendarios, contados desde el siguiente de culminado el periodo de ejecución mensual, un Informe Mensual Consolidado de todos los servicios brindados, el cual deberá de contener:

- En forma gráfica el comportamiento de los niveles de servicio en la modalidad de métrica y semáforos, incluyendo desvíos respecto a los niveles de servicio pactados, causas que los originaron y acciones a tomar, utilizando los tableros de la herramienta de BI propuesta por el CONTRATISTA.
- Logros, recomendaciones, oportunidades de mejora y comportamiento de los servicios.
- La información relacionada con el comportamiento histórico de los indicadores usados para monitorear los niveles de servicio durante el mes correspondiente.
- Identificación de incumplimiento de niveles de servicio.

¹⁸ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 02
BASES INTEGRADAS

El CONTRATISTA deberá coordinar el formato del Reporte con OSCE al inicio del servicio. El área usuaria, dará la conformidad mensual de la prestación del servicio una vez que haya revisado y aprobado el reporte. Asimismo, el CONTRATISTA deberá hacer una presentación mensual presencial con el detalle de cumplimiento de los niveles de servicio.

Cabe precisar que, el CONTRATISTA deberá asegurar la asistencia presencial de todo el personal designado para el proyecto, para toda la etapa operativa.

5.6.3 ETAPA POST OPERATIVA

El CONTRATISTA ACTUAL deberá entregar un Plan de Cierre del Contrato como máximo cinco (05) días calendario antes de iniciar el mes treinta y seis (36) del contrato.

Debe incluir la transferencia al CONTRATISTA, que contemple como mínimo la entrega formal, ordenada y estructurada de cada uno de los servicios brindados y la transferencia de conocimientos, información, reportes y todo aquello que sea necesario para documentar el estado del servicio brindado al cierre del mismo y que permita la continuidad por parte del nuevo contratista.

EL CONTRATISTA ACTUAL debe garantizar el estado estable y operativo de los servicios durante la ejecución del cierre del contrato.

Cabe precisar que, el CONTRATISTA deberá asegurar la asistencia presencial de todo el personal designado para el proyecto, para toda la etapa post operativa.

ORGANIZACIÓN DEL PROCESO DE TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

- **Comité de Transferencia Tecnológica**

Responsabilidad General:

Este comité es responsable del seguimiento, supervisión y coordinación de todas las actividades involucradas en el Proceso de Transferencia Tecnológica y de la ejecución de los proyectos involucrados a plena satisfacción de las partes, velando por la continuidad operativa de los servicios y manteniendo los niveles de servicios requeridos por OSCE.

Durante el proceso de entrega del servicio actual al CONTRATISTA, se suscribirán actas de entrega por cada uno de los servicios, adjuntado los correspondientes inventarios de equipos y documentación, las cuales serán firmadas en señal de conformidad por cada uno de los miembros del Comité de Transferencia Tecnológica.

- **Composición:**

Este comité está compuesto por:

- Jefe de la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones y el personal que designe el Jefe de la UAST, el Jefe de Proyecto del CONTRATISTA ACTUAL y los coordinadores de Proyectos que designe.
- El Jefe de Proyecto y el coordinador del Proyecto de Transferencia que designe el CONTRATISTA.
- El Coordinador del Proyecto de Transferencia asignado por el CONTRATISTA, deberá estar a dedicación exclusiva en esta etapa, actuará como secretario técnico en las reuniones de este Comité y redactará las actas de reunión del mismo y las actas de entrega de los servicios involucrados.

- **Funciones:**

- Garantizar que el proceso de transferencia se realice adecuadamente.
- Velar por el cumplimiento de los plazos establecidos y que todos los sub-proyectos estén documentados de acuerdo a su avance.
- Entregar toda la documentación al OSCE o a quien designe el OSCE.

- **Programa de Reuniones:**

Las reuniones del Comité de Transferencia se realizarán en las Oficinas del OSCE, se reunirán semanalmente y/o a demanda por situaciones críticas que lo ameriten.

6. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL:
NO APLICA

7. PLAN DE TRABAJO:

El Plan de Proyecto deberá ser presentado al OSCE, a los diez (10) días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato. Ver Anexo 01 – Plan de Proyecto.

El Plan de Proyecto deberá contener el detalle de todas las herramientas solicitadas en los términos de referencia; cuyas respectivas copias de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad de las herramientas, debieron ser presentados para el perfeccionamiento de contrato.

El OSCE emitirá conformidad u observaciones al Plan de Proyecto hasta un plazo máximo de siete (7) días calendarios, contados a partir del día siguiente de presentado el plan de proyecto.

8. REQUISITOS DEL PROVEEDOR:

8.1. Del Personal:

De acuerdo a lo solicitado en el Anexo 02: Perfiles Profesionales.

De acuerdo a lo solicitado en el Anexo 03: Perfiles del Personal, presentar la Declaración Jurada, indicando la relación del personal propuesto (Nombre completo, Documento de Identidad, Título profesional o técnico según el caso, Cargo a ocupar en el Servicio).

El personal clave deberá acreditarse según lo indicado en las Calificaciones del Personal Clave de la Sección de los “Requisitos de Calificación”.

8.2. Del Proveedor:

El proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 6,000,000.00 (seis 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.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Servicios de administración y/o operación de centros de cómputo y/o centro de datos
- Servicio de outsourcing de centro de datos y/o data center
- Servicios de administración y/o operación y/o afinamiento de bases de datos Oracle o SQL Server.
- Servicios de administración y/o operación y/o implementación de servidores con sistemas operativos Linux y/o UNIX y/o Windows.
- Servicios de administración y/o operación y/o implementación de servidores de aplicaciones Weblogic o JBOSS.
- Servicios de administración y/o operación de redes de comunicación y/o seguridad.
- Servicios de administración de centro de datos y comunicaciones.
- Servicios de administración y/o operación y/o implementación de monitoreo de servidores físicos/virtuales, base de datos, servidores de aplicación JBOSS/Weblogic/Tomcat, equipos de comunicaciones, sistemas de almacenamiento.
- Servicio de Monitoreo de infraestructura y/o centros de cómputo y/o equipos de comunicación y/o servidores y/o gestión de incidentes y/o gestión de requerimientos y/o gestión de problemas y/o gestión de cambios y/o mesa de ayuda.
- Servicio de administración de servidores.
- Servicio de Mesa de Ayuda, Monitoreo y Soporte a Usuarios. (Que incluye monitoreo de infraestructura de data center y equipos de comunicación).
- Servicio de soporte ONSITE para las operaciones en categoría Field Services, siempre y cuando estén relacionadas al objeto del servicio o servicios similares considerados en la EXPERIENCIA

DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD de las bases.

- Servicio de soporte técnico a usuarios.
- Servicios Gestionados de Infraestructura.
- Servicios de Outsourcing de Tecnología de Información
- Servicios de Outsourcing de la Gestión de Infraestructura de Tecnología de la Información

Se precisa que también se aceptará para acreditar la experiencia¹⁹:

- Servicio de soporte microinformático referente a la atención a usuarios.
- Servicio de gestión de servicios de TI, mesa de administración de servicios, equipamiento tecnológico microinformático e impresiones y fotocopiado a demanda.
- Servicio de Centro de Datos y Comunicaciones.
- Servicios de Administración y soporte de plataformas y servicios tecnológicos
- Servicio de soporte técnico
- Servicio de Mesa de ayuda y/o monitoreo y/o soporte a usuarios
- Servicio de instalación y despliegue de infraestructura para la comunicaciones y sistemas
- Servicio Centro de Procesamiento de Datos
- Servicio de centro de operaciones de red
- Servicio de continuidad operativa del equipamiento de telefonía, colaboración y switches
- Servicio gestionado de Datacenter y LAN
- Servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y actualizaciones de versiones de software de los equipos de comunicaciones principales de los data center
- Gestión de Redes de Comunicación y Licenciamiento de Software

Acreditación:

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

9. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO:

Treinta y seis (36) meses, contados desde el día 01/10/2023 o desde el primer día del último mes de ejecución contractual del servicio vigente.

9.1. Entregables:

EL CONTRATISTA deberá presentar formalmente en forma impresa y/o digital de ser necesario, hasta los cinco (05) días calendarios, contados desde el siguiente de culminado el periodo de ejecución mensual, un Informe Mensual Consolidado de todos los servicios brindados, el cual deberá de contener

- En forma gráfica el comportamiento de los niveles de servicio en la modalidad de métrica y semáforos, incluyendo desvíos respecto a los niveles de servicio pactados, causas que los originaron y acciones a tomar, utilizando los tableros de la herramienta de BI propuesta por el CONTRATISTA.
- Logros, recomendaciones, oportunidades de mejora y comportamiento de los servicios.
- La información relacionada con el comportamiento histórico de los indicadores usados para monitorear los niveles de servicio durante el mes correspondiente.
- Identificación de incumplimiento de niveles de servicio.

El CONTRATISTA deberá coordinar el formato del Reporte con OSCE al inicio del servicio. El área usuaria, dará la conformidad mensual de la prestación del servicio una vez que haya revisado y aprobado el reporte. Asimismo, el CONTRATISTA deberá hacer una presentación mensual presencial con el detalle de cumplimiento de los niveles de servicio.

¹⁹ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°27, 89 y 187

10. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

En el Centro de Cómputo de Contingencia – CCC y en la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones del OSCE, sito en Av. Punta del Este s/n Edificio "El Regidor" 108, piso 5, Residencial San Felipe, Jesús María – Lima.

11. CONFORMIDAD DE SERVICIO:

Conformidad por parte de la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con VB de la Oficina de Tecnologías de la Información, la misma que será otorgada en un plazo que no exceda los siete (07) días calendario luego de presentado el informe mensual.

12. FORMA DE PAGO:

La forma de pago se realizará en forma mensual en partes iguales, a partir del inicio de la etapa operativa del Servicio, previa prestación del servicio, cumplimiento de los entregables de dicho servicio y conformidad del área usuaria. Como se indicó previamente, la etapa pre operativa de dos (2) meses no tendrá el pago mensual, se efectuará el pago mensual correspondiente a todos los meses de la etapa operativa.

13. ADELANTOS:

No aplica.

14. PENALIDADES APLICABLES:

14.1. Penalidades por mora:

De acuerdo a la Ley de Contrataciones del Estado vigente y su Reglamento.

14.2. Otras penalidades:

Las penalidades contempladas podrán ser aplicadas en el mes dentro del plazo del contrato y podrán ser descontadas por OSCE, de corresponder.

Las penalidades podrán ser aplicadas sin perjuicio de la ejecución de la garantía, la aplicación de otras penalidades pactadas contractualmente, de la resolución del contrato, de la responsabilidad civil y de las acciones legales pertinentes.

En todos los casos, las penalidades serán aplicadas cuando lo ocurrido sea por responsabilidad del CONTRATISTA.

Para la aplicación de una penalidad OSCE informará por escrito al CONTRATISTA, la misma que tendrá un período de cinco (05) días útiles para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el CONTRATISTA no es aceptado por OSCE, se procederá a aplicar la penalidad correspondiente.

El OSCE podrá realizar inspecciones sin previo aviso, según estime conveniente, para verificar el estricto cumplimiento del servicio.

Teniendo en consideración las condiciones generales referidas a las penalidades, al CONTRATISTA se le aplicará las penalidades según lo siguiente:

| Entregable | Condición | Cantidad UIT | Frecuencia |
|---------------------|---------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------|
| Niveles de Servicio | Por incumplimiento de cualquier acuerdo de nivel de servicio. | 1 | La primera y segunda vez que se detecte. |
| | | 2 | A partir de la tercera vez hasta la cuarta vez que se detecte. |

| Entregable | Condición | Cantidad UIT | Frecuencia |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 4 | A partir de la quinta en adelante vez que se detecte. |
| Incumplimiento de asistencia de Personal (*) | Inasistencia injustificada parcial o total de cada día de trabajo, incumplimiento de las horas laborales y/o incumplimiento en el rango de horario de ingreso; del jefe de proyecto, especialistas y/o administradores, supervisor de operaciones y operadores | 0.1 | Por ocurrencia de cada trabajador, por cada día |
| Incumplimiento de asignación de personal | Por la falta de asignación de un personal al cargo asignado | 0.2 | Por día |
| Planes, Procedimientos Informes, Reportes. | Por la Falta de veracidad o datos desactualizados en la información presentada. | 2 | Por ocurrencia. |
| | Por la no presentación de informes, reportes, planes, procedimientos, indicadores u otro tipo de información de acuerdo a lo establecido en las bases. | 1 | Por ocurrencia. |
| | Por el no cumplimiento de los planes, programas y/o procedimientos establecidos en las bases. | 1 | Por plan, programa o procedimiento. |
| | | 1 | Por error humano que afecte el ambiente de producción del OSCE menos de dos horas. |
| | | 2 | Por error humano que afecte el ambiente de producción del OSCE de dos horas hasta menos de cuatro horas |
| | | 4 | Por error humano que afecte el ambiente de producción del OSCE 4 o más horas |
| Cumplimiento de normativas de OSCE | Por incumplimiento de las normas de seguridad física y seguridad de la información establecidas para OSCE en el marco de su normativa vigente | 1 | Por ocurrencia. |
| | Carencia de licencias de las herramientas utilizadas (SW) para brindar el servicio. | 2 | Por ocurrencia. |
| Incumplimiento de compromiso de certificación ITIL v4 | Por incumplimiento de obtener la certificación ITIL v4 dentro de la etapa preoperativa | 0.5 | Por cada persona y por cada día de retraso. |
| Incumplimiento en el plazo para reemplazar al personal | Por incumplimiento en el plazo establecido para reemplazar un personal solicitado por el OSCE | 0.1 | Por día de retraso |

(*) La justificación deberá ser generada por la empresa contratista y remitirla al OSCE. Asimismo, se debe incluir en el Informe mensual el consolidado de las justificaciones en el periodo.

Para la aplicación de las “Otras penalidades”, se utiliza como referencia la UIT vigente a la fecha de aplicación de penalidad.

Cabe precisar que, la aplicación de las “Otras penalidades” se ejecutarán a partir del tercer mes del servicio solicitado.

15. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD:

BASES INTEGRADAS

- El contratista se compromete a guardar reserva de la información privilegiada que conociera en el ejercicio de sus funciones, tareas y demás actividades como parte de la ejecución de la prestación, no revelando en forma oral, escrita, ni por cualquier otro medio, hechos, datos, procedimientos, documentación e información de acceso restringido (confidencial), a la que tuviera acceso a partir del inicio de las prestaciones relacionadas con el referido servicio, manteniendo la confidencialidad de la misma de manera permanente.
- De igual manera se compromete a cumplir con: la Política Integrada de la Gestión de la Calidad ISO 9001, Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001 y Gestión Antisoborno ISO 37001 del OSCE, las Políticas de Seguridad de la Información del OSCE, y demás normas y Leyes correspondientes a seguridad de la información, vigentes.
- En caso que incumpliera con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo, el OSCE está autorizado a iniciar todas las acciones judiciales o extrajudiciales necesarias para resarcirse del perjuicio y la obligación de confidencialidad perdurará mientras la información conserve las características para considerarse Confidencial.

16. COMPROMISO ANTISOBORNO

- El contratista declara conocer los compromisos antisoborno del OSCE, el cual se establece en su Política del Sistema Integrado de Gestión y se encuentra disponible en el portal web del OSCE (<https://www.gob.pe/institucion/osce/campa%C3%B1as/1861-politica-del-sistema-integrado-de-gestion-del-osce>).
- 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 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 ofertas, y la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento.

17. MATERIAL DE ORIENTACIÓN PARA DENUNCIAR ACTOS DE CORRUPCIÓN EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN (ANEXO N° 4 DE LA DIRECTIVA N° 004-022-OSCE/SGE)

En el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado promovemos la ética e integridad de la función pública, por lo que, si conoces de algún acto de corrupción ejercido por un/a servidor/a del OSCE, comunícanos tu denuncia ingresando de manera virtual a la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano (<https://denuncias.servicios.gob.pe/>)

Ejemplos:

1. Adecuación o manipulación de las especificaciones técnicas, expediente técnico o términos de referencia para favorecer a un proveedor específico.
2. Generación de falsas necesidades con la finalidad de contratar obras, bienes o servicios.
3. Otorgamiento de la buena pro obviando deliberadamente el procedimiento requerido conforme a ley.
4. Permisividad indebida frente a la presentación de documentación incompleta de parte del ganador de la buena pro.
5. Otorgamiento de la buena pro a postores de quienes se sabe han presentado documentación falsa o no vigente.
6. Otorgamiento de la buena pro de (o ejercicio de influencia para el mismo fin) a empresas ligadas a exfuncionarios, de quienes se sabe están incursos en algunos de los impedimentos para contratar con el Estado que prevé la ley.
7. Admisibilidad de postor (o ejercicio de influencia para el mismo fin) ligado a una misma empresa, grupo empresarial, familia o allegado/a, de quien está incurso en alguno de los impedimentos para contratar con el Estado que prevé la ley.
8. Pago indebido por obras, bienes o servicios no entregados o no prestados en su totalidad.
9. Sobrevaloración deliberada de obras, bienes o servicios y su consecuente pago en exceso a los proveedores que las entregan o brindan.
10. Negligencia en el manejo y/o mantenimiento de equipos y/o tecnología que impliquen la afectación de los servicios que brinda la institución.

¿Conoces de alguno de estos actos de corrupción, o de otros que pueden haberse cometido?,
COMUNÍCANOS.

Notas:

- (1) La denuncia puede ser anónima.
- (2) Si el denunciante decide identificarse, se garantiza la reserva de su identidad y/o de los testigos que quieran corroborar la denuncia, y puede otorgar una garantía institucional de no perjudicar su posición en la relación contractual establecida con la Entidad o su posición como postor en el proceso de contratación en el que participa o en los que participe en el futuro.
- (3) Es importante documentar la denuncia, pero si no es posible, se recomienda proporcionar información valiosa acerca de donde obtenerla o prestar colaboración con la entidad para dicho fin.
- (4) La interposición de una denuncia no constituye impedimento para gestionar por otras vías que la ley prevé para cuestionar decisiones de la administración o sus agentes (OSCE, Contraloría General de la República, Ministerio Público, etc.).
- (5) La interposición de una denuncia no servirá en ningún caso para paralizar un proceso de contratación del Estado.

18. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Resolución Ministerial N.º 031-2023-MINSA, que Aprueba la Directiva Administrativa N° 339-MINSA/DGIESP, Directiva Administrativa que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2, que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial y modificatorias

19. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS:

El plazo es de un año, contabilizados a partir de la última conformidad otorgada por el OSCE.

20. ANEXOS:

Se adjuntan los ANEXOS del 01 al 13.

Firma de Jefatura de UAST

ANEXO 01: Plan del Proyecto

EL CONTRATISTA deberá preparar y gestionar el Plan del Proyecto, el cual se utilizará para administrar la ejecución del Servicio, el que será presentado a OSCE. Las modificaciones al Plan del Proyecto deberán ser informadas a la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Soporte para su aprobación.

El Plan del Proyecto se sustenta en todos los planes requeridos en los términos de referencia e incluye por lo menos los siguientes planes, los cuales constituirán parte o anexos del Plan del Proyecto:

a. Estructura Detallada del Trabajo - EDT (Work Breakdown Structure – WBS)

Una estructura detallada del trabajo es una agrupación de elementos del proyecto orientada a los entregables del mismo, que organiza y define el alcance del proyecto. La EDT se utiliza a menudo para desarrollar o confirmar un entendimiento común del alcance del proyecto. Cada nivel descendente representa una descripción cada vez más detallada de los entregables del proyecto. Los elementos de los niveles más bajos de la EDT pueden denominarse paquetes de trabajo. Se espera que los elementos de la EDT se encuentren denominados como entregables. La EDT solicitada constituye un documento preliminar que indicará el nivel de comprensión de los trabajos a desarrollar. La EDT formal del proyecto será aquella que resulte aprobada por OSCE, la cual deberá contener todos los requerimientos mínimos y los compromisos adicionales ofertados en el proceso.

b. Cronograma del Proyecto

EL CONTRATISTA deberá establecer un calendario de actividades y/o trabajo del servicio, debiendo presentar y mantener actualizado un cronograma, utilizando un diagrama de barras o diagrama de Gantt, mediante el cual se informe las actividades, su numeración, las fechas de inicio y fin, los responsables de cada actividad por parte de la empresa, las rutas críticas, las holguras, el grado de avance, entre otros indicadores para la gestión del servicio respecto a plazos y tiempos.

c. Plan de Administración de la Plataforma Tecnológica detallada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica.

El cual describirá los plazos, responsables y recursos a emplear respecto a:

- EL CONTRATISTA deberá ofertar el enlace de datos no menor a **1Mbps**, para la Administración y monitoreo remoto.
- EL CONTRATISTA deberá ofertar la instalación de los agentes de monitoreo de servidores. EL CONTRATISTA deberá proveer el enlace de datos para la administración y monitoreo remoto y el equipamiento necesario, de ser el caso, para cumplir con el porcentaje de disponibilidad del sistema de monitoreo.

Informe Mensual

A partir del día 1 de la etapa de operación del servicio, EL CONTRATISTA deberá presentar un informe mensual con un formato predefinido, el cual podrá ser modificado de común acuerdo con el OSCE. Dicho informe contendrá lo siguiente:

Informaciones:

- Reporte de control de activos: versiones de software y cambios de hardware
- Reporte de bitácora de operaciones
- Reporte de incidentes relevantes
- Reporte de disponibilidad de la plataforma tecnológica
- Reporte de ejecución de respaldos

Métricas:

- El número de incidentes
- El número de requerimientos
- Tiempo promedio de Respuesta
- Reporte mensual de cumplimiento de SLA

Perspectivas:

- Reporte de requerimientos más comunes
- Conclusiones y recomendaciones

Asimismo, el Jefe de Proyecto del CONTRATISTA deberá hacer una presentación mensual presencial a la jefatura de la UAST, con el detalle de cumplimiento de los niveles de servicio.

El CONTRATISTA deberá presentar el cumplimiento de los niveles de servicios, de manera presencial, a través de la herramienta BI propuesta, que incluya un dashboard dinámico que se actualice en línea y que el personal del OSCE tenga acceso de lectura al mismo.

Manual de Organización y Funciones

EL CONTRATISTA deberá presentar, dentro de los primeros 30 días después de suscrito el contrato, el Manual de Organización y Funciones, el cual contendrá la estructura organizacional propuesta, así como la explicación detallada de los puestos, funciones y perfiles del personal que prestará el servicio.

Informes de Cambios

EL CONTRATISTA deberá informar acerca de todos los cambios propuestos, sean estos aprobados y ejecutados o no, que incluya los siguientes aspectos:

- Informe de Recomendación de Cambio. Adjuntar la Matriz de riesgos²⁰ ante el cambio y la viabilidad del mismo.
- Objetivo
- Descripción
- Afectación al Alcance
- Afectación al Plan del Proyecto
- Determinación del Costo Beneficio
- Informe de Aprobación del Cambio
- Variaciones a la Recomendación de Cambio
- Responsables
- Cronograma
- Modificación del Plan del Proyecto
- Informe de Ejecución del Cambio
- Descripción del Cambio ejecutado
- Fecha de ejecución y/o implementación del cambio
- Ajuste del Costo Beneficio

Dichos informes servirán para la propuesta, ejecución y control de cambios dentro del proyecto. Los cambios serán ejecutados directamente por el personal del CONTRATISTA.

Informes de Riesgos

EL CONTRATISTA, ante la probable ocurrencia de un riesgo, previsto o no previsto, distinto a los tratados en el Plan de Contingencias de TI, que afecte el normal desarrollo del servicio o uno de sus entregables, incluyendo las condiciones de calidad y plazos, deberá hacerlo de conocimiento de OSCE, informando lo siguiente:

- Riesgo identificado.
- Probabilidad e impacto del riesgo.
- Análisis de alternativas de solución.
- Implementación de la solución y/o acciones correctivas.

El Plan de Proyecto, será aprobado por el OSCE, a través de un Acta de Aprobación.

²⁰ Que incluya el análisis de probabilidad e impacto

ANEXO 02: Perfiles Profesionales

Descripción de Requerimientos de Personal

EL CONTRATISTA deberá proveer el personal suficiente para atender lo descrito en los términos de referencia. El OSCE propone el número de personas que deben componer el servicio (ver **Anexo 04:** Organigrama del Servicio), el mismo que puede ser reajustado/mejorado conforme a las mejores prácticas (entendiéndose que la mejora/reajuste es sin descuidar el Organigrama de Servicio planteado como referencia) de capacidad y/o la carga laboral que se presente durante el desarrollo del servicio.

EL CONTRATISTA propondrá el personal y OSCE tendrá la potestad de aceptar, rechazar y/o solicitar otra propuesta.

El personal aceptado por el OSCE, deberá cumplir con un periodo de permanencia en el cargo de por lo menos 06 meses, [a partir del inicio de la etapa preoperativa o desde la aceptación/ingreso del personal a la ejecución del servicio²¹](#); exceptuando aquellos que a solicitud de OSCE se requiera su reemplazo. En caso de situaciones fortuitas y/o renunciaciones irrevocables, será necesario que el contratista sustente con los documentos probatorios (carta de renuncia u otros), los cuales serán evaluados por el OSCE.

El personal podrá ser evaluado por el OSCE y de encontrarse resultados insatisfactorios, el OSCE se reserva el derecho de solicitar cambio de personal, en cualquier momento durante el servicio; así mismo esta condición también puede darse de detectarse alguna falta grave del personal por EL CONTRATISTA y por el OSCE, el resultado de la evaluación traerá consigo un reconocimiento de los buenos resultados, caso contrario el OSCE podrá solicitar el cambio del personal o un programa de entrenamiento específico a cargo DEL CONTRATISTA.

El OSCE tiene la potestad de solicitar el cambio de personal dependiendo del resultado de la evaluación y/o falta grave y/o aplicación de medidas de seguridad de la información. El CONTRATISTA deberá reemplazar al personal requerido en un plazo máximo de quince (15) días calendario, en caso contrario, se aplicarán las penalidades que correspondan.

EL CONTRATISTA deberá desarrollar un programa de preservación de conocimiento garantizando que exista una adecuada transferencia del cargo. Cualquier cambio de personal (permanente o temporal) deberá ser notificado por lo menos quince (15) días de anticipación, indicando el nombre de la persona propuesta para el cambio, anexando la documentación sustentadora del propuesto, así como el Plan de Transferencia de Cargo y alterno.

La aprobación del cambio y el plan de transferencia de cargo, forman parte del programa de preservación de conocimiento.

Una vez aprobado el cambio, se deberá contar con al menos cinco (5) días de transferencia efectiva en horario de oficina.

En caso el OSCE no apruebe el cambio solicitado, el personal propuesto previa coordinación podrá brindar labores de apoyo, sin embargo, no reemplaza al personal requerido en las bases. En caso de incumplimiento de asistencia de Personal, se aplica la penalidad correspondiente.

El CONTRATISTA deberá asegurar que ninguno de los cargos requeridos en las bases, se encuentren sin personal asignado durante un plazo máximo de siete (7) días calendario.

²¹ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°149
BASES INTEGRADAS

Relación y Cantidad de Personal

Se prevé la cantidad siguiente como personal mínimo requerido para brindar el servicio.

| Asignación de Personal | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|
| PERSONAL | Horario | Cantidad (*) | % de Asignación |
| Jefe de Proyecto (**) | Lunes a Viernes, 09 horas laborales, teniendo como horario de ingreso en el rango de 8.30am y 8.45am | 1 | 100% |
| Especialista Plataforma WINTEL (**) (****) | Lunes a Viernes, 09 horas laborales, teniendo como horario de ingreso en el rango de 8.30am y 8.45am | 1 | 100% |
| Especialista REDES y SEGURIDAD (**) (****) | Lunes a Viernes, 09 horas laborales, teniendo como horario de ingreso en el rango de 8.30am y 8.45am | 1 | 100% |
| Especialista Plataforma Linux/Unix y Unidades de Almacenamiento (**) (****) | Lunes a Viernes, 09 horas laborales, teniendo como horario de ingreso en el rango de 8.30am y 8.45am | 1 | 100% |
| Especialista Base de Datos (**) (****) | Lunes a Viernes, 09 horas laborales, teniendo como horario de ingreso en el rango de 8.30am y 8.45am | 1 | 100% |
| Administrador de Aplicaciones y servidores Web (**) (****) | Lunes a Viernes, 09 horas laborales, teniendo como horario de ingreso en el rango de 8.30am y 8.45am | 1 | 100% |
| Administrador de backup (**) (****) | Lunes a Viernes, 09 horas laborales, teniendo como horario de ingreso en el rango de 8.30am y 8.45am | 1 | 100% |
| Supervisor de Operaciones (**) (****) | Lunes a Viernes, 09 horas laborales, teniendo como horario de ingreso en el rango de 8.30am y 8.45am | 1 | 100% |
| Operador de Turno (**) (****) | 24x7x365 | 5 | 100% |
| Apoyo Técnico en Base de Datos y Aplicaciones (**) (****) | Lunes a Viernes, 09 horas laborales, teniendo como horario de ingreso en el rango de 8.30am y 8.45am | 1 | 100% |
| Especialista Plataforma Cloud (**) (****) | Lunes a Viernes, 09 horas laborales, teniendo como horario de ingreso en el rango de 8.30am y 8.45am | 1 | 100% |
| Especialista Ciberseguridad (**) (****) | Lunes a Viernes, 09 horas laborales, teniendo como horario de ingreso en el rango de 8.30am y 8.45am | 1 | 100% |

(*) Cantidad mínima referencial. EL Contratista, luego de la Etapa Pre Operativa debe definir la cantidad (igual o superior) idónea del personal requerido que le permita cumplir con los requerimientos del Servicio.

(**) Personal deberá trabajar on-site dentro del local de OSCE. El personal deberá cumplir con el % mínimo de asignación de trabajo diario (cantidad de horas).

(***) El personal del CONTRATISTA trabajará en turnos distintos para completar el horario 24x7x365.

(****) Para la atención de incidentes fuera del horario establecido, el CONTRATISTA dispondrá del personal necesario para su atención bajo un esquema de 24x7x365; y cumpliendo los SLA. Estas atenciones podrán ser de manera remota, salvo situaciones que ameriten la atención presencial.

En caso de atención de requerimientos fuera del horario establecido, el contratista proveerá una bolsa de horas mensual equivalente a dieciséis (16) horas al mes.

El status del consumo de estas horas será informado al OSCE mediante el informe técnico mensual que emitirá el contratista.

Se precisa que, el horario de refrigerio del contratista durante la ejecución del servicio, será de una (1) hora en el rango de 1pm a 3pm. El control del horario de refrigerio se registrará a través de la herramienta de marcado simple físico propuesto por el CONTRATISTA. En caso la hora de refrigerio

BASES INTEGRADAS

se tome fuera del horario establecido, el CONTRATISTA deberá remitir un correo electrónico al supervisor del servicio de la UAST sustentando los motivos del retraso.

En el caso de licencias con ausencia al cargo (hasta 10 días calendario), el servicio podrá ser distribuido o reasignado temporalmente al resto del personal, manteniendo los niveles de servicio comprometidos.

En caso de licencias con ausencia al cargo sea mayor a 10 días calendario, el CONTRATISTA deberá asignar un apoyo temporal que cubra las actividades del personal con licencia hasta la reincorporación. El reemplazo debe de cumplir con el perfil del cargo del personal con licencia. Además, en ese escenario no se exigirá que se cumpla con el programa de preservación de conocimiento. Se deberá presentar el documento de licencia, para acreditación.

Todo el personal propuesto por el contratista para la ejecución del servicio, deberá contar con el seguro SCTR vigente. Dicho seguro SCTR, deberá estar vigente durante el periodo de ejecución de servicio.

Durante la **etapa de ejecución del servicio (etapa operativa y pre operativa)**, de treinta y seis (36) meses, EL CONTRATISTA deberá asegurar el porcentaje de asignación del equipo de trabajo y una permanencia mínima de seis (6) meses en el cargo, exceptuando los casos de reemplazos solicitados por el OSCE.

Para el control del ingreso del personal asignado al servicio, el CONTRATISTA deberá instalar una herramienta de marcado simple físico ubicado en la oficina de la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones. El CONTRATISTA será responsable de proveer todos los accesorios necesarios para la implementación de la citada herramienta.

Asimismo, en el informe mensual y a demanda del OSCE, el proveedor deberá remitir el detalle de asistencia de personal y registro de horario de refrigerio (en formato Excel), por cada día de trabajo, indicando como mínimo hora de entrada y salida.

En el **Anexo 03**, se detallan los Perfiles del Personal

En el **Anexo 04**, se podrá encontrar el Organigrama del Servicio.

ANEXO 03: Perfiles de Personal

Presentar [Declaración Jurada](#), como documentación para la suscripción del contrato, indicando la [relación del personal propuesto](#), según el Anexo 03 de los términos de referencia (Nombre completo, Documento de Identidad, Título profesional o Técnico titulado según el caso, Cargo a ocupar en el Servicio)²².

El personal CLAVE deberá acreditarse según lo indicado en las Calificaciones del Personal Clave de la Sección de los [“Requisitos de Calificación”](#) como parte de la documentación obligatoria que formará parte de la oferta del postor.

La documentación que acredite el cumplimiento del perfil (formación, capacitación y experiencia) del personal NO CLAVE, deberán ser presentados como requisitos para perfeccionar el contrato²³.

A. Jefe de Proyecto (PERSONAL CLAVE)

Función Principal:

Liderar el grupo de trabajo de administración u operaciones y gestor de proyectos del servicio.

Formación:

- Bachiller y/o profesional técnico con título de Instituto superior a nombre de la nación en carreras de: ingeniería de sistemas, ingeniería electrónica, ingeniería industrial, ingeniería informática, ingeniería estadística e informática, Licenciado en Computación, o carreras afines a Tecnologías de Información.

Capacitación²⁴:

- Certificación ITIL Foundation v4 o superior.
- Certificación internacional en Gerencia de Proyectos (PMP) vigente.

* La certificación requerida será acreditable mediante certificado u otro documento que demuestre fehacientemente lo solicitado, el mismo que será presentado para la firma de contrato²⁵.

Experiencia:

- Experiencia comprobada no menor a tres años (03) en la Gestión de proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones (Jefe) y/o como Líder de proyecto de Tecnología de información o de TI y/o PMO Senior y/o Director de Proyectos y/o Jefe de Proyecto y/o Project Manager y/o Services Manager y/o Gerente de Proyectos y/o como Gestor de Proyecto y/o [Coordinador de Proyectos y/o Gestor de proyecto de Tecnologías de Información y/o Gestor de Proyectos de administración de servicios de tercerización de TI y/o Jefe de comunicaciones y/o Gerente en gerencia de TI y/o Supervisor de mesa de ayuda²⁶](#)

En caso el personal no cuente con la Certificación ITIL Foundation v4 o superior para la etapa de presentación de propuestas, el CONTRATISTA deberá adjuntar un documento donde se comprometa a que el personal deberá obtener la citada certificación durante la etapa pre operativa del servicio y luego deberá remitir el sustento a la Oficina de Tecnologías de la Información. [La oportunidad de entrega del sustento que corrobore que el personal cuenta con la Certificación ITIL Foundation v4](#), será durante toda la etapa preoperativa del servicio²⁷.

B. Especialista Plataforma WINTEL (Personal no clave)

²² Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°46

²³ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°01 y 47

²⁴ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 01 y 47.

²⁵ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 01 y 47.

²⁶ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°102, 103, 137 y 181.

²⁷ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 04

Función principal:

Encargado de administrar las actividades y proyectos relacionados a la infraestructura de servidores basado en la plataforma INTEL, plataforma VMWare, Solución de correo electrónico y herramientas de colaboración.

Formación:

- Bachiller en ingeniería de sistemas y/o informática o carreras afines o egresado de Instituto superior con especialización en computación y sistemas o [Ciencias de la computación o Desarrollo de Software o Electrónica o Sistemas de Información](#)²⁸.

Capacitación²⁹:

- Certificación internacional Microsoft Certified Solution Associate (MCSA) Windows Server 2016 o superior, o Microsoft Certified Windows Server Hybrid Administrator Associate
- Certificación internacional ITIL Foundations v4 o superior
- Certificación y/o curso oficial del fabricante en VMware Certified Technical Associate - Data Center Virtualization o superior.
- Certificación o curso o taller en Google Workspace (a nivel administrador)

* La certificación requerida será acreditable mediante certificado u otro documento que demuestre fehacientemente lo solicitado, el mismo que será presentado para la firma de contrato³⁰.

Experiencia:

- Experiencia comprobada no menor a tres años (03) años en la administración de sistemas en plataforma Windows Server y/o consultor de infraestructura y/o jefe de infraestructura y/o jefe en infraestructura de TI y/o administrador de sistemas y/o administrador de aplicaciones y/o especialista de sistemas y/o especialista de aplicaciones y/o especialista en plataforma en nube y/o [Administrador de soporte y/o Administrador de infraestructura y/o Supervisor de infraestructura y/o Especialista de infraestructura y/o Técnico de soporte 2 y/o Soporte técnico](#)³¹.

En caso el personal no cuente con la Certificación ITIL Foundation v4 o superior para la etapa de presentación de propuestas, el CONTRATISTA deberá adjuntar un documento donde se comprometa a que el personal deberá obtener la citada certificación durante la etapa pre operativa del servicio y luego deberá remitir el sustento a la Oficina de Tecnologías de la Información. [La oportunidad de entrega del sustento que corrobore que el personal cuenta con la Certificación ITIL Foundation v4, será durante toda la etapa preoperativa del servicio](#)³²

C. Especialista Plataforma REDES y SEGURIDAD (Personal no clave)

Función principal:

Encargado de administrar las actividades y proyectos relacionados a la infraestructura de servicios de la red de datos con equipamiento de la marca CISCO.

Formación:

- Bachiller en ingeniería de sistemas y/o informática o carreras afines o egresado de Instituto superior con especialización en computación y sistemas o [Ciencias de la computación o Desarrollo de Software o Electrónica o Sistemas de Información](#)³³

Capacitación³⁴:

- Certificación internacional Cisco Certified Network Professional (CCNP) o superior.

²⁸ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 50

²⁹ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 01 y 47.

³⁰ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 01 y 47

³¹ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°54 y 105.

³² Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 04

³³ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°50

³⁴ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 01 y 47.

- Certificación internacional ITIL Foundations v4 o superior
- Certificación o curso o taller en gestión de nubes públicas y componentes de seguridad WAF.

* La certificación requerida será acreditable mediante certificado u otro documento que demuestre fehacientemente lo solicitado, el mismo que será presentado para la firma de contrato³⁵.

Experiencia:

- Experiencia comprobada no menor a tres años (03) años en la administración de redes y/o Diseño, implementación y administración de redes de datos y/o ingeniero de soporte y/o Especialista en redes y seguridad y/o Administrador de sistema y/o Analista de soporte de tercer nivel y/o Especialista en telecomunicaciones y/o Analista de networking y/o Especialista de networking y/o Analista de redes y/o Técnico de networking y/o Administrador de redes y/o Administrador de red y/o Administrador de redes y comunicaciones y/o Ingeniero residente y/o Ingeniero de conectividad y/o Ingeniero de Redes³⁶.

En caso el personal no cuente con la Certificación ITIL Foundation v4 o superior para la etapa de presentación de propuestas, el CONTRATISTA deberá adjuntar un documento donde se comprometa a que el personal deberá obtener la citada certificación durante la etapa pre operativa del servicio y luego deberá remitir el sustento a la Oficina de Tecnologías de la Información. La oportunidad de entrega del sustento que corrobore que el personal cuenta con la Certificación ITIL Foundation v4, será durante toda la etapa preoperativa del servicio³⁷.

D. Especialista Plataforma Linux/Unix y Unidades de Almacenamiento (Personal no clave)

Función principal:

Encargado de la administración, operación y mantenimiento de los servidores UNIX/Linux y Unidades de almacenamiento SAN.

Formación:

- Bachiller en ingeniería de sistemas y/o informática o carreras afines, o egresado de Instituto superior con especialización en computación y sistemas o Ciencias de la computación o Desarrollo de Software o Electrónica o Sistemas de Información³⁸.

Capacitación³⁹:

- Certificación internacional Red Hat® Certified Engineer (RHCE®)
- Certificación internacional AIX 7 System Administrator o superior
- Certificación internacional ITIL Foundations v4 o superior

La certificación requerida será acreditable mediante certificado u otro documento que demuestre fehacientemente lo solicitado, el mismo que será presentado para la firma de contrato⁴⁰.

Experiencia:

- Experiencia laboral mínima de por lo menos dos (02) años como Administrador y/o administración y/o especialista de sistemas y/o Ingeniero de Soporte y/o especialista TI y/o Administrador Linux y/o Administrador Unix y/o Especialista Unix/Linux y/o Especialista Linux/Unix y/o Linux/Unix Specialist y/o System engineer y/o Ingeniero de sistemas y/o Red Hat

³⁵ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 01 y 47

³⁶ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°55 y 107

³⁷ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 04

³⁸ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°50

³⁹ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 01 y 47.

⁴⁰ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 01 y 47

Specialist y/o Analista de Infraestructura y/o UNIX semi senior y/o Especialista Unix y/o Senior de Servidores y Storage⁴¹.

Se podrá presentar más de un especialista que en su conjunto cumplan con las certificaciones solicitados. Además, cada especialista propuesto debe de contar con la certificación ITIL Foundations v4 o superior, o contar con la carta de compromiso para certificarse durante la etapa preoperativa. Asimismo, cada especialista propuesto deberá de cumplir con la experiencia requerida. Asimismo, cada especialista propuesto deberá de cumplir con el % de asignación al proyecto.

En caso el personal no cuente con la Certificación ITIL Foundation v4 o superior para la etapa de presentación de propuestas, el CONTRATISTA deberá adjuntar un documento donde se comprometa a que el personal deberá obtener la citada certificación durante la etapa pre operativa del servicio y luego deberá remitir el sustento a la Oficina de Tecnologías de la Información. [La oportunidad de entrega del sustento que corrobore que el personal cuenta con la Certificación ITIL Foundation v4, será durante toda la etapa preoperativa del servicio](#)⁴².

E. Administrador de Aplicaciones y Servidores Web (Personal no clave)

Función principal:

Encargado de administrar las actividades y proyectos relacionados a los servidores de aplicaciones y servidores Web descritos en el numeral 5.3.7 SERVICIOS DE GESTIÓN DE APLICACIONES Y SERVIDORES WEB.

Formación:

- Bachiller en ingeniería de sistemas y/o informática y/o afines, o egresado de Instituto superior con especialización en computación y sistemas [o Ciencias de la computación o Desarrollo de Software o Electrónica o Sistemas de Información](#)⁴³.

Capacitación⁴⁴:

- Certificación internacional Oracle WebLogic Server 11g System Administrator o superior y/o Oracle WebLogic Server 12c System Administrator o superior y/o Certificación internacional Oracle WebLogic Server 11g: Advanced Administration Ed2 o superior.
- Certificación Internacional Red Hat JBoss Administrator y/o Red Hat Certified Specialist in Enterprise Application Server Administration o superior.
- Certificación internacional ITIL Foundations v4 o superior
- Certificación o curso o taller sobre implementación y/o administración (Nginx, Angular).
- Certificación o curso o taller sobre implementación y/o administración de microservicios.

[La certificación requerida será acreditable mediante certificado u otro documento que demuestre fehacientemente lo solicitado, el mismo que será presentado para la firma de contrato](#)⁴⁵

Experiencia:

- Debe demostrar experiencia mínima de dos (02) años como administrador y/o administración y/o Administrador de TI y/o Ingeniero de Sistemas de Infraestructura y/o instalación y/o configuración de servidores de aplicaciones web [y/o DBA Senior y/o Administrador de base de datos y/o Analista de datos/administrador de base de datos y/o Administrador de base de datos y/o Big data engineer y/o Especialista de base de datos y/o Database management specialist y/o Administrador y/o especialista de sistemas y/o aplicaciones y/o Analista de Infraestructura Tecnológica - servicio web](#)⁴⁶.

⁴¹ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°56, 110 y 111.

⁴² Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 04

⁴³ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°50

⁴⁴ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 01 y 47.

⁴⁵ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 01 y 47

⁴⁶ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°87, 113 y 114.

Se podrá presentar más de un especialista que en su conjunto cumplan con las certificaciones solicitados. Además, cada especialista propuesto debe de contar con la certificación ITIL Foundations v4 o superior, o contar con la carta de compromiso para certificarse durante la etapa preoperativa. Asimismo, cada especialista propuesto deberá de cumplir con la experiencia requerida. Asimismo, cada especialista propuesto deberá de cumplir con el % de asignación al proyecto.

En caso el personal no cuente con la Certificación ITIL Foundation v4 o superior para la etapa de presentación de propuestas, el CONTRATISTA deberá adjuntar un documento donde se comprometa a que el personal deberá obtener la citada certificación durante la etapa pre operativa del servicio y luego deberá remitir el sustento a la Oficina de Tecnologías de la Información. [La oportunidad de entrega del sustento que corrobore que el personal cuenta con la Certificación ITIL Foundation v4, será durante toda la etapa preoperativa del servicio](#)⁴⁷.

F. Especialista Base de Datos (Personal no clave)

Función principal:

Encargado de administrar las actividades y proyectos relacionados a los servidores de base de datos Oracle, SQL Server, MySQL/MariaDB y PostgreSQL.

Formación:

- Bachiller en ingeniería de sistemas y/o informática y/o afines, o egresado de Instituto superior con especialización en computación y sistemas [o Ciencias de la computación o Desarrollo de Software o Electrónica o Sistemas de Información](#)⁴⁸.

Capacitación⁴⁹:

- Certificación internacional Oracle Database 11g o superior y/o 12c Administrator Certified Professional o superior.
- Certificación internacional MCSA SQL Server sea en versiones 2016 Database Administration o superior [y/o Microsoft Certified: Azure Database Administrator Associate](#)⁵⁰
- Certificación o curso o taller sobre implementación y/o administración (Database Vault, Audit Vault y Database Firewall, y GoldenGate).
- Certificación o curso o taller sobre implementación y/o administración de PostgreSQL v14 o superior.
- Certificación internacional ITIL Foundations v4 o superior

[La certificación requerida será acreditable mediante certificado u otro documento que demuestre fehacientemente lo solicitado, el mismo que será presentado para la firma de contrato](#)⁵¹

Experiencia:

- Experiencia mínima de tres (03) años como administrador y/o administración y/o instalación y/o configuración en base de [datos y/o Especialista de base de datos y/o Administrador de base de datos y/o DBA Senior y/o DBA y/o Ingeniero y/o Analista y/o Especialista de bases de datos y/o Especialista de Infraestructura Tecnológica - base de datos](#) ⁵².

Se podrá presentar más de un especialista que en su conjunto cumplan con las certificaciones solicitados. Además, cada especialista propuesto debe de contar con la certificación ITIL Foundations v4 o superior, o contar con la carta de compromiso para certificarse durante la etapa

⁴⁷ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 04

⁴⁸ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°50

⁴⁹ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 01 y 47.

⁵⁰ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°78

⁵¹ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 01 y 47

⁵² Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°58, 115 y 116.

BASES INTEGRADAS

preoperativa. Asimismo, cada especialista propuesto deberá de cumplir con la experiencia requerida. Asimismo, cada especialista propuesto deberá de cumplir con el % de asignación al proyecto.

En caso el personal no cuente con la Certificación ITIL Foundation v4 o superior para la etapa de presentación de propuestas, el CONTRATISTA deberá adjuntar un documento donde se comprometa a que el personal deberá obtener la citada certificación durante la etapa pre operativa del servicio y luego deberá remitir el sustento a la Oficina de Tecnologías de la Información. [La oportunidad de entrega del sustento que corrobore que el personal cuenta con la Certificación ITIL Foundation v4, será durante toda la etapa preoperativa del servicio⁵³.](#)

G. Administrador de Backup (Personal no clave)

Función principal:

Encargado de administrar las actividades y proyectos relacionados a los servicios de respaldo y restauración de la información del OSCE, bajo la herramienta de backup HP Data Protector.

Formación:

- Bachiller en ingeniería de sistemas y/o informática y/o afines, o egresado de Instituto superior con especialización en computación y sistemas [o Ciencias de la computación o Desarrollo de Software o Electrónica o Sistemas de Información⁵⁴.](#)

Capacitación⁵⁵:

- Certificación internacional HP Data Protector Essentials o superior y/o Certificación internacional HP Accredited Technical Professional Data Protector V9 o superior y/o Micro Focus Data Protector Essentials Certified Professional o superior.
- Certificación internacional ITIL Foundations v4 o superior

[La certificación requerida será acreditable mediante certificado u otro documento que demuestre fehacientemente lo solicitado, el mismo que será presentado para la firma de contrato⁵⁶](#)

Experiencia:

- Experiencia mínima de dos (02) años como administrador y/o administrador de respaldo y/o administrador de backup y/o especialista de sistemas y/o administrador de sistemas y servicios TI y/o Ingeniero de Soporte y/o especialista TI y/o [Administrador de sistemas y/o Analista de Sistemas y/o Administrador de sistemas y/o servicios TI⁵⁷](#) o en actividades de administración de backup.

Se aceptará experiencia de administrador y/o administrador de respaldo y/o administrador de backup y/o especialista de sistemas y/o administrador de sistemas y servicios TI y/o Ingeniero de Soporte y/o especialista TI.

En caso el personal no cuente con la Certificación ITIL Foundation v4 o superior para la etapa de presentación de propuestas, el CONTRATISTA deberá adjuntar un documento donde se comprometa a que el personal deberá obtener la citada certificación durante la etapa pre operativa del servicio y luego deberá remitir el sustento a la Oficina de Tecnologías de la Información. [La oportunidad de entrega del sustento que corrobore que el personal cuenta con la Certificación ITIL Foundation v4, será durante toda la etapa preoperativa del servicio⁵⁸.](#)

H. Supervisor de Operaciones (PERSONAL CLAVE)

Función Principal:

⁵³ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 04

⁵⁴ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°50

⁵⁵ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 01 y 47.

⁵⁶ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 01 y 47

⁵⁷ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°57 y 118.

⁵⁸ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 04

El supervisor de operaciones realizará labores de supervisión al personal de operaciones de este servicio, de hacer el seguimiento diario a las actividades respectivas, de gestionar la solución de incidencias que se presenten y de tener informado al personal de OSCE de las actividades realizadas y problemas presentados.

Formación:

- Grado académico de bachiller en: ingeniería de sistemas, ingeniería electrónica, ingeniería industrial, ingeniería informática o carreras afines a Tecnologías de Información, o egresado de Instituto superior con especialización en computación y sistemas o [Ciencias de la computación o Desarrollo de Software o Electrónica o Sistemas de Información](#)⁵⁹.

Capacitación⁶⁰:

- Certificación internacional ITIL Foundation v4 o superior.

La certificación requerida será acreditable mediante certificado u otro documento que demuestre fehacientemente lo solicitado, el mismo que será presentado para la firma de contrato⁶¹

Experiencia:

- Experiencia no menor a tres (03) años como Jefe de Infraestructura y/o supervisor de Centros de Cómputo y/o Supervisor del centro de servicio; o en actividades de supervisión de centros de cómputo y/o Supervisor de proyecto y/o Coordinador de proyecto y/o Gestor de proyecto y/o Supervisor de Operaciones y/o Coordinador de operaciones y/o Gestor de operaciones y/o Supervisor de Operaciones y/o Coordinador de proyectos Cloud y/o Jefe y/o supervisor de Servicios de Tecnología y/o Jefe de servicios Cloud y/o Service Manager y/o Gestor de apoyo soporte y/o Supervisor de mesa de ayuda y/o Ingeniero de soporte⁶².

En caso el personal no cuente con la Certificación ITIL Foundation v4 o superior para la etapa de presentación de propuestas, el CONTRATISTA deberá adjuntar un documento donde se comprometa a que el personal deberá obtener la citada certificación durante la etapa pre operativa del servicio y luego deberá remitir el sustento a la Oficina de Tecnologías de la Información. [La oportunidad de entrega del sustento que corrobore que el personal cuenta con la Certificación ITIL Foundation v4, será durante toda la etapa preoperativa del servicio](#)⁶³

I. Operadores de Turno (Personal no clave)

Función Principal:

Apoyo en el monitoreo de los servicios en producción de OSCE. Encargado de ejecutar las actividades relacionadas con la operación del Centro de Computo. Encargado de velar por el orden dentro del Centro de Computo. Informará de cualquier situación anómala al Supervisor del Centro de Cómputo en forma inmediata. Actualizará diariamente el checklist del Centro de Cómputo al inicio de cada jornada o turno de trabajo. Actualizará diariamente y en línea la Bitácora digital de actividades

Formación:

- Bachiller en ingeniería de sistemas y/o informática y/o afines, o egresado de Instituto superior con especialización en computación y sistemas o [Ciencias de la computación o Desarrollo de Software o Electrónica o Sistemas de Información](#)⁶⁴.

Capacitación⁶⁵:

⁵⁹ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°50

⁶⁰ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 01 y 47.

⁶¹ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 01 y 47

⁶² Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°52, 119, 120, 121, 122 y 185.

⁶³ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 04

⁶⁴ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°50

⁶⁵ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 01 y 47.

BASES INTEGRADAS

- Certificación internacional ITIL Foundation v4 o superior.
- Conocimientos en operación de base de datos
- Cursos o Taller de operación de Unix/Linux/Windows
- Cursos o Taller de operación de Herramientas de Backup
- Cursos o Taller de operación de Herramientas de Monitoreo
- Cursos o Taller de operación en Oracle Cloud Infraestructure (OCI)

La certificación requerida será acreditable mediante certificado u otro documento que demuestre fehacientemente lo solicitado, el mismo que será presentado para la firma de contrato⁶⁶

Experiencia:

- Experiencia laboral mínima de un (01) año como operador de Sistemas y/o supervisor y/u operador y/u operador de centro de datos y/o Operador de producción y operación de TI y/o Técnico Informático y/o administrador de Sistemas y/o analista de sistemas y/o especialista de Service desk y/o especialista de soporte de HD (Help Desk) y/o especialista técnico y/o técnico senior⁶⁷ y/o realizando actividades de operación de centro de cómputo y/o centro de datos.

En caso el personal no cuente con la Certificación ITIL Foundation v4 o superior para la etapa de presentación de propuestas, el CONTRATISTA deberá adjuntar un documento donde se comprometa a que el personal deberá obtener la citada certificación durante la etapa pre operativa del servicio y luego deberá remitir el sustento a la Oficina de Tecnologías de la Información. La oportunidad de entrega del sustento que corrobore que el personal cuenta con la Certificación ITIL Foundation v4, será durante toda la etapa preoperativa del servicio⁶⁸.

J. Apoyo Técnico en Base de Datos y Aplicaciones (Personal no clave)

Función principal:

Apoyar en las actividades del Especialista en Base de Datos y Administrador de Aplicaciones y Servidores Web, descritos en el numeral 5.3.7 SERVICIOS DE GESTIÓN DE APLICACIONES Y SERVIDORES WEB

Formación:

- Bachiller en ingeniería de sistemas y/o informática y/o afines, o egresado de Instituto superior con especialización en computación y sistemas o Ciencias de la computación o Desarrollo de Software o Electrónica o Sistemas de Información⁶⁹.

Capacitación⁷⁰:

- Certificación internacional Oracle Database 11g o superior y/o 12c Certified Associate o Superior
- Certificación internacional de Oracle WebLogic Server 12c Administrator o superior
- Certificación internacional ITIL Foundations v4 o superior
- Certificación o curso o taller sobre implementación y/o administración (Database Vault, Audit Vault y Database Firewall, y GoldenGate).
- Certificación o curso o taller sobre implementación y administración (Nginx, Angular).
- Certificación o curso o taller sobre implementación y/o administración de microservicios.
- Certificación o curso o taller sobre implementación y/o administración de SQL Server 2016 o superior.

La certificación requerida será acreditable mediante certificado u otro documento que demuestre fehacientemente lo solicitado, el mismo que será presentado para la firma de contrato⁷¹

⁶⁶ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 01 y 47

⁶⁷ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°126 y 136

⁶⁸ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 04

⁶⁹ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°50

⁷⁰ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 01 y 47.

⁷¹ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 01 y 47.

Experiencia:

- Experiencia mínima de dos (02) años como analista y/o ingeniero y/o administrador o en actividades en administración en base de datos y servidores web.

Se aceptará experiencia como analista y/o ingeniero y/o administrador y/o administrador de base de datos.

Se podrá presentar más de un especialista que en su conjunto cumplan con las certificaciones solicitados. Además, cada especialista propuesto debe de contar con la certificación ITIL Foundations v4 o superior, o contar con la carta de compromiso para certificarse durante la etapa preoperativa. Asimismo, cada especialista propuesto deberá de cumplir con la experiencia requerida. Asimismo, cada especialista propuesto deberá de cumplir con el % de asignación al proyecto.

En caso el personal no cuente con la Certificación ITIL Foundation v4 o superior para la etapa de presentación de propuestas, el CONTRATISTA deberá adjuntar un documento donde se comprometa a que el personal deberá obtener la citada certificación durante la etapa pre operativa del servicio y luego deberá remitir el sustento a la Oficina de Tecnologías de la Información. [La oportunidad de entrega del sustento que corrobore que el personal cuenta con la Certificación ITIL Foundation v4, será durante toda la etapa preoperativa del servicio⁷².](#)

K. Especialista Plataforma CLOUD (Personal no clave)

Función principal:

Diseñar, administrar y/o gestionar los diferentes recursos en la nube contratada por el OSCE. Asimismo, coordinará con los demás especialistas según sus competencias sobre la administración y operación de los recursos en la nube.

Formación:

- Bachiller en ingeniería de sistemas y/o informática y/o afines, o egresado de Instituto superior con especialización en computación y sistemas [o Ciencias de la computación o Desarrollo de Software o Electrónica o Sistemas de Información⁷³.](#)

Capacitación⁷⁴:

- Certificación internacional Oracle Cloud Infrastructure Architect Professional y/o Certificación internacional Oracle Cloud Infrastructure Architect Asociado o superior.
- Certificación internacional ITIL Foundations v4 o superior
- Curso o taller sobre administración de nube pública.

[La certificación requerida será acreditable mediante certificado u otro documento que demuestre fehacientemente lo solicitado, el mismo que será presentado para la firma de contrato⁷⁵](#)

Experiencia:

- Experiencia mínima de dos (02) años como Administrador y/o Ingeniero y/o Analista y/o Especialista y/o operador de sistemas y/o arquitecto líder de nube [y/o Especialista multi cloud y/o Cloud architect y/o Especialista Cloud⁷⁶](#) o en actividades de administración de nube.

En caso el personal no cuente con la Certificación ITIL Foundation v4 o superior para la etapa de presentación de propuestas, el CONTRATISTA deberá adjuntar un documento donde se comprometa a que el personal deberá obtener la citada certificación durante la etapa pre operativa del servicio y luego deberá remitir el sustento a la Oficina de Tecnologías de la Información. [La oportunidad de](#)

⁷² Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°04

⁷³ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°50

⁷⁴ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 01 y 47.

⁷⁵ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 01 y 47

⁷⁶ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°86

entrega del sustento que corrobore que el personal cuenta con la Certificación ITIL Foundation v4, será durante toda la etapa preoperativa del servicio⁷⁷.

L. Especialista CIBERSEGURIDAD (Personal no clave)

Función principal:

Encargado de administrar las actividades y proyectos relacionados a la ciberseguridad descritos en el numeral 5.3.8 SERVICIOS DE GESTIÓN DE CYBERSEGURIDAD

Formación:

- Bachiller en ingeniería de sistemas y/o informática y/o afines, o egresado de Instituto superior con especialización en computación y sistemas o Ciencias de la computación o Desarrollo de Software o Electrónica o Sistemas de Información⁷⁸.

Capacitación⁷⁹:

- Certificación o curso o taller sobre ciberseguridad
- Certificación o curso o taller sobre Normas NIST
- Certificación o curso o taller sobre ISO/IEC 27001
- Certificación o curso o taller sobre respuesta ante incidentes
- Certificación internacional ITIL Foundations v4 o superior

La certificación requerida será acreditable mediante certificado u otro documento que demuestre fehacientemente lo solicitado, el mismo que será presentado para la firma de contrato⁸⁰

Experiencia:

- Experiencia mínima de dos (02) años como Analista de Ciberseguridad y/o Especialista en seguridad de la información y/o Administrador de seguridad informática y/o operador de seguridad y/o administración en Firewall y/o Especialista de Ciberseguridad y/o Cybersecurity Specialist/analyst y/o Especialista en seguridad de los sistemas de información y/o Especialista de seguridad de la información y/o Consultor de seguridad de la información y/o Consultor senior de seguridad de la información y/o Oficial de seguridad de la información y/o Operador de ciberseguridad y/o Consultor de ciberseguridad⁸¹ o en actividades de ciberseguridad.

En caso el personal no cuente con la Certificación ITIL Foundation v4 o superior para la etapa de presentación de propuestas, el CONTRATISTA deberá adjuntar un documento donde se comprometa a que el personal deberá obtener la citada certificación durante la etapa pre operativa del servicio y luego deberá remitir el sustento a la Oficina de Tecnologías de la Información. La oportunidad de entrega del sustento que corrobore que el personal cuenta con la Certificación ITIL Foundation v4, será durante toda la etapa preoperativa del servicio⁸²

NOTA:

Para todo el personal requerido en el Anexo 03:

- a) Se precisa que la experiencia del personal requerido contará desde el momento de egreso de la formación correspondiente, lo cual deberá ser debidamente acreditado, caso contrario, se contará desde la emisión del título técnico o grado solicitado.

Carreras similares a la Ingeniería de Sistemas y/o Tecnologías de la Información

Las carreras que serán consideradas como similares son las siguientes:

- Ingeniería de Sistemas e Informática.
- Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones.
- Ingeniería Industrial.
- Ingeniería Informática.

⁷⁷ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°04

⁷⁸ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°50

⁷⁹ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 01 y 47.

⁸⁰ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 01 y 47

⁸¹ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°53

⁸² Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°04

- Ingeniería Electrónica.
- Ingeniería de Telecomunicaciones.
- Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones.
- Ingeniería de Sistemas Empresariales.
- Ingeniería Industrial y de Sistemas.
- Ingeniería de Software.
- Ingeniería de Sistemas de Información.
- Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes.
- Ingeniería de Computación y de Sistemas.
- Ingeniería Informática y de Sistemas.
- Ingeniería de Redes y Comunicaciones.
- Ingeniería de Seguridad Informática.
- Computación e Informática.
- Redes y Comunicaciones de Datos.
- Redes y Comunicaciones
- Administración de Redes y Comunicaciones.
- Administración y Sistemas
- Ingeniería de Computación y Sistemas;
- Ingeniería de Computación
- Licenciado en Computación
- Ingeniería de Computación e Informática
- Ingeniería de Estadística e Informática,
- Ingeniería de Sistemas y Computo,
- Ingeniería de Sistemas y Computación,
- Electrónica de Sistemas Computarizados,
- Ingeniería Empresarial y Sistemas,
- Ingeniería de Sistemas y Computación.
- Electrónica de Sistemas Computarizados
- Electrónica Digital

Se precisa que se aceptaran las siguientes carreras similares⁸³:

- Ingeniería de Ciencias de la Computación
- Electrónica
- Ciencias de la Computación
- Desarrollo de Software
- Sistemas de Información.

Se precisa que se aceptaran las siguientes carreras similares⁸⁴:

- Ingeniería Eléctrica

Se considera como personal clave al Jefe de Proyecto y al Supervisor de Operaciones, correspondiendo la acreditación de la formación académica y experiencia del personal clave, como parte de los requisitos de calificación. Las certificaciones del personal clave, serán presentadas como parte de los requisitos para el perfeccionamiento del contrato.

Nota:

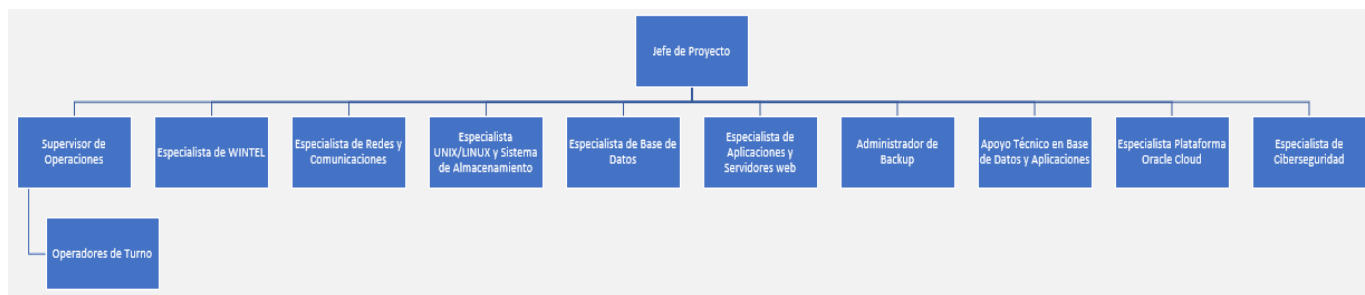
Las certificaciones requeridas para el personal clave y no clave deberán estar vigentes durante la oportunidad de su presentación⁸⁵.

⁸³ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 49

⁸⁴ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 180

⁸⁵ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 07

ANEXO 04: Organigrama del Servicio



ANEXO 05: Infraestructura Tecnológica

Los siguientes equipos conforman la plataforma tecnológica que otorgará OSCE al CONTRATISTA para su operación y administración. EL CONTRATISTA será responsable de gestionar todos los servicios actuales solicitados en el presente documento y aquellos que se desplieguen sobre esta plataforma.

El CONTRATISTA administrará y operará todos los equipos de comunicaciones y de Seguridad de los Centro de Cómputo Principal (CCP), del Centro de Cómputo de Contingencia (CCC), del Centro de Cómputo de la Sede Central (CCS) y la Nube; y de los diferentes edificios del OSCE Lima y Provincias (incluye switches, router, firewalls, balanceadores de aplicación por hardware, Web Application Firewall, routers, multiplexor óptico, balanceador de tráfico de internet, Access point, entre otros). Asimismo, los servidores implementados en la nube contratada por el OSCE.

El CONTRATISTA administrará y operará todos los servidores físicos y virtuales de los Centro de Cómputo Principal (CCP), del Centro de Cómputo de Contingencia (CCC) y del Centro de Computo de la Sede Central (CCS); así como los implementados en la Nube.

El CONTRATISTA administrará y operará todos los sistemas de almacenamiento de los Centro de Cómputo Principal (CCP), del Centro de Cómputo de Contingencia (CCC) y del Centro de Computo de la Sede Central (CCS); así como los implementados en la Nube.

El CONTRATISTA administrará y operará todas las librerías de Backup de los Centro de Cómputo Principal (CCP), del Centro de Cómputo de Contingencia (CCC) y del Centro de Computo de la Sede Central (CCS); así como los implementados en la Nube.

El CONTRATISTA administrará y operará todo los Switches SAN de los Centro de Cómputo Principal (CCP), del Centro de Cómputo de Contingencia (CCC) y del Centro de Computo de la Sede Central (CCS); así como los implementados en la Nube.

EL CONTRATISTA podrá realizar las visitas técnicas para tomar mayor conocimiento del equipamiento de los centros cómputo Principal, Centro de Cómputo de Contingencia, Centro de Computo de la Sede Central y los entornos implementados en la Nube.

Durante el plazo de ejecución del servicio, los diferentes componentes tecnológicos antes descritos podrían variar de ubicación física hacia cualquiera de los Centros de Cómputo del OSCE, incluso hacia un nuevo Centro de Cómputo. El eventual nuevo Centro de Cómputo estará ubicado en Lima Metropolitana y Callao. Asimismo, se precisa que, los recursos provisionados en la Nube contratado por el OSCE podrían cambiar de proveedor de Nube de otro fabricante.

La dirección de los diferentes Centros de Cómputo del OSCE (CCP, CCC y CCS), podría variar de ubicación durante el plazo de ejecución del servicio. Las eventuales nuevas ubicaciones de los centros de cómputo serán en Lima Metropolitana y Callao. Actualmente la dirección del CCP es Av. Manuel Olguín #395 (CENTURYLINK- Surco), del CCC es Sub – Lote 69-B Zona Comercial del conjunto Residencial San Felipe – Jesús María y del CCS es Av. Gregorio Escobedo Cuadra N° 07 S/N. Por lo cual el postor deberá ejecutar las actividades previas y posteriores de las eventuales mudanzas.

Cabe señalar que el equipamiento podría variar durante la ejecución del servicio por renovación tecnológica (cambio de equipamiento) y/o migración de servidores (onpremise a nube, nube a nube), los mismos que formarán parte del servicio. Además, el CONTRATISTA debe considerar que durante la ejecución del servicio el equipamiento podría incrementar hasta un 15% por cada año de servicio, los cuales podrán ser acumulados durante la ejecución del servicio. Cabe señalar que no se considerará como incremento el despliegue de máquinas virtuales (onpremise y/o nube), migración de servidores (onpremise a nube, nube a nube), sino crecimiento a nivel de componentes tecnológicos físicos. Además, el crecimiento de máquinas virtuales no estará limitado por el soporte de los servidores (host) y la arquitectura de alta disponibilidad.

EL CONTRATISTA deberá coordinar los mantenimientos preventivos y/o correctivos con el OSCE y con la(s) empresa(s) que actualmente tiene a su cargo los Servicios de Soporte Técnico y

Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica del sistema del OSCE, indicada en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica.

A continuación, se presenta el detalle del Anexo N° 05:

ON PREMISE:

PLATAFORMA TECNOLÓGICA HP Y CISCO

| Nº | EQUIPO | Cantidad | Año de Adquisición | Ubicación | Servicio | N° de Contrato /orden de Servicio | Fecha de Vigencia del Contrato / Orden de Servicio |
|----|----------------------------------------------------------------------|----------|--------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1 | Switch Core (CISCO CATALYST 6500-E) | 2 | 2008 | CCP/CCC | SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL OSCE | Contrato 002-2023-OSCE | 31/03/2024 |
| 2 | Firewall (CISCO ASA 5540) | 1 | 2008 | CCP | | | |
| 3 | Firewall Cisco AA 5585 Xseries | 2 | 2017 | CCP/CCC | | | |
| 4 | Storage HP EVA P 6350 (Incluido todos sus componentes) | 2 | 2012 | CCC/CCS | | | |
| 5 | Servidores Rackeables (HP DL360 G5) | 8 | 2008 | CCP/CCC/CCS | | | |
| 6 | Balanceador de Tráfico de Internet (RADWARE LINKPROF 1016/2016/4016) | 2 | 2008 | CCP/CCC | | | |
| 7 | Servidores Rackeables (HP DL380 G4) | 2 | 2008 | CCC/CCS | | | |
| 8 | Servidores Rackeables (Proliant DL360 G5) | 1 | 2007 | CCC | | | |

PLATAFORMA TECNOLÓGICA IBM POWER

| Nº | EQUIPO | Cantidad | Año de Adquisición | Ubicación | Servicio | N° de Contrato / Orden de servicio | Fecha de Vigencia del Contrato Orden de Servicio |
|----|-------------------------------------------------------------|----------|--------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1 | Storage IBM Storwize V7000 (Incluido todos sus componentes) | 2 | 2012 | CCP/CCC | SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL OSCE | Contrato 002-2023-OSCE | 31/03/2024 |
| 2 | SAN40B 4 IBM (2498-B40) | 4 | 2012 | CCP/CCC | | | |
| 3 | TS3200 Tape Library Express | 2 | 2012 | CCP/CCC | | | |
| 4 | RS/6000 System Rack (Gabinetes IBM) | 5 | 2012 | CCP/CCC | | | |
| 5 | HMC 7042-CR7 Rack-mounted Hardw.Mgmt. Console | 3 | 2012 | CCP/CCC | | | |
| 6 | 8231 Model E1C (Power 710) | 1 | 2012 | CCP | | | |
| 7 | 9117 Model MMD (Power 770) | 3 | 2012 | CCP/CCC | | | |
| 8 | SAN24B IBM | 6 | 2014 | CCP/CCC/CCS | | | |
| 9 | Servidores Rackeables (IBM X3650) | 3 | 2207 | CCP/CCS | | | |
| 10 | Servidores Rackeables (DELL POWER EDGE R720) | 1 | 2008 | CCC | | | |

PLATAFORMA TECNOLÓGICA IBM BLADE

| N° | EQUIPO | Cantidad | Año de Adquisición | Ubicación | Servicio | N° de Contrato /Orden de Servicio | Fecha de Vigencia del Contrato / Orden de Servicio |
|----|---------------------------------|----------|--------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1 | Flex System Enterprise (Chasis) | 4 | 2013 | CCP/CCC /CCS | SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL OSCE | Contrato 002-2023-OSCE | 31/03/2024 |
| 2 | FlexSystem X240 (Servidores) | 27 | 2013 | CCP/CCC /CCS | | | |

PLATAFORMA TECNOLÓGICA IMPERVA, BROCADE, HP y CISCO

| N° | EQUIPO | Cantidad | Año de Adquisición | Ubicación | Servicio | N° de Contrato /Orden de Servicio | Fecha de Vigencia del Contrato / Orden de Servicio |
|----|------------------------------------------------------|----------|--------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1 | Firewall de Aplicaciones Web (IMPERVA M110, 2010) | 3 | 2013 | CCP/CCC | SERVICIO DE SOPORTE DE SISTEMAS DE PROTECCIÓN Y SEGURIDAD PARA RED - FIREWALL | Orden de Servicio N° 433-2022 | 26/09/2023 |
| 2 | Balanceador de Aplicaciones (ADX BROCADE – ADX 1016) | 2 | 2013 | CCP/CCC | | | |
| 3 | Switch SAN (HP 8/40) | 2 | 2008 | CCP/CCC | | | |
| 4 | Switch SAN (HP STORAGEWORK 4/32B SAN SWITCH) | 4 | 2008 | CCP/CCC/C CS | | | |
| 5 | CWDM Multiplexor CISCO (incluyendo sus componentes) | 2 | 2008 | CCP/CCC | | | |

EQUIPAMIENTO: RED DE DATOS DE SEDES LIMA Y OFICINAS DESCONCENTRADAS (PROVINCIAS)

a. Equipamiento: Red de datos Sedes Lima y Oficinas Desconcentradas (provincia), Switches CISCO y ARUBA, y firewall Fortinet

| N° | Ubicación | Modelo | Servicio | N° de Contrato /Orden de Servicio | Fecha de Vigencia del Contrato /Orden de Servicio |
|----|-----------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------|
| 1 | Lima | WS-C4500X-32 | SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EL SISTEMA DE COMUNICACIONES DEL OSCE | Contrato N° 025-2022-OSCE | 21/12/2023 |
| 2 | Lima | WS-C4500X-32 | | | |
| 3 | Lima | WS-C4500X-16 | | | |
| 4 | Lima | WS-C4500X-16 | | | |
| 5 | Lima | N5K-C5548UP | | | |
| 6 | Lima | N5K-C5548UP | | | |
| 7 | Lima | WS-C2960X-24PD-L | | | |
| 8 | Lima | WS-C2960X-24PD-L | | | |
| 9 | Lima | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 10 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |
| 11 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |
| 12 | Lima | WS-C2960X-24PD-L | | | |
| 13 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |
| 14 | Lima | WS-C2960X-24PD-L | | | |
| 15 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |
| 16 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |
| 17 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |
| 18 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |
| 19 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |
| 20 | Lima | WS-C2960X-24PD-L | | | |
| 21 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |
| 22 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |

BASES INTEGRADAS

| N° | Ubicación | Modelo | Servicio | N° de Contrato /Orden de Servicio | Fecha de Vigencia del Contrato /Orden de Servicio |
|----|------------------|---------------------|----------|-----------------------------------|---------------------------------------------------|
| 23 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |
| 24 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |
| 25 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |
| 26 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |
| 27 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |
| 28 | Lima | WS-C2960X-24PD-L | | | |
| 29 | Lima | WS-C2960X-24PD-L | | | |
| 30 | Lima | WS-C4500X-16 | | | |
| 31 | Lima | WS-C4500X-16 | | | |
| 32 | Lima | N5K-C5548UP | | | |
| 33 | Lima | N5K-C5548UP | | | |
| 34 | Lima | WS-C2960X-24PD-L | | | |
| 35 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |
| 36 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |
| 37 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |
| 38 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |
| 39 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |
| 40 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |
| 41 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |
| 42 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |
| 43 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |
| 44 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |
| 45 | Lima | WS-C2960X-48LPD-L | | | |
| 46 | Lima | WS-C2960X-24PD-L | | | |
| 47 | Lima | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 48 | Lima | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 49 | Lima | WS-C2960X-24PD-L | | | |
| 50 | Huaraz | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 51 | Trujillo | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 52 | Chiclayo | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 53 | Cajamarca | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 54 | Tarapoto | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 55 | Piura | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 56 | Tumbes | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 57 | Huancayo | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 58 | Ica | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 59 | Huánuco | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 60 | Ayacucho | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 61 | Pucallpa | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 62 | Abancay | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 63 | Cusco | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 64 | Puerto Maldonado | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 65 | Iquitos | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 66 | Puno | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 67 | Arequipa | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 68 | Tacna | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 69 | Huancavelica | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 70 | Pasco | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 71 | Amazonas | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 72 | Moquegua | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 73 | Lima | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 74 | Lima | WS-C2960X-24PS-L | | | |
| 75 | Lima | Aruba-2540-24G-4SFP | | | |
| 76 | Lima | Fortigate 80E | | | |

b. Equipamiento: Red de datos Wireless Cisco y Huawei, Sedes Lima y Oficinas Desconcentradas (provincia)

| N° | Ubicación | Modelo | Servicio | N° de Contrato / Orden de Servicio | Fecha de Vigencia del Contrato / Orden de Servicio |
|----|-----------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EL SISTEMA DE | Contrato N° 025-2022-OSCE | 21/12/2023 |
| 2 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 3 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 4 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 5 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 6 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |

| N° | Ubicación | Modelo | Servicio | N° de Contrato / Orden de Servicio | Fecha de Vigencia del Contrato / Orden de Servicio |
|----|---------------|-------------------|-------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 7 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | COMUNICACIONES DEL OSCE | | |
| 8 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 9 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 10 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 11 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 12 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 13 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 14 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 15 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 16 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 17 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 18 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 19 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 20 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 21 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 22 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 23 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 24 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 25 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 26 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 27 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 28 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 29 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 30 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 31 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 32 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 33 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 34 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 35 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 36 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 37 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 38 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 39 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 40 | Lima | AIR-CAP1602I-A-K9 | | | |
| 41 | Lima | AIR-CT5508-K9 | | | |
| 42 | Cajamarca | AP4030DN | | | |
| 43 | Chiclayo | AP4030DN | | | |
| 44 | Cusco | AP4030DN | | | |
| 45 | Huancavelica | AP4030DN | | | |
| 46 | Huánuco | AP4030DN | | | |
| 47 | Ica | AP4030DN | | | |
| 48 | Puno | AP4030DN | | | |
| 49 | Arequipa | AP4030DN | | | |
| 50 | Trujillo | AP4030DN | | | |
| 51 | Piura | AP4030DN | | | |
| 52 | Huancayo | AP4030DN | | | |
| 53 | Central-Piso3 | AC6005-8 | | | |

c. Equipamiento: Sistema de monitoreo y administración de la Red Cisco

| N° | Ubicación | Modelo | Servicio | N° de Contrato / Orden de Servicio | Fecha de Vigencia del Contrato / Orden de Servicio |
|----|-----------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1 | Lima | UCS C220 M3BE | SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EL SISTEMA DE COMUNICACIONES DEL OSCE | Contrato N° 025-2022-OSCE | 21/12/2023 |
| 2 | Lima | HP Proliant DL380P Gen 8 | | | |

d. Equipamiento: Telefonía IP Cisco

| N° | Ubicación | Modelo | Servicio | N° de Contrato / Orden de Servicio | Fecha de Vigencia del Contrato / Orden de Servicio |
|----|-----------|--------|----------|------------------------------------|----------------------------------------------------|
|----|-----------|--------|----------|------------------------------------|----------------------------------------------------|

ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO – OSCE
CONCURSO PÚBLICO N° 002-2023-OSCE – “SERVICIO DE MONITOREO DE SERVICIOS DE TI E
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL OSCE”.
BASES INTEGRADAS

| | | | | | |
|---|------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------|
| 1 | Lima | UCS C220 M3BE | SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EL SISTEMA DE COMUNICACIONES DEL OSCE | Contrato N° 025-2022-OSCE | 21/12/2023 |
| 2 | Lima | C220 UCS | | | |
| 3 | Lima | C2901 | | | |
| 4 | Lima | C2901 | | | |

e. Equipamiento: Telefonía IP Terminales Cisco (*)

| N° | Ubicación | Modelo | Cantidad | Servicio | N° de Contrato / Orden de Servicio | Fecha de Vigencia del Contrato / Orden de Servicio |
|----|-----------------|----------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1 | Lima | Cisco UC Phone 9971 | 39 | SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EL SISTEMA DE COMUNICACIONES DEL OSCE | Contrato N° 025-2022-OSCE | 21/12/2023 |
| 2 | Lima /Provincia | Cisco UC Phone 7945 | 44 | | | |
| 3 | Lima/ provincia | Cisco UC Phone 6945 | 270 | | | |
| 4 | Lima | Cisco UC Phone 7931G | 15 | | | |
| 5 | Lima | Cisco UC Phone 7891 | 1 | | | |
| 6 | Lima | Cisco UC Phone 7841 | 10 | | | |

f. Equipamiento: Videoconferencia (Oficinas Desconcentradas y Sede Lima)

| N° | Ubicación | Modelo | Servicio | N° de Contrato / Orden de Servicio | Fecha de Vigencia del Contrato / Orden de Servicio |
|----|------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1 | TUMBES | CISCO SX10 | SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EL SISTEMA DE COMUNICACIONES DEL OSCE | Contrato N° 025-2022-OSCE | 21/12/2023 |
| 2 | PIURA | CISCO SX10 | | | |
| 3 | CHICLAYO | CISCO SX10 | | | |
| 4 | CAJAMARCA | CISCO SX10 | | | |
| 5 | TRUJILLO | CISCO SX10 | | | |
| 6 | HUARAZ | CISCO SX10 | | | |
| 7 | PUCALLPA | CISCO SX10 | | | |
| 8 | HUANUCO | CISCO SX10 | | | |
| 9 | HUANCAYO | CISCO SX10 | | | |
| 10 | HUANCAVELICA | CISCO SX10 | | | |
| 11 | AYACUCHO | CISCO SX10 | | | |
| 12 | TACNA | CISCO SX10 | | | |
| 13 | PUNO | CISCO SX10 | | | |
| 14 | AREQUIPA | CISCO SX10 | | | |
| 15 | CUSCO | CISCO SX10 | | | |
| 16 | PUERTO MALDONADO | CISCO SX10 | | | |
| 17 | ABANCAY | CISCO SX10 | | | |
| 18 | ICA | CISCO SX10 | | | |
| 19 | TARAPOTO | CISCO SX10 | | | |
| 20 | IQUITOS | CISCO SX10 | | | |
| 21 | LIMA | UCSC -220-M3SBE | | | |
| 22 | LIMA | UCSC-C220-M3SBE | | | |
| 23 | LIMA | CISCO TelePresence Server media 320 | | | |
| 24 | LIMA | CISCO MX300 | | | |
| 25 | LIMA | CISCO MX300 | | | |
| 26 | LIMA | CISCO SX10 | | | |
| 27 | LIMA | CISCO SX10 | | | |
| 28 | LIMA | CISCO SX10 | | | |

OTROS EQUIPOS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

| N° | Ubicación | Tipo | Modelo | Cantidad | N° de Contrato /Orden de Servicio |
|----|-------------------|-------------------|-----------------------|----------|-----------------------------------|
| 1 | Jesús María-Surco | Switch | CISCO /CATALYST 2960 | 5 | - |
| 2 | Jesús María | Fuente redundante | CISCO 03-K-PWR 750WAC | 2 | - |
| 3 | Jesús María-Surco | Optimizador WAN | EXINDA 4062 | 3 | Propiedad de Proveedor CIRION |
| 4 | Jesús María-Surco | Switch | DLINK/DES-3052P | 2 | - |
| 5 | CCC | Switch | TRENDNET/GIGABIT WEB | 1 | - |

| | | | | | |
|---|-------------|----------|---------------------|---|---|
| 6 | Jesús María | Switch | DLINK /DGS-3120 | 2 | - |
| 7 | Jesús María | Switch | DLINK/DES-3028 | 1 | - |
| 8 | CCS y CCC | Servidor | DELL/Storage NX3230 | 2 | - |

En el Anexo 13, se presentan la cantidad de servidores virtualizados en plataforma Power e Intel. Asimismo, la relación de las versiones de los servidores web y la herramienta de monitoreo proporcionado por el CONTRATISTA ACTUAL.

NUBE:

El OSCE mediante Contrato N° 018-2022-OSCE/OAD-PBID, se contrató la Adquisición y Operación de los servicios de Nube para el funcionamiento de la plataforma de Adquisiciones.

El contratista administrará y operará todos los diferentes recursos en la nube aprovisionados y que se aprovisionen en marco del contrato antes descrito.

Cabe señalar que, durante la ejecución contractual, se podría cambiar de contrato para la provisión de recursos nube, por lo que el CONTRATISTA, también administrará y operará los diferentes recursos en la nube.

Cabe precisar que, en caso el OSCE realice una migración de proveedor de nube, el CONTRATISTA será responsable de migrar todas las capacidades y aprovisionamiento hacia la nueva Nube contratada, sin costo alguno para la entidad.

A la fecha, se tiene los siguientes recursos aprovisionados, los cuales son de referencia, dado que el CONTRATISTA, debe administrar y operar todos los recursos aprovisionados y que se aprovisionen en el marco del CONTRATO antes indicado u contrato que lo reemplace:

Servidores:

| Servidor N° | Shape | OCPU count | Memory (GB) | Availability domain | Fault domain |
|-------------|---------------------|------------|-------------|---------------------|--------------|
| 1 | VM.Standard.E4.Flex | 1 | 15 | AD-2 | |
| 2 | VM.Standard.E4.Flex | 4 | 62 | AD-1 | |
| 3 | VM.Standard3.Flex | 1 | 15 | AD-2 | FD-1 |
| 4 | VM.Standard.E4.Flex | 1 | 15 | AD-1 | |
| 5 | VM.Standard2.4 | 4 | 58 | AD-1 | |
| 6 | VM.Standard3.Flex | 4 | 32 | AD-1 | FD-1 |
| 7 | VM.Standard3.Flex | 2 | 4 | AD-1 | FD-3 |
| 8 | VM.Standard3.Flex | 2 | 40 | AD-1 | FD-2 |
| 9 | VM.Standard3.Flex | 6 | 16 | AD-3 | FD-1 |
| 10 | VM.Standard3.Flex | 2 | 16 | AD-1 | FD-1 |
| 11 | VM.Standard.E4.Flex | 1 | 15 | AD-3 | |
| 12 | VM.Standard3.Flex | 4 | 60 | AD-1 | FD-3 |
| 13 | VM.Standard2.4 | 4 | 58 | AD-1 | |
| 14 | VM.Standard3.Flex | 1 | 15 | AD-1 | FD-3 |
| 15 | VM.Standard3.Flex | 8 | 120 | AD-1 | FD-2 |
| 16 | VM.Standard3.Flex | 6 | 32 | AD-1 | FD-3 |
| 17 | VM.Standard3.Flex | 4 | 64 | AD-2 | FD-1 |
| 18 | VM.Standard3.Flex | 6 | 32 | AD-1 | FD-3 |
| 19 | VM.Standard3.Flex | 6 | 32 | AD-2 | FD-1 |

ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO – OSCE
CONCURSO PÚBLICO N° 002-2023-OSCE – “SERVICIO DE MONITOREO DE SERVICIOS DE TI E
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL OSCE”.
BASES INTEGRADAS

| Servidor N° | Shape | OCPU count | Memory (GB) | Availability domain | Fault domain |
|-------------|---------------------|------------|-------------|---------------------|--------------|
| 20 | VM.Standard3.Flex | 2 | 16 | AD-1 | FD-2 |
| 21 | VM.Standard3.Flex | 2 | 4 | AD-1 | FD-1 |
| 22 | VM.Standard3.Flex | 8 | 16 | AD-1 | FD-1 |
| 23 | VM.Standard3.Flex | 4 | 64 | AD-1 | FD-3 |
| 24 | VM.Standard3.Flex | 1 | 15 | AD-1 | FD-1 |
| 25 | VM.Standard3.Flex | 2 | 16 | AD-1 | FD-3 |
| 26 | VM.Standard.E4.Flex | 4 | 58 | AD-1 | |
| 27 | VM.Standard3.Flex | 6 | 32 | AD-1 | FD-3 |
| 28 | VM.Standard3.Flex | 2 | 4 | AD-1 | FD-2 |
| 29 | VM.Standard3.Flex | 6 | 16 | AD-3 | FD-2 |
| 30 | VM.Standard3.Flex | 6 | 32 | AD-2 | FD-1 |
| 31 | VM.Standard3.Flex | 8 | 16 | AD-1 | FD-3 |
| 32 | VM.Standard3.Flex | 4 | 32 | AD-1 | FD-1 |
| 33 | VM.Standard3.Flex | 4 | 64 | AD-3 | FD-3 |
| 34 | VM.Standard3.Flex | 4 | 64 | AD-1 | FD-1 |
| 35 | VM.Standard3.Flex | 4 | 32 | AD-1 | FD-2 |
| 36 | VM.Standard.E4.Flex | 2 | 32 | AD-3 | |
| 37 | VM.Standard3.Flex | 4 | 32 | AD-1 | FD-1 |
| 38 | VM.Standard.E4.Flex | 2 | 32 | AD-1 | FD-2 |
| 39 | VM.Standard.E4.Flex | 2 | 32 | AD-1 | FD-3 |
| 40 | VM.Standard3.Flex | 2 | 16 | AD-2 | FD-2 |
| 41 | VM.Standard3.Flex | 1 | 4 | AD-1 | FD-1 |
| 42 | VM.Standard3.Flex | 2 | 8 | AD-1 | FD-1 |
| 43 | VM.Standard3.Flex | 2 | 8 | AD-1 | FD-2 |
| 44 | VM.Standard3.Flex | 1 | 8 | AD-1 | FD-1 |
| 45 | VM.Standard3.Flex | 2 | 8 | AD-2 | FD-1 |
| 46 | VM.Standard3.Flex | 1 | 8 | AD-2 | FD-1 |
| 47 | VM.Standard3.Flex | 1 | 4 | AD-1 | FD-1 |
| 48 | VM.Standard3.Flex | 1 | 4 | AD-1 | FD-1 |
| 49 | VM.Standard3.Flex | 2 | 8 | AD-1 | FD-1 |
| 50 | VM.Standard3.Flex | 2 | 8 | AD-1 | FD-1 |
| 51 | VM.Standard3.Flex | 2 | 8 | AD-1 | FD-1 |
| 52 | VM.Standard3.Flex | 2 | 8 | AD-1 | FD-2 |
| 53 | VM.Standard3.Flex | 2 | 8 | AD-2 | FD-1 |
| 54 | VM.Standard3.Flex | 2 | 8 | AD-2 | FD-1 |
| 55 | VM.Standard3.Flex | 1 | 4 | AD-1 | FD-1 |
| 56 | VM.Standard3.Flex | 2 | 8 | AD-2 | FD-1 |
| 57 | VM.Standard3.Flex | 1 | 4 | AD-1 | FD-1 |
| 58 | VM.Standard3.Flex | 1 | 4 | AD-1 | FD-1 |
| 59 | VM.Standard3.Flex | 1 | 4 | AD-1 | FD-1 |
| 60 | VM.Standard3.Flex | 1 | 4 | AD-1 | FD-1 |
| 61 | VM.Standard3.Flex | 1 | 4 | AD-1 | FD-1 |
| 62 | VM.Standard.E4.Flex | 2 | 32 | AD-3 | FD-3 |
| 63 | VM.Standard3.Flex | 4 | 64 | AD-1 | FD-3 |

BASES INTEGRADAS

| Servidor N° | Shape | OCPU count | Memory (GB) | Availability domain | Fault domain |
|-------------|---------------------|------------|-------------|---------------------|--------------|
| 64 | VM.Standard3.Flex | 2 | 8 | AD-1 | FD-1 |
| 65 | | | | | |
| 66 | VM.Standard3.Flex | 4 | 8 | AD-1 | FD-1 |
| 67 | VM.Standard3.Flex | 12 | 64 | AD-1 | FD-3 |
| 68 | VM.Standard3.Flex | 4 | 16 | AD-1 | FD-3 |
| 69 | VM.Standard3.Flex | 12 | 24 | AD-1 | FD-3 |
| 70 | VM.Standard3.Flex | 2 | 4 | AD-1 | FD-3 |
| 71 | VM.Standard3.Flex | 2 | 6 | AD-1 | FD-3 |
| 72 | VM.Standard3.Flex | 12 | 24 | AD-1 | FD-3 |
| 73 | VM.Standard3.Flex | 2 | 4 | AD-1 | FD-3 |
| 74 | VM.Standard3.Flex | 2 | 4 | AD-1 | FD-3 |
| 75 | VM.Standard3.Flex | 12 | 64 | AD-1 | FD-3 |
| 76 | VM.Standard3.Flex | 12 | 64 | AD-1 | FD-3 |
| 77 | VM.Standard3.Flex | 2 | 8 | AD-1 | FD-3 |
| 78 | VM.Standard3.Flex | 2 | 8 | AD-1 | FD-3 |
| 79 | VM.Standard3.Flex | 8 | 16 | AD-1 | FD-3 |
| 80 | VM.Standard3.Flex | 6 | 16 | AD-1 | FD-3 |
| 81 | VM.Standard3.Flex | 8 | 24 | AD-1 | FD-3 |
| 82 | VM.Standard3.Flex | 6 | 16 | AD-1 | FD-3 |
| 83 | VM.Standard3.Flex | 6 | 24 | AD-1 | FD-3 |
| 84 | VM.Standard.A1.Flex | 1 | 6 | AD-1 | FD-3 |

Load Balancers:

| Servidor N° | Fecha de creación | SSL |
|-------------|---------------------------------|-----|
| 1 | Thu, Feb 9, 2023, 15:45:22 UTC | SI |
| 2 | Tue, Feb 7, 2023, 20:03:43 UTC | SI |
| 3 | Tue, Feb 7, 2023, 19:54:58 UTC | SI |
| 4 | Mon, Dec 26, 2022, 19:00:34 UTC | SI |
| 5 | Tue, Dec 20, 2022, 01:40:04 UTC | SI |
| 6 | Wed, Nov 30, 2022, 17:18:10 UTC | SI |
| 7 | Thu, Nov 10, 2022, 15:02:49 UTC | SI |
| 8 | Tue, Jul 26, 2022, 17:09:41 UTC | SI |
| 9 | Fri, Dec 23, 2022, 22:45:56 UTC | NO |
| 10 | Tue, Mar 7, 2023, 15:36:46 UTC | SI |

Base de datos oracle:

| N° | Instancia VM | #BD |
|----|--------------|-----|
| 1 | Nodo1 | 1 |

BASES INTEGRADAS

| N° | Instancia VM | #BD |
|----|--------------|-----|
| 2 | Nodo2 | 3 |
| 3 | Nodo3 | 3 |
| 4 | Nodo4 | 3 |
| 5 | Nodo5 | 1 |
| 6 | Nodo6 | 1 |
| 7 | Nodo7 | 2 |
| 8 | Nodo8 | 2 |
| 9 | Nodo9 | 2 |
| 10 | Nodo10 | 2 |
| 11 | Nodo11 | 2 |
| 12 | Nodo12 | 2 |
| 13 | Nodo13 | 3 |
| 14 | Nodo14 | 3 |
| 15 | Nodo15 | 3 |
| 16 | Nodo16 | 3 |
| 17 | Nodo17 | 3 |
| 18 | Nodo18 | 3 |
| 19 | Nodo19 | 3 |
| 20 | Nodo20 | 3 |
| 21 | Nodo21 | 3 |

Otros Recursos:

| Número # | Tipo de recurso |
|----------|-----------------|
| 1 | Api Gateway |
| 2 | Bucket |
| 3 | Bucket |
| 4 | Bucket |
| 5 | Bucket |
| 6 | Bucket |
| 7 | FastConnect |

ANEXO 06: Políticas de Administración del Centro de Cómputo

INTRODUCCION

Definir y mantener adecuadas políticas y normas que busquen asegurar la información, que garantice a OSCE tener asegurada su información ante cualquier contingencia que pueda ocurrir, adquiere real importancia.

Este documento además de definir las políticas, especifica los procedimientos necesarios para la operatividad del sistema, los medios necesarios para la comunicación entre las diferentes áreas para la solicitud de algún servicio con la implementación de formatos, que permitan una comunicación fluida y bien definida entre las diferentes áreas de interés, que permitan salvaguardar la operatividad de todos los sistemas.

OBJETIVO

El objetivo principal es establecer en OSCE, las políticas de administración del centro de cómputo principal (CCP) y centro de cómputo de contingencia (CCC) del SEACE, y dotar al personal encargado de la administración de los centros de cómputo, del instrumento normativo que lo oriente en la adecuada gestión de su labor.

Además, contendrá los procedimientos necesarios para poder cumplir con cada una de las tareas requeridas, estableciendo los agentes y los responsables de cada uno de los pasos en cada tarea.

Los procedimientos descritos tendrán una frecuencia variable, dependiendo de factores tales como las actividades propias del sistema, que podrían sufrir cambios a través del tiempo de acuerdo al manejo que le den los usuarios, y del resultado de las estadísticas que se generen para medir el movimiento y variación de estos recursos.

ALCANCE

Las políticas definidas son de aplicación obligatoria para el personal que labora en el centro de cómputo principal (CCP) y centro de cómputo de contingencia (CCC) del SEACE y que tiene competencia con la seguridad y preservación de la información; así como al personal encargado de la administración Centro de Cómputo.

RESPALDO

Proceso mediante el cual se copia información en el medio magnético (LTO), con el objetivo de preservar la información en un lugar seguro, para disponer una copia de la cual se pueda restaurar o recuperar la información buscando la continuidad de las operaciones y los servicios que presta OSCE.

Políticas de respaldo

1. Proteger la información de forma consistente a lo largo de su ciclo de vida del servicio, de su origen a su destrucción o transformación.
2. Respalidar periódicamente todos los sistemas de información identificando sus frecuencias y variaciones.
3. Definir los tipos, formas y cantidad de respaldos a realizar de acuerdo a la criticidad de la información.
4. Establecer los niveles de respaldos, existentes y/o aplicables a las necesidades del negocio.
5. Definir los tiempos de retención de la información, acuerdo a las necesidades y usos del negocio.
6. Implementar mecanismos para asegurar la disponibilidad, integridad y calidad de la información.
7. Establecer y mantener la cantidad de copias o versiones adicionales de información sensible y crítica, las que deberán ser resguardadas en ambientes externos y de especial tratamiento (offsite).
8. Administrar el reciclaje de los medios magnéticos, de acuerdo a las presentes políticas previamente definidas y establecidas, con cada uno de los gestores de negocios.
9. Las copias de respaldo no programadas, denominadas “eventuales”, se deberán sacar siempre ante cualquiera de los siguientes eventos:
 - Antes de realizar el traslado físico de un equipo.

BASES INTEGRADAS

- Antes de actualizar el Sistema Operativo.
- Antes de modificar la configuración de kernel, memoria, discos y dispositivos de cualquier equipo.
- Antes de realizar migraciones de sistemas o datos.
- A discreción del Administrador.

Necesidad de Respaldo

Las copias de respaldo ayudan a recuperar o restaurar la información ante pérdida de datos generados por: altas o bajas en la fuente eléctrica, electricidad estática, desastres naturales, simples accidentes, sabotaje, falla de los equipos, virus, errores cometidos por los usuarios del sistema de información u otra contingencia que implican pérdida de información o fallas en el equipamiento.

Al desarrollar una adecuada estrategia de respaldo de la información, debemos considerar a ésta como un recurso, por lo cual debemos proveer el más eficiente y costo-eficiente método para disminuir potenciales pérdidas de datos, tiempo y dinero que puedan ocasionar interrupciones en los servicios que presta el sistema de información.

Respaldo de Software Base

El método para la copia de respaldo del software base busca asegurar las configuraciones del sistema operativo y sus utilitarios, es una copia de respaldo que debe ser obtenida Off-line, de manera completa.

Para obtener estas copias de seguridad se utilizará los utilitarios propios del sistema operativo para asegurar la disponibilidad de las mismas.

Las copias de seguridad del software base serán obtenidas mensualmente o cuando se realice alguna modificación, actualización al software o la configuración del sistema operativo.

Estas copias de seguridad serán grabadas en cartuchos LTO4/LTO5 o superior por si el OSCE comprara nueva Librería que soporte cartuchos superiores.

Se precisa que, el tipo de plataforma a respaldar es Unix/Linux y Windows.

RESTAURACION

Políticas de restauración

1. Elaborar un cronograma de pruebas de restauración de los archivos respaldados, en ambientes de pruebas proporcionadas por el CONTRATISTA.
2. Tener la disponibilidad de ambientes con espacio suficiente para las restauraciones, tanto en UNIX, LINUX, y WINDOWS, el cual deberá ser proporcionadas por el CONTRATISTA.
3. Se deberá configurar en el software de la herramienta de restauración, el tipo de restauración de información a realizar, con la periodicidad necesaria que garantice la disponibilidad de la información.
4. Estandarizar las Unidades de respaldo y los Medios magnéticos.
5. Asegurar que las copias respaldadas puedan ser usadas en forma rápida y eficiente, en casos de contingencias.
6. Una vez realizada la restauración de información de los servidores, el medio magnético utilizado se regresará al ambiente donde estuvo inicialmente.
7. Elaborar, mantener y probar un Plan de recuperación de desastres (pruebas de restauración con tiempos e integridad de los datos).

Restauración o Recuperación de la Información

Método a través del cual se restaura la información a partir de una copia de seguridad a un determinado punto del tiempo, con la finalidad de poner en operatividad el sistema nuevamente.

Procedimientos de Contingencia en caso de Desastres

Frente a alguna eventualidad que ocurra en el centro de cómputo principal (CCP) o el centro de cómputo de contingencia (CCC) del SEACE o en los equipos indispensables para su funcionamiento, que por su característica o consecuencia, impida la normal actividad de OSCE, se ha clasificado el tipo de desastre y el procedimiento de contingencia.

Los desastres que puedan afectar la operatividad del sistema pueden ser desastres naturales, fallas de los equipos, sabotaje, mala operación.

Almacenamiento y Custodia de Medios Magnéticos

Las copias de seguridad que el OSCE mantiene y genera en medios magnéticos en el centro de cómputo principal deben almacenarse y entregarse al proveedor de custodia externo para su apropiado almacenamiento durante el periodo del servicio y durante las 24 horas del día.

Etiquetado de medios de almacenamiento

El responsable de la ejecución de los backups del CCP deberá etiquetar los medios de almacenamiento consignando los siguientes datos:

- Entidad
- Código de Cinta.
- Descripción del contenido de la cinta.
- Tipo (diaria, semanal, mensual, otros)
- Software de BK y versión.
- Fecha de BK
- Código de barras.

La frecuencia de etiquetado de las cintas será semanal, antes de la entrega al proveedor de custodia de cintas de Backup.

Cabe precisar que actualmente se cuenta con el HP Data Protector, sin embargo, si fuera necesario herramientas adicionales, éstas serán provistas por el CONTRATISTA.

ANEXO 07: Políticas de Administración de Servidores UNIX / LINUX / WINDOWS / ESXi

Introducción

Este documento define las políticas y normas para asegurar una correcta administración de los servidores detallados en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica.

Alcance

La presente política tiene como alcance los servidores Unix, Linux y Windows (onpremise y nube).

Políticas de Administración

En esta sección describimos las políticas de administración, divididas en secciones Política de Respaldo del Sistema Operativo, Política de Administración de Parches y Actualizaciones y Políticas de Tareas Administrativas.

1.1. Política de respaldo de Sistema Operativo

- Los respaldos del Sistema Operativo se realizan mensualmente, con rotación trimestral. Es decir, se mantienen los dos meses anteriores. El backup se hace utilizando las herramientas proporcionadas por el OSCE.
- Antes y Después de la aplicación de parches al Sistema Operativo
- Antes del cambio de variables del Kernel/Configuración de equipos especiales.
- Antes de realizar traslados, mudanzas de los servidores o tareas que impliquen mover físicamente los servidores.

1.2. Política de aplicación de parches

Se instala o actualizan los niveles de parches para la corrección de un problema específico o cada vez que el fabricante publique los parches acumulativos.

Como primer paso se deben de aplicar los parches en la plataforma de PREPRODUCCIÓN, de no observar errores, una semana después en la plataforma de producción.

Esta actualización, implica parar las operaciones sobre el computador en cuestión.

La paralización de actividades debe de ser aprobada por OSCE, salvo casos de emergencia donde se comunicará verbalmente y luego se regularizarán por escrito detallando el problema.

1.3. Política de tareas administrativas

- Monitoreo de los recursos del servidor CPU, memoria, consumo de discos
- Monitoreo del incremento de los File Systems
- Revisión de los logs del sistema operativo. El CONTRATISTA deberá implementar un SYSLOG y proporcionar el acceso que el OSCE requiera para su revisión.
- Creación de Volume Group
- Creación de Logical Volume
- Creación de File System
- Incrementar el espacio del Logical Volume: Se hace de acuerdo a lo planificado y proyectado teniendo con entrada al proceso la proyección dada en las bases del concurso público.
- Generación de alarmas y alerta vía correo electrónico u otro medio, en caso supere los umbrales de los recursos de servidor CPU, memoria, consumo de discos, incremento de los File Systems, etc.

ANEXO 08: Políticas de Seguridad

POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO

Objetivo

Asegurar el cumplimiento de las políticas y normativa de seguridad de información en OSCE por todas las áreas dentro de OSCE y EL CONTRATISTA del presente servicio.

Alcance

Está comprendido en el alcance de esta política todo el personal del OSCE y EL CONTRATISTA del presente servicio

Normas generales

- a. Firma de Compromiso de Confidencialidad: Al inicio del servicio, todo el personal que trabaje para EL CONTRATISTA deberá firmar un compromiso de confidencialidad de la información que manejará. Este compromiso deberá firmarlo todo nuevo trabajador que ingrese a prestar servicio temporales o permanentes en EL CONTRATISTA, en el marco del servicio ofrecido a OSCE.
- b. El personal de EL CONTRATISTA deberá cumplir las Políticas de seguridad de la información del OSCE y su normativa interna vigente.
- c. La infraestructura de información (sistemas, políticas, procesos, etc.) sólo deben ser usadas para los propósitos, fines y objetivos del OSCE.
- d. El personal del OSCE se somete a las medidas administrativas y acciones legales, conforme a lo que establece el Reglamento Interno de los/las Servidores/as Civiles - RIS y el marco contractual para los proveedores que se deriven del incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente documento.

POLITICAS DE SEGURIDAD PARA EL RECURSO HUMANO

Objetivos

- ✓ Asegurar que el personal, tenga presente sus roles y responsabilidades y considere en forma permanente los riesgos de seguridad de la información.
- ✓ Definir el marco apropiado para el entrenamiento del personal en los aspectos de seguridad relacionados con su actividad laboral, de acuerdo a los objetivos y requerimientos de seguridad del OSCE.

Alcance

Esta política se aplica a todo el personal, personal externo y/o visitante que por algún motivo de actividad laboral tenga acceso a los recursos de información del OSCE.

Políticas

Selección del personal

- a. Las responsabilidades del personal deben incluir la protección de los recursos de información de la entidad respecto a los accesos, divulgación, modificación o destrucción no autorizada.
- b. Todo formulario, entrevista o contrato con el postulante advertirá explícitamente que su documentación podrá ser verificada y que, si existiera discrepancias, estas podrán ser investigadas.
- c. Todo personal suscribirá un Acuerdo de Confidencialidad al ingresar a la entidad.

Durante la permanencia del personal

Ningún personal de proveedores de servicios que cumpla funciones y/o trabajos para OSCE puede vulnerar o intentar vulnerar los sistemas de cómputo y redes internas o externas, de personas particulares u otras organizaciones, haciendo uso de los recursos otorgados por OSCE ya sea dentro o fuera del horario laboral. Para los casos detectados, OSCE se reserva el derecho de iniciar sanción administrativa o acción legal según corresponda.

Entrenamiento y educación en seguridad de la información

Todo el personal que cumple funciones para el OSCE deberá ser capacitado en los aspectos de las políticas y normativas de seguridad, así como sus responsabilidades respecto a la protección de la información. Se podrá utilizar diversos medios educativos para dicha labor.

A la desvinculación

BASES INTEGRADAS

- a. A la desvinculación laboral, el personal respectivo deberá entregar mediante un cargo, todos los bienes o materiales con información del OSCE al responsable de la unidad orgánica correspondiente así como aquellos que correspondan a la Unidad de Recursos Humanos. Se dispone que los proveedores de servicios deben tener un procedimiento documentado que norme los pasos que debe seguir su personal antes de su desvinculación con los servicios para el OSCE.
- b. Todos los accesos a la información, permisos y privilegios de los sistemas de información, accesos a las áreas de la institución y recursos de la red de datos, deberán ser removidos después de que el personal concluya su contrato.
- c. El acceso a las instalaciones del OSCE, debe quedar restringido cuando un empleado termine el vínculo laboral con el OSCE o con alguno de sus proveedores de servicios.
- d. El reemplazo correspondiente, deberá ser aprobado por el OSCE.

POLÍTICA DE GESTIÓN DE LAS OPERACIONES Y COMUNICACIONES

Objetivo

Definir una gestión que permita un balance adecuado entre seguridad de la información y funcionalidad de los servicios de procesamiento para el correcto funcionamiento de los sistemas del OSCE.

Alcance

Esta política aplica a los servicios de procesamiento de información y de comunicación detallados en el anexo N° 5 que el OSCE utiliza en la actualidad

Políticas

Procedimientos de operación y responsabilidades

- a) Todas las actividades relacionadas con la administración de las operaciones y comunicaciones del OSCE deberán ser documentadas a través de procedimientos elaborados siguiendo el flujo de aprobación establecido por la entidad. Dentro de estos procedimientos deben incluirse:
 - Procedimiento de respaldo de información
 - Procedimiento de actualización de parches para los servidores
 - Procedimiento de monitoreo de la red
 - Procedimiento de recuperación ante fallas de sistemas
 - Procedimiento de revisión de la seguridad de los equipos
 - Procedimiento de control de cambios
 - Procedimiento de gestión de incidentes
 - Procedimiento de Pases a Producción (urgentes y no urgentes)
 - Procedimiento de escalamiento de incidentes y problemas
- b) Los procedimientos que se desarrollen deberán especificar las instrucciones necesarias para la ejecución detallada de las tareas.
- c) Donde sea técnicamente viable, los sistemas de información deben ser gestionados consistentemente usando los mismos procedimientos, herramientas y recursos.

Gestión de cambios

Cualquier cambio en los sistemas de procesamiento o en la red de comunicación debe ser a través de un procedimiento de control de cambios, con los niveles de autorización y registro apropiados.

Gestión de respaldo y recuperación

- a) La información, sistemas y programas de OSCE deben tener copias de respaldo actualizadas y debe realizarse pruebas regulares de restauración. OSCE establecerá los procedimientos necesarios para este fin.
- b) El personal no debe almacenar información catalogada como Restringida o Confidencial en los discos duros de las computadoras personales o portátiles asignadas para sus labores. Las excepciones deben ser solicitadas y serán evaluadas por el OSCE.

Monitoreo

- a) Las actividades de los administradores de la red deberán quedar registradas.
- b) Todas las fallas reportadas por los usuarios o administradores de sistemas deberán ser registradas y comunicadas siguiendo los procedimientos que se establezcan para tal fin.

POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES

Objetivos

- ✓ Responder ante las interrupciones de las actividades del OSCE y proteger los procesos críticos ante los efectos de una falla mayor por problemas relacionados a la seguridad de la información.
- ✓ Minimizar el impacto en la organización y recuperarse de una pérdida de los servicios de los sistemas del OSCE, por un desastre (desastre natural, incendio, inundación, acciones deliberadas, etc.), asegurando la recuperación en tiempos tolerables para OSCE.

Alcance

Esta política aplica a todos los sistemas de información que soportan a los procesos críticos del CCP, CCS y CCC y plataforma de computación en nube que el OSCE posea.

Información general

Los planes para la continuidad de las operaciones de una organización son los siguientes, siendo el más importante para el caso del OSCE el Plan de Recuperación ante Desastres.

- ✓ Plan de Contingencia Tecnológica: planes orientados a recuperar los componentes detallados en el Anexo N° 05 – Infraestructura Tecnológica.
- ✓ Plan de Recuperación ante Desastres: su objetivo es la recuperación de los principales activos de información que soportan a los procesos críticos de los sistemas del OSCE en el CCC ante la eventualidad de un desastre mayor en el CCP.

Política

- a. Se deben identificar todos los activos de información que soportan a los procesos críticos de los sistemas del OSCE, así como su impacto en las operaciones, ante la eventualidad de su indisponibilidad más allá de los tiempos tolerables para el OSCE.
- b. Se evaluará anualmente los requerimientos de respaldo, ya sea en equipamiento redundante, contratos de mantenimiento y de soporte técnico, centro de cómputo alternativo, como medidas preventivas ante la eventualidad de un desastre mayor que imposibilite las operaciones dentro del CCP. Como resultado se elaborará un informe técnico con las recomendaciones para su evaluación correspondiente.
- c. Se manejarán estándares para desarrollar, mantener y documentar los planes de contingencia tecnológica como también los planes de recuperación ante desastres.
- d. En el desarrollo de los planes de contingencia, de recuperación ante desastres se identificarán expresamente:
 - Los activos de información protegidos por el plan
 - Los responsables de activar, ejecutar y restaurar
 - Los procedimientos para la activación, ejecución y finalización del plan
 - Los procedimientos operativos de recuperación
 - Los Pruebas y planes de mejora
- e. Ante un desastre y según las responsabilidades asignadas en los planes de contingencia tecnológica y recuperación ante desastres, el personal, haciendo uso de sus habilidades, está en la obligación de asistir a los procesos de recuperación y restauración de las actividades normales del OSCE.
- f. Los responsables de las Unidades Orgánicas del OSCE deberán asegurarse de que los contratos para cada uno de los servicios prestados por terceros incluyan de manera clara las características y el compromiso del servicio en caso de un desastre.
- g. Todos los planes de contingencia tecnológica y los planes de recuperación ante desastre deben revisarse cada año para garantizar su vigencia.
- h. El OSCE definirá la estrategia de prueba anual de los planes, entre las cuales pueden existir:
 - Pruebas de componentes tecnológicos (servidores, sistemas, redes, etc.)
 - Pruebas de escritorio (revisiones de los planes en reunión de focus group)
 - Pruebas reales (pruebas de todos los componentes)

En cada prueba se redactará un informe para la actualización y mejora de los planes vigentes.

ANEXO 09: Relación de Facilities

A continuación, se muestra la relación de equipos facilities para el dimensionamiento del servicio.

- Sistema eléctrico de soporte para los centros de cómputo:
 - Grupos electrógenos – Lo realiza la Oficina de Administración de OSCE
 - Sistemas de Transferencias – Lo realiza la Oficina de Administración de OSCE
 - Redes de distribución eléctrica final dentro de los centros de cómputo – Lo realiza la Oficina de Administración de OSCE
 - Sistema de UPS (Uninterruptible Power Supply)
- Sistema de aire acondicionado que soportan los centros de cómputo:
 - Unidades manejadoras y condensadoras de Aires acondicionados de precisión
 - Sensores de temperatura y humedad
- Sistema de seguridad física (Sistema de control de acceso).
- Sistema de detección y extinción de incendios.

| N° | Sistema | Ubicación |
|----|--------------------------------|-----------|
| 1 | UPS | CCC – CCS |
| 2 | Aire Acondicionado | CCC – CCS |
| 3 | Control de Acceso | CCC – CCS |
| 4 | Grupo Eléctrico | CCC – CCS |
| 5 | Eléctrico (Cableado, Tableros) | CCC – CCS |
| 6 | Sistema Contra incendios | CCC – CCS |

El equipamiento de facilities que gestionará y/o monitoreará EL CONTRATISTA, podría variar por reemplazo de equipamiento y/o incremento de equipamiento.

En caso sea necesario, previa coordinación con el OSCE, el CONTRATISTA deberá ordenar el cableado estructurado y cableado de fibra (cielo raso y falso piso) de los tres centros de cómputo: CCP, CCC y CCS; y los gabinetes de comunicaciones del backbone instalados en las dos (2) sedes de Lima del OSCE. Se realizará una vez al año durante la ejecución del servicio.

Si durante las actividades de ordenamiento, se genera algún incidente técnico con el cableado estructurado y cableado de fibra, el CONTRATISTA deberá suministrar el cableado estructurado y de fibra afectado; a fin de garantizar la continuidad operativa del servicio.

LISTADO DE EQUIPAMIENTO: RELACION DE FACILITIES

- Ubicados en el Centro de Cómputo de Contingencia (CCC):
Sistema de energía ininterrumpida – UPS

| Marca | LIEBERT | Servicio | N° de Contrato | Fecha de Vigencia del Contrato |
|-----------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------|
| Modelo | NXA 60KVA | Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipamiento del Centro de Cómputo de Contingencia (CCC) y de la Sede Central (CCS) del OSCE | 005-2023-OSCE | 22/05/2024 |
| Cantidad | 2 | | | |

Con sus respectivos gabinetes de baterías

Aire acondicionado

- a) Aire acondicionado de precisión, Con sus respectivos condensadores

| Marca | LIEBERT | Servicio | N° de Contrato | Fecha de Vigencia del Contrato |
|-----------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------|
| Modelo | CHALLENGER | Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipamiento del Centro de Cómputo de Contingencia (CCC) y de la Sede Central (CCS) del OSCE | 005-2023-OSCE | 22/05/2024 |
| Cantidad | 3 | | | |
| Capacidad | 5 TR | | | |

b) Aire acondicionado de confort

| Marca | YORK | Servicio | N° de Contrato | Fecha de Vigencia del Contrato |
|----------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------|
| Modelo | YJKA24FS-ADA | Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipamiento del Centro de Cómputo de Contingencia (CCC) y de la Sede Central (CCS) del OSCE | 005-2023-OSCE | 22/05/2024 |
| Cantidad | 1 | | | |

Sistema de Control de acceso, sensor de detección de humo, sensor de detección de aniego y Sistema de extinción de incendio automático y manual.

- a) Un Sistema de Control de acceso (marca: ZKTeco, modelo: uFace800 Plus) de S/N: CKPG220960291 (Sala de Supervisión (Puerta Principal)) y CKPG220960296 (Sala de Data Center - Servidores).
 - b) Un sistema de detección, alarma de humo y fuego (CHEMETRON Fire System FM-200)
 - c) Detectores de humo.
 - d) Detector de aniego.
 - e) Estaciones de aborto.
 - f) 01 puerta Cortafuego
 - g) 04 puertas de policarbonato con sistemas pivotantes y bisagras.
 - h) 01 puerta de doble hoja de vidrio templado.
 - i) Tipo de acceso es con lector de proximidad.
 - j) Pulsador de apertura para la salida del CCC.
- Ubicados en el Centro de Cómputo de la Sede Central (CCS):
Sistema de energía ininterrumpida – UPS

| Marca | DELTA | Servicio | N° de Contrato | Fecha de Vigencia del Contrato |
|----------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------|
| Modelo | GES803HP | Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipamiento del Centro de Cómputo de Contingencia (CCC) y de la Sede Central (CCS) del OSCE | 005-2023-OSCE | 22/05/2024 |
| Cantidad | 2 | | | |

Aire Acondicionado:

a) Aire acondicionado de Precisión:

| Marca | TECNAIR LV | Servicio | N° de Contrato | Fecha de Vigencia del Contrato |
|----------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------|
| Modelo Evaporador / Condensador | UPA-211 / ACC 29 V/H | Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipamiento del Centro de Cómputo de Contingencia (CCC) y de la Sede Central (CCS) del OSCE | 005-2023-OSCE | 22/05/2024 |
| Cantidad | 2 | | | |
| Capacidad | 5.0TR (60,000 Btu/Hr) | | | |

b) Aire acondicionado de Confort:

| Marca | YORK | YORK | Servicio | N° de Contrato | Fecha de Vigencia del Contrato |
|----------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------|
| Modelo Evaporador / Condensador | YAEA36FS-ADT / YNDA36FS-EET | YSEA18FS-ADA / YSDA18FS-ADA | Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Equipamiento del Centro de Cómputo de Contingencia (CCC) y de la Sede Central (CCS) del OSCE | 005-2023-OSCE | 22/05/2024 |
| Cantidad | 1 | 1 | | | |
| Capacidad | 3.0TR (36,000 Btu/Hr) | 1.5TR (18,000 Btu/Hr) | | | |

El sistema de detección de incendio:

- Sistema de Detección: Potter, Modelo: PFC-6075R
- Sistema de detección de incendios NOVEC1230

El sistema de control de acceso:

- Sistema de Control de acceso Biométrico (marca: ZKTeco, modelo: uFace800 Plus) de S/N: CKPG220960297 (Sala de Anergia - UPS), CKPG220960293 (Sala de Data Center - Servidores), CKPG220960294 (Sala de Supervisión (Puerta Principal)) y CKPG220960287 (Sala Data Center - Servidores (Puerta Emergencia)).
- 04 botones Pulsador de salida metálico (ZK-EX800A)
- 02 puertas de vidrio templado.
- 02 puertas Cortafuego, con cerradura electromagnética.
- Pulsador de emergencia SS-2132EX fabricado por Secolarm especialmente diseñado para uso únicamente en emergencias, posee protector y llave para reposición.

El sistema de condiciones ambientales:

Sala de servidores y operaciones:

- Sensor de temperatura/humedad
- Sensor de movimiento
- Sensor de aniego

Sala de Energía:

- Sensor de temperatura/humedad
- Sensor de movimiento
- Sensor de aniego

BASES INTEGRADAS

ANEXO 10: Políticas de Administración de Aplicaciones y Servidores Web

OBJETIVO

Establecer las actividades que se deben realizar para las Políticas de Administración de Aplicaciones tanto para Weblogic, Jboss, Tomcat, IIS, Pentaho, y demás servidores de aplicaciones descritos en el numeral 5.3.7 SERVICIOS DE GESTIÓN DE APLICACIONES Y SERVIDORES WEB.

ALCANCE DEL SERVICIO

Esta política es para realizar las políticas de administración, revisión y checklist de las respectivas Aplicaciones y Web Services.

ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE

Checklist

- Se tienen programadas tareas para alerta posibles errores registrados en los logs de los aplicativos a nivel de Weblogic. Notificando estas alertas vía correo electrónico al Team APPS que ve el proyecto.
- Se tiene el monitoreo del estado de las URLs y Web Services, así como el performance de las plataformas de los ambientes productivos, capacitación y pre-producción principales del servicio de OSCE. Notificando estas alertas de disponibilidad vía correo electrónico al Team APPS que ve el proyecto.
- Se tendrán programadas actividades, las cuales ejecutarán un checklist del estado de las aplicaciones y una revisión de la performance además del consumo de recursos para su correcto funcionamiento. El resultado de este checklist les llegará como correo al Team APPS que ve el proyecto.

Las horas a las cuales se programarán estas tareas son las siguientes:

- 08:30
- 14:00
- 16:00

Mantenimiento Preventivo

- El mantenimiento preventivo se realiza a demanda y depende de los resultados de las alarmas/alertas de las tareas programadas.
- Se aplica la revisión de sanidad diaria de las plataformas de los principales servicios productivos, y de lo observado de estas revisiones se procede a aplicar mantenimiento preventivo mediante mejoras en la plataforma.

Alerta Temprana

- Con el fin de velar por el correcto funcionamiento de los servicios y aplicaciones, se procederá a revisar los logs periódicamente (una vez por día) para mitigar los riesgos de caídas, detención de los procesos involucrados en las aplicaciones y otros potenciales problemas repentinos.

Política de Incidentes.

Manejamos la siguiente política que cuyo objetivo no es atender muchos incidentes en el menor tiempo sino hacer lo necesario para que no ocurran incidentes que se puedan prever con tareas de mantenimiento preventivo, revisión de tendencias o gestión.

ANEXO 11: Relación de Entregables del Servicio

A continuación, se lista la relación de entregables del servicio, que debe considerarse como línea base para su presentación, de acuerdo con la frecuencia propuesta:

ETAPA PRE-OPERATIVA (mes 01)

| <u>Ítem</u> | <u>Entregables</u> | <u>Frecuencia</u> |
|--------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1 | Manual de Procedimientos | Al término de la etapa pre-operativa |
| 2 | Política de Administración de Aplicaciones y Base de Datos | Al término de la etapa pre-operativa |
| 3 | Información actualizada de Facilites de Centro de Computo | Al término de la etapa pre-operativa |
| 4 | Procesos de Operación del Centro de Computo | Al término de la etapa pre-operativa |
| 5 | Plan de Pase a Producción | Al término de la etapa pre-operativa |
| 6 | Plantilla del Informe de Evaluación Trimestral | Al término de la etapa pre-operativa |
| 7 | Plan de Soporte de Bases de Datos | Al término de la etapa pre-operativa |
| 8 | Plan de Entregables, Matriz de Entregables | Al término de la etapa pre-operativa |
| 9 | Plan de Gestión del Servicio | Al término de la etapa pre-operativa |
| 10 | Procedimientos e Instructivo de los Procesos | Al término de la etapa pre-operativa |
| 11 | Plan de Infraestructura y Comunicaciones | Al término de la etapa pre-operativa |
| 12 | Organización del Servicio | Al término de la etapa pre-operativa |
| 13 | Plan de Mantenimiento Preventivo | Al término de la etapa pre-operativa |

ETAPA OPERATIVA (mes 02 al mes 36)

| <u>Ítem</u> | <u>Entregable</u> | <u>Frecuencia</u> |
|--------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 1 | Indicadores de Gestión | Reporte mensual, a partir del segundo mes del iniciado el servicio |
| 2 | Reporte de Disponibilidad de Recursos | Reporte mensual, a partir del tercer mes del iniciado el servicio |
| 3 | Informe de Evaluación Trimestral | Reporte trimestral |
| 4 | Informe de Vulnerabilidades | Reporte anual |
| 5 | Informe de Configuración de Contingencia | Reporte anual |

| | | |
|----|------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 6 | Reporte de Establecimiento de SLA | Reporte trimestral |
| 7 | Plan Periódico de Actualización de parches (update) | Reporte mensual |
| 8 | Reporte de Gestión de SLA | Reporte mensual |
| 9 | Inventario Actualizado de la Plataforma Tecnológica | Reporte mensual |
| 10 | Elaboración y actualización de política de acceso a centros de cómputo | Reporte mensual |
| 11 | Gestión del control del acceso al centro de cómputo | Reporte mensual |
| 12 | Reporte de entrega de turno | Reporte mensual |
| 13 | Desarrollo y Mantenimiento de Documentación | Reporte mensual |
| 14 | Política de respaldo y recuperación de datos | Reporte mensual |
| 15 | Prueba de Restauración | Reporte mensual |
| 16 | Reordenamiento de Cableado | Reporte Anual |

ETAPA POST OPERATIVA (mes 36)

| Ítem | <u>Entregables</u> | <u>Frecuencia</u> |
|------|----------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 1 | Plan de Cierre de Contrato | A los cinco (05) días del mes treinta y seis (36) del contrato |

**ANEXO 12: Estadísticas sobre incidentes técnicos, requerimientos y
pases a producción**

A continuación, se presentan las estadísticas sobre incidentes técnicos, requerimientos técnicos y pases a producción del primer semestre del año 2023; presentados sobre la plataforma tecnológica del OSCE:

INCIDENTES TÉCNICOS:

| Nro. | Periodo | Cantidad |
|-------------|----------------|-----------------|
| 1 | ENERO 2023 | 56 |
| 2 | FEBRERO 2023 | 52 |
| 3 | MARZO 2023 | 76 |
| 4 | ABRIL 2023 | 41 |
| 5 | MAYO 2023 | 54 |
| 6 | JUNIO 2023 | 56 |

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS:

| Nro. | Periodo | Cantidad |
|-------------|----------------|-----------------|
| 1 | ENERO 2023 | 320 |
| 2 | FEBRERO 2023 | 294 |
| 3 | MARZO 2023 | 323 |
| 4 | ABRIL 2023 | 327 |
| 5 | MAYO 2023 | 395 |
| 6 | JUNIO 2023 | 369 |

PASES A PRODUCCIÓN:

| Nro. | Periodo | Cantidad |
|-------------|----------------|-----------------|
| 1 | ENERO 2023 | 528 |
| 2 | FEBRERO 2023 | 561 |
| 3 | MARZO 2023 | 543 |
| 4 | ABRIL 2023 | 553 |
| 5 | MAYO 2023 | 562 |
| 6 | JUNIO 2023 | 514 |

Cabe precisar que, las cantidades señaladas son referenciales, y que el CONTRATISTA deberá atender al 100% todas las incidencias técnicas, requerimientos y pases a producción requeridos durante la ejecución del servicio.

ANEXO 13: Detalle de los servidores virtualizados, versiones de servidores web y herramientas de monitoreo

A continuación, se presentan la cantidad de servidores virtualizados en plataforma Power e Intel. Asimismo, la relación de las versiones de los servidores web y la herramienta de monitoreo proporcionado por el CONTRATISTA ACTUAL:

SERVIDORES VIRTUALES

- PLATAFORMA POWER: 55
- PLATAFORMA INTEL: 410

VERSIONES DE APLICACIONES, SERVIDORES WEB, BASES DE DATOS:

- IIS 6.0 / 7.5
- JBOSS | EAP 6.3.0 | EAP 7.2
- APACHE | 2.2.22
- ORACLE DATABASE 11.2.0.4.0
- APACHE TOMCAT/9.0.30 / 6.0.37
- GLASSFISH SERVER OPEN SOURCE EDITION 4.1 (BUILD 13)
- DRUPAL 7.14
- APACHE | 2.2.22
- WEBLOGIC SERVER 10.3.6.0
- ALFRESCO 4.1.5
- PENTAHO | 5.4
- WEBLOGIC SERVER 12.2.1.1.0
- DOCKER/NGINX | NGINX:1.15.0-ALPINE
- DOCKER/HAPROXY/KUBERNETE | /V1.14.0
- ORACLE HTTP SERVER 12.2.1.3.0
- SPRING BOOT/ANGULAR CLI | SPRING BOOT V2.1.3.RELEASE/ANGULAR CLI 8.1.3
- ATlassian BITBUCKET | V5.16.0
- JIRA SERVICE DESK | V7.13.0 | V8.2.3
- ELASTICSEARCH 6.3.1
- FILENET CONTENT MANAGER P8 V5.5.3
- TABLEAU SERVER WORKER 10.1
- IBM WEBSPPHERE MQ | 7.5.0.7
- SQL SERVER 2008

HERRAMIENTAS DE MONITOREO:

- PANDORA (propiedad del CONTRATISTA ACTUAL)
- DYNATRACE (propiedad del CONTRATISTA ACTUAL)
- HERRAMIENTAS NATIVAS DEL COMPONENTES COMO: ORACLE, SWITCHES, FIREWALLS, ETC.

HERRAMIENTAS DE REGISTRO DE TICKETS:

- REMEDY SERVICES DESK (propiedad del CONTRATISTA ACTUAL)

REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

| | |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B | CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL |
| B.1 | EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO |
| | <p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> El postor⁸⁶ deberá proveer el siguiente equipamiento para la prestación del servicio: <ul style="list-style-type: none"> a) Como mínimo 10 PCs o laptops para el personal del contratista que prestará servicios en OSCE. b) Una (01) PC o laptop para revisión de incidencias y/o monitoreo. c) Como mínimo tres Equipos celulares para el personal de turno (Jefe de proyecto, supervisor de operaciones y operador de turno). d) Un (1) Servidor para consolidación de eventos de tipo syslog el cual estará en las instalaciones del contratista o del OSCE. Cabe señalar que la información a recolectar es propiedad del OSCE y que el contratista debe asegurar los mecanismos mínimos de seguridad del servidor. e) Un (1) sistema de almacenamiento para las pruebas de restauración al 100% de la información del OSCE <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler, que acredite la disponibilidad del equipamiento, descritos en los literales a), b), c), d) y e)</p> |
| B.3 | CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE |
| B.3.1 | FORMACIÓN ACADÉMICA |
| | <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Jefe de Proyecto</p> <p><u>Función Principal:</u> Liderar el grupo de trabajo de administración, operaciones y gestor de proyectos del servicio.</p> <p><u>Formación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Bachiller y/o profesional técnico con título de Instituto superior a nombre de la nación en carreras de: ingeniería de sistemas, ingeniería electrónica, ingeniería industrial, ingeniería informática, ingeniería estadística e informática, Licenciado en Computación, o carreras afines a Tecnologías de Información que se detallan en la sección “Carreras similares a la Ingeniería de Sistemas y/o tecnologías de la Información” del Anexo 03: Perfiles de Personal. <p>Supervisor de Operaciones</p> <p><u>Función Principal:</u> El supervisor de operaciones realizará labores de supervisión al personal de operaciones del servicio, de hacer el seguimiento diario a las actividades respectivas, de gestionar la solución de incidencias que se presenten y de tener informado al personal de OSCE de las actividades realizadas y problemas presentados.</p> <p><u>Formación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Grado académico de bachiller en: ingeniería de sistemas, ingeniería electrónica, ingeniería industrial, ingeniería informática o carreras afines a Tecnologías de Información, o egresado de instituto superior con la especialización en computación y sistemas o Ciencias de la computación o Desarrollo de Software o Electrónica o Sistemas de Información⁸⁷ o carreras afines que se detallan en la sección “Carreras similares a la Ingeniería de Sistemas y/o tecnologías de la Información” del Anexo 03: Perfiles de Personal. <p><u>Acreditación:</u> El grado de bachiller y/o título profesional y/o título técnico 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</p> |

⁸⁶ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N° 03

⁸⁷ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°50

| | |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso el grado de bachiller y/o título profesional y/o título técnico no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p> |
| B.4 | EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE |
| | <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Jefe de Proyecto</p> <p><u>Experiencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Experiencia comprobada no menor a tres años (03) en la Gestión de proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones (Jefe) y/o como Líder de proyecto de Tecnología de información o de TI y/o PMO Senior y/o Director de Proyectos y/o Jefe de Proyecto y/o Project Manager y/o Services Manager y/o Gerente de Proyectos y/o como Gestor de Proyecto y/o Coordinador de Proyectos y/o Gestor de proyecto de Tecnologías de Información y/o Gestor de Proyectos de administración de servicios de tercerización de TI y/o Jefe de comunicaciones y/o Gerente en gerencia de TI y/o Supervisor de mesa de ayuda⁸⁸ <p>Supervisor de Operaciones</p> <p><u>Experiencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Experiencia no menor a tres (03) años como Jefe de Infraestructura y/o supervisor de Centros de Cómputo y/o Supervisor del centro de servicio; o en actividades de supervisión de centros de cómputo y/o Supervisor de proyecto y/o Coordinador de proyecto y/o Gestor de proyecto y/o Supervisor de Operaciones y/o Coordinador de operaciones y/o Gestor de operaciones y/o Supervisor de Operaciones y/o Coordinador de proyectos Cloud y/o Jefe y/o supervisor de Servicios de Tecnología y/o Jefe de servicios Cloud y/o Service Manager y/o Gestor de apoyo soporte y/o Supervisor de mesa de ayuda y/o Ingeniero de soporte⁸⁹. <p>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</p> <p><u>Acreditación:</u> La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> |
| C | EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD |
| | <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 6,000,000.00 (seis 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios de administración y/o operación de centros de cómputo y/o centro de datos - Servicio de outsourcing de centro de datos y/o data center - Servicios de administración y/o operación y/o afinamiento de bases de datos Oracle o SQL Server. - Servicios de administración y/o operación y/o implementación de servidores con sistemas operativos Linux y/o UNIX y/o Windows. - Servicios de administración y/o operación y/o implementación de servidores de aplicaciones Weblogic o JBOSS. - Servicios de administración y/o operación de redes de comunicación y/o seguridad. - Servicios de administración de centro de datos y comunicaciones. - Servicios de administración y/o operación y/o implementación de monitoreo de servidores físicos/virtuales, base de datos, servidores de aplicación JBOSS/Weblogic/Tomcat, equipos de |

⁸⁸ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°102, 103, 137 y 181.

⁸⁹ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°52, 119, 120,121, 122 y 185

BASES INTEGRADAS

| |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>comunicaciones, sistemas de almacenamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Monitoreo de infraestructura y/o centros de cómputo y/o equipos de comunicación y/o servidores y/o gestión de incidentes y/o gestión de requerimientos y/o gestión de problemas y/o gestión de cambios y/o mesa de ayuda. - Servicio de administración de servidores. - Servicio de Mesa de Ayuda, Monitoreo y Soporte a Usuarios. (Que incluye monitoreo de infraestructura de data center y equipos de comunicación). - Servicio de soporte ONSITE para las operaciones en categoría Field Services, siempre y cuando estén relacionadas al objeto del servicio o servicios similares considerados en la EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD de las bases. - Servicio de soporte técnico a usuarios. - Servicios Gestionados de Infraestructura. - Servicios de Outsourcing de Tecnología de Información - Servicios de Outsourcing de la Gestión de Infraestructura de Tecnología de la Información <p>Se precisa que también se aceptará para acreditar la experiencia⁹⁰:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de soporte microinformático referente a la atención a usuarios. - Servicio de gestión de servicios de TI, mesa de administración de servicios, equipamiento tecnológico microinformático e impresiones y fotocopiado a demanda. - Servicio de Centro de Datos y Comunicaciones. - Servicios de Administración y soporte de plataformas y servicios tecnológicos - Servicio de soporte técnico - Servicio de Mesa de ayuda y/o monitoreo y/o soporte a usuarios - Servicio de instalación y despliegue de infraestructura para la comunicaciones y sistemas - Servicio Centro de Procesamiento de Datos - Servicio de centro de operaciones de red - Servicio de continuidad operativa del equipamiento de telefonía, colaboración y switches - Servicio gestionado de Datacenter y LAN - Servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y actualizaciones de versiones de software de los equipos de comunicaciones principales de los data center - Gestión de Redes de Comunicación y Licenciamiento de Software <p>Acreditación:</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 pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

⁹⁰ Según Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones N°27, 89 y 187

| | |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo N° 9.</p> <p>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.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Importante

- *Al calificar la experiencia del postor, 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 objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*
- *En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.*

Importante

- *Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.*
- *El cumplimiento de los Términos de Referencia se realiza mediante la presentación de una declaración jurada. De ser el caso, adicionalmente la Entidad puede solicitar documentación que acredite el cumplimiento del algún componente de estos. Para dicho efecto, consignará de manera detallada los documentos que deben presentar los postores en el literal e) del numeral 2.2.1.1 de esta sección de las bases.*
- *Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada.*

CAPÍTULO IV FACTORES DE EVALUACIÓN

La evaluación se realiza sobre la base de cien (100) puntos.

Para determinar la oferta con el mejor puntaje y el orden de prelación de las ofertas, se considera lo siguiente:

| FACTOR DE EVALUACIÓN | | PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A. | PRECIO | |
| <u>Evaluación:</u> Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor. <u>Acreditación:</u> Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6). | | La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula: $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ <i>i</i> = Oferta P_i = Puntaje de la oferta a evaluar O_i = Precio <i>i</i> O_m = Precio de la oferta más baja PMP = Puntaje máximo del precio [100] puntos |

Importante

Los factores de evaluación elaborados por el comité de selección son objetivos y guardan vinculación, razonabilidad y proporcionalidad con el objeto de la contratación. Asimismo, estos no pueden calificar con puntaje el cumplimiento de los Términos de Referencia ni los requisitos de calificación.

CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

Dependiendo del objeto del contrato, de resultar indispensable, puede incluirse cláusulas adicionales o la adecuación de las propuestas en el presente documento, las que en ningún caso pueden contemplar disposiciones contrarias a la normativa vigente ni a lo señalado en este capítulo.

Conste por el presente documento, la contratación del **SERVICIO DE MONITOREO DE SERVICIOS DE TI E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL OSCE**, que celebra de una parte [CONSIGNAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD], en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], representada por [.....], identificado con DNI N° [.....], y de otra parte [.....], con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], inscrita en la Ficha N° [.....] Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], debidamente representado por su Representante Legal, [.....], con DNI N° [.....], según poder inscrito en la Ficha N° [.....], Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [.....], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° 002-2023-OSCE** para la contratación de **SERVICIO DE MONITOREO DE SERVICIOS DE TI E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL OSCE**, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto “**SERVICIO DE MONITOREO DE SERVICIOS DE TI E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL OSCE**”.

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

El monto total del presente contrato asciende a [CONSIGNAR MONEDA Y MONTO], que incluye todos los impuestos de Ley.

Este monto comprende el costo del servicio, todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución del servicio materia del presente contrato.

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO⁹¹

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA **en forma mensual en partes iguales, a partir del inicio de la etapa operativa del Servicio, previa prestación del servicio**, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera

⁹¹ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad de dicho funcionario.

LA ENTIDAD debe efectuar el pago de las contraprestaciones pactadas a favor del CONTRATISTA dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

En caso de retraso en el pago por parte de LA ENTIDAD, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tendrá derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Ley de Contrataciones del Estado y en el artículo 171 de su Reglamento, los que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse.

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato es de Treinta y seis (36) meses, contados desde el día 01/10/2023 o desde el primer día del último mes de ejecución contractual del servicio vigente.

CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

El presente contrato está conformado por las bases integradas, la oferta ganadora, así como los documentos derivados del procedimiento de selección que establezcan obligaciones para las partes.

CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS

EL CONTRATISTA entregó al perfeccionamiento del contrato la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de LA ENTIDAD, por los conceptos, montos y vigencias siguientes:

- De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la [INDICAR EL TIPO DE GARANTÍA PRESENTADA] N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE]. Monto que es equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original, la misma que debe mantenerse vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación.

Importante

Al amparo de lo dispuesto en el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en el caso de contratos periódicos de prestación de servicios en general, si el postor ganador de la buena pro solicita la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original como garantía de fiel cumplimiento de contrato, debe consignarse lo siguiente:

“De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la retención que debe efectuar LA ENTIDAD, durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo.”

En el caso que corresponda, consignar lo siguiente:

- Garantía fiel cumplimiento por prestaciones accesorias: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la [INDICAR EL TIPO DE GARANTÍA PRESENTADA] N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE], la misma que debe mantenerse vigente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

Importante

Al amparo de lo dispuesto en el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, si el postor ganador de la buena pro solicita la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación accesoria como garantía de fiel cumplimiento

de prestaciones accesorias, debe consignarse lo siguiente:

- “De fiel cumplimiento por prestaciones accesorias: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la retención que debe efectuar LA ENTIDAD, durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo.”

Importante

En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

LA ENTIDAD puede solicitar la ejecución de las garantías cuando EL CONTRATISTA no las hubiere renovado antes de la fecha de su vencimiento, conforme a lo dispuesto por el literal a) del numeral 155.1 del artículo 155 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA NOVENA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con VB de la Oficina de Tecnologías de la Información en el plazo máximo de SIETE (7) DÍAS O MÁXIMO QUINCE (15) DÍAS, EN CASO SE REQUIERA EFECTUAR PRUEBAS QUE PERMITAN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN] días de producida la recepción.

De existir observaciones, LA ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de ocho (8) días. Dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar el plazo para subsanar no puede ser menor de cinco (5) ni mayor de quince (15) días. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD no otorga la conformidad, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

CLÁUSULA DÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA declara bajo juramento que se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento.

CLÁUSULA UNDÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La conformidad del servicio por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de UN (1) AÑO contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DUODÉCIMA : PENALIDADES

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto vigente}}{F \times \text{plazo vigente en días}}$$

Donde:

F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;

F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA ENTIDAD no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Importante

De haberse previsto establecer penalidades distintas a la penalidad por mora, incluir dichas penalidades, los supuestos de aplicación de penalidad, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar, conforme el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Otras penalidades

| Entregable | Condición | Cantidad UIT | Frecuencia |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------|
| Niveles de Servicio | Por incumplimiento de cualquier acuerdo de nivel de servicio. | 1 | La primera y segunda vez que se detecte. |
| | | 2 | A partir de la tercera vez hasta la cuarta vez que se detecte. |
| | | 4 | A partir de la quinta en adelante vez que se detecte. |
| Incumplimiento de asistencia de Personal (*) | Inasistencia injustificada parcial o total de cada día de trabajo, incumplimiento de las horas laborales y/o incumplimiento en el rango de horario de ingreso; del jefe de proyecto, especialistas y/o administradores, supervisor de operaciones y operadores | 0.1 | Por ocurrencia de cada trabajador, por cada día |
| Incumplimiento de asignación de personal | Por la falta de asignación de un personal al cargo asignado | 0.2 | Por día |

| Entregable | Condición | Cantidad UIT | Frecuencia |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Planes, Procedimientos Informes, Reportes. | Por la Falta de veracidad o datos desactualizados en la información presentada. | 2 | Por ocurrencia. |
| | Por la no presentación de informes, reportes, planes, procedimientos, indicadores u otro tipo de información de acuerdo a lo establecido en las bases. | 1 | Por ocurrencia. |
| | Por el no cumplimiento de los planes, programas y/o procedimientos establecidos en las bases. | 1 | Por plan, programa o procedimiento. |
| | | 1 | Por error humano que afecte el ambiente de producción del OSCE menos de dos horas. |
| | | 2 | Por error humano que afecte el ambiente de producción del OSCE de dos horas hasta menos de cuatro horas |
| Cumplimiento de normativas de OSCE | Por incumplimiento de las normas de seguridad física y seguridad de la información establecidas para OSCE en el marco de su normativa vigente | 1 | Por ocurrencia. |
| | Carencia de licencias de las herramientas utilizadas (SW) para brindar el servicio. | 2 | Por ocurrencia. |
| Incumplimiento de compromiso de certificación ITIL v4 | Por incumplimiento de obtener la certificación ITIL v4 dentro de la etapa preoperativa | 0.5 | Por cada persona y por cada día de retraso. |
| Incumplimiento en el plazo para reemplazar al personal | Por incumplimiento en el plazo establecido para reemplazar un personal solicitado por el OSCE | 0.1 | Por día de retraso |

(*) La justificación deberá ser generada por la empresa contratista y remitirla al OSCE. Asimismo, se debe incluir en el Informe mensual el consolidado de las justificaciones en el periodo.

Para la aplicación de las “Otras penalidades”, se utiliza como referencia la UIT vigente a la fecha de aplicación de penalidad.

Cabe precisar que, la aplicación de las “Otras penalidades” se ejecutarán a partir del tercer mes del servicio solicitado.

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta o del pago final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 32.3 del artículo 32 y artículo 36 de la Ley de Contrataciones del Estado, y el artículo 164 de su Reglamento. De darse el caso, LA ENTIDAD procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

Cuando se resuelva el contrato por causas imputables a algunas de las partes, se debe resarcir los daños y perjuicios ocasionados, a través de la indemnización correspondiente. Ello no obsta la aplicación de las sanciones administrativas, penales y pecuniarias a que dicho incumplimiento diere lugar, en el caso que éstas correspondan.

Lo señalado precedentemente no exime a ninguna de las partes del cumplimiento de las demás obligaciones previstas en el presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA : ANTICORRUPCIÓN

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

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

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

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

Sólo en lo no previsto en este contrato, en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, en las directivas que emita el OSCE y demás normativa especial que resulte aplicable, serán de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente, cuando corresponda, y demás normas de derecho privado.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS⁹²

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Facultativamente, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 224 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el numeral 45.21 del artículo 45 de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

Cualquiera de las partes puede elevar el presente contrato a Escritura Pública corriendo con todos los gastos que demande esta formalidad.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Las partes declaran el siguiente domicilio para efecto de las notificaciones que se realicen durante la ejecución del presente contrato:

⁹² De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).

DOMICILIO DE LA ENTIDAD: [.....]

DOMICILIO DEL CONTRATISTA: [CONSIGNAR EL DOMICILIO SEÑALADO POR EL POSTOR GANADOR DE LA BUENA PRO AL PRESENTAR LOS REQUISITOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO]

La variación del domicilio aquí declarado de alguna de las partes debe ser comunicada a la otra parte, formalmente y por escrito, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario.

De acuerdo con las bases integradas, la oferta y las disposiciones del presente contrato, las partes lo firman por duplicado en señal de conformidad en la ciudad de [.....] al [CONSIGNAR FECHA].

“LA ENTIDAD”

“EL CONTRATISTA”

Importante

Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales⁹³.

⁹³ Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

ANEXOS

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 002-2023-OSCE
Presente.-

El que se suscribe, [.....], postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], con poder inscrito en la localidad de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] en la Ficha N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] Asiento N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

| | | | | | |
|---------------------------------------|--|---------------|--|----|----|
| Nombre, Denominación o Razón Social : | | | | | |
| Domicilio Legal : | | | | | |
| RUC : | | Teléfono(s) : | | | |
| MYPE ⁹⁴ | | | | Sí | No |
| Correo electrónico : | | | | | |

Autorización de notificación por correo electrónico:

Autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios⁹⁵

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal, según corresponda**

Importante

⁹⁴ Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

⁹⁵ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

BASES INTEGRADAS

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.

Importante

Cuando se trate de consorcios, la declaración jurada es la siguiente:

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 002-2023-OSCE

Presente.-

El que se suscribe, [...], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL CONSORCIO], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

| | | | | |
|---------------------------------------|--|---------------|----|--|
| Datos del consorciado 1 | | | | |
| Nombre, Denominación o Razón Social : | | | | |
| Domicilio Legal : | | | | |
| RUC : | | Teléfono(s) : | | |
| MYPE ⁹⁶ | | Sí | No | |
| Correo electrónico : | | | | |

| | | | | |
|---------------------------------------|--|---------------|----|--|
| Datos del consorciado 2 | | | | |
| Nombre, Denominación o Razón Social : | | | | |
| Domicilio Legal : | | | | |
| RUC : | | Teléfono(s) : | | |
| MYPE ⁹⁷ | | Sí | No | |
| Correo electrónico : | | | | |

| | | | | |
|---------------------------------------|--|---------------|----|--|
| Datos del consorciado ... | | | | |
| Nombre, Denominación o Razón Social : | | | | |
| Domicilio Legal : | | | | |
| RUC : | | Teléfono(s) : | | |
| MYPE ⁹⁸ | | Sí | No | |
| Correo electrónico : | | | | |

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

⁹⁶ En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

⁹⁷ Ibídem.

⁹⁸ Ibídem.

Autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios⁹⁹

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del representante
común del consorcio**

Importante

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.

⁹⁹ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 2

**DECLARACIÓN JURADA
(ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO)**

Señores
**COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 002-2023-OSCE**

Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro bajo juramento:

- i. No haber incurrido y me obligo a no incurrir en actos de corrupción, así como a respetar el principio de integridad.
- ii. No tener impedimento para postular en el procedimiento de selección ni para contratar con el Estado, conforme al artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado.
- iii. Conocer las sanciones contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como las disposiciones aplicables de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- iv. Participar en el presente proceso de contratación en forma independiente sin mediar consulta, comunicación, acuerdo, arreglo o convenio con ningún proveedor; y, conocer las disposiciones del Decreto Legislativo N° 1034, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.
- v. Conocer, aceptar y someterme a las bases, condiciones y reglas del procedimiento de selección.
- vi. Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presento en el presente procedimiento de selección.
- vii. Comprometerme a mantener la oferta presentada durante el procedimiento de selección y a perfeccionar el contrato, en caso de resultar favorecido con la buena pro.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal, según corresponda**

Importante

En el caso de consorcios, cada integrante debe presentar esta declaración jurada, salvo que sea presentada por el representante común del consorcio.

ANEXO N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 002-2023-OSCE

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el servicio de [CONSIGNAR OBJETO DE LA CONVOCATORIA], de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según corresponda

Importante

Adicionalmente, puede requerirse la presentación de documentación que acredite el cumplimiento de los términos de referencia, conforme a lo indicado en el acápite relacionado al contenido de las ofertas de la presente sección de las bases.

ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 002-2023-OSCE

Presente.-

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente procedimiento de selección en el plazo de [CONSIGNAR EL PLAZO OFERTADO].

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según corresponda

ANEXO N° 5

PROMESA DE CONSORCIO

(Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 002-2023-OSCE

Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta al **CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**.

Asimismo, en caso de obtener la buena pro, nos comprometemos a formalizar el contrato de consorcio, de conformidad con lo establecido por el artículo 140 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, bajo las siguientes condiciones:

a) Integrantes del consorcio

1. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1].
2. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2].

b) Designamos a [CONSIGNAR NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE COMÚN], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], como representante común del consorcio para efectos de participar en todos los actos referidos al procedimiento de selección, suscripción y ejecución del contrato correspondiente con [CONSIGNAR NOMBRE DE LA ENTIDAD].

Asimismo, declaramos que el representante común del consorcio no se encuentra impedido, inhabilitado ni suspendido para contratar con el Estado.

c) Fijamos nuestro domicilio legal común en [.....].

d) Las obligaciones que corresponden a cada uno de los integrantes del consorcio son las siguientes:

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [%]
100

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]
101

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

¹⁰⁰ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

¹⁰¹ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

TOTAL OBLIGACIONES

100%¹⁰²

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Consortiado 1
Nombres, apellidos y firma del Consortiado 1
o de su Representante Legal
Tipo y N° de Documento de Identidad

.....
Consortiado 2
Nombres, apellidos y firma del Consortiado 2
o de su Representante Legal
Tipo y N° de Documento de Identidad

Importante

De conformidad con el artículo 52 del Reglamento, las firmas de los integrantes del consorcio deben ser legalizadas.

¹⁰² Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

ANEXO N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 002-2023-OSCE

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que, de acuerdo con las bases, mi oferta es la siguiente:

| CONCEPTO | PRECIO TOTAL |
|--------------|--------------|
| | |
| TOTAL | |

El precio de la oferta [CONSIGNAR LA MONEDA DE LA CONVOCATORIA] incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según corresponda**

Importante

- El postor debe consignar el precio total de la oferta, sin perjuicio que, de resultar favorecido con la buena pro, presente el detalle de precios unitarios para el perfeccionamiento del contrato.*
- El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:*

Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN].”

ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 002-2023-OSCE
Presente.-

Mediante el presente, el suscrito detalla la siguiente EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD:

| Nº | CLIENTE | OBJETO DEL CONTRATO | N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO | FECHA DEL CONTRATO O CP ¹⁰³ | FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ¹⁰⁴ | EXPERIENCIA PROVENIENTE ¹⁰⁵ DE: | MONEDA | IMPORTE ¹⁰⁶ | TIPO DE CAMBIO VENTA ¹⁰⁷ | MONTO FACTURADO ACUMULADO ¹⁰⁸ |
|----|---------|---------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------|------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------|
| 1 | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | |

¹⁰³ Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

¹⁰⁴ Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho periodo.

¹⁰⁵ 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. Al respecto, según la Opinión N° 216-2017/DTN “Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz”. Del mismo modo, según lo previsto en la Opinión N° 010-2013/DTN, “... en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe”.

¹⁰⁶ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

¹⁰⁷ El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

¹⁰⁸ Consignar en la moneda establecida en las bases.

| Nº | CLIENTE | OBJETO DEL CONTRATO | N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO | FECHA DEL CONTRATO O CP ¹⁰³ | FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ¹⁰⁴ | EXPERIENCIA PROVENIENTE ¹⁰⁵ DE: | MONEDA | IMPORTE ¹⁰⁶ | TIPO DE CAMBIO VENTA ¹⁰⁷ | MONTO FACTURADO ACUMULADO ¹⁰⁸ |
|-------|---------|---------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------|------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------|
| 5 | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | |
| | ... | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | | |
| TOTAL | | | | | | | | | | |

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según corresponda

ANEXO N° 9

DECLARACIÓN JURADA (NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 002-2023-OSCE
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro que la experiencia que acredito de la empresa [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA] como consecuencia de una reorganización societaria, no se encuentra en el supuesto establecido en el numeral 49.4 del artículo 49 del Reglamento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal, según corresponda**

Importante

A efectos de cautelar la veracidad de esta declaración, el postor puede verificar la información de la Relación de Proveedores Sancionados por el Tribunal de Contrataciones del Estado con Sanción Vigente en <http://portal.osce.gob.pe/rnp/content/relación-de-proveedores-sancionados>.

También le asiste dicha facultad al órgano encargado de las contrataciones o al órgano de la Entidad al que se le haya asignado la función de verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro.

ANEXO N° 12

**AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA
SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE PLAZO MEDIANTE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE
COMUNICACIÓN**

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N°002-2023-OSCE
Presente.-

El que se suscribe, [.....], postor adjudicado y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], autorizo que durante la ejecución del contrato se me notifique al correo electrónico [INDICAR EL CORREO ELECTRÓNICO] lo siguiente:

✓ Notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según
corresponda**

Importante

La notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo se efectúa por medios electrónicos de comunicación, siempre que se cuente con la autorización correspondiente y sea posible obtener un acuse de recibo a través del mecanismo utilizado.