



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

### **CONCURSO PÚBLICO N° 15-2024-OSINERGMIN**

#### **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA**

**PAC: 91**

«evasquez»

«jhuamani»

«hfernandez»

**Eduardo Arturo Vásquez Díaz**  
Presidente del Comité de Selección

**José Luis Huamani Llamocca**  
Integrante

**Héctor Alfredo Fernández Crossetty**  
Integrante

## 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](http://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 Digitales<sup>1</sup>). 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*

<sup>1</sup> 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>

*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 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

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 LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA

RUC N° : 20376082114

Domicilio legal : Calle Bernardo Monteagudo 222 – Magdalena del Mar

Teléfono: : 219-3400

Correo electrónico: : [hfernandez@osinergmin.gob.pe](mailto:hfernandez@osinergmin.gob.pe)

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la **CONTRATACION DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA**.

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Requerimiento de Contratación de Servicios el 20 de mayo de 2024.

### 1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Directamente Recaudados

#### 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

La duración del servicio será como máximo de mil ochenta (1080) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de la firma del Acta de inicio de actividades.

El acta de inicio de actividades debe ser firmado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de firma del contrato.

**Plazo de Etapa Pre Operativa**

Será al día siguiente hábil de la firma del Acta de inicio de actividades y tiene un plazo máximo de sesenta (60) días calendario. Durante esta fase el Contratista deberá cumplir con las condiciones requeridas (puesta a punto de la mesa de ayuda) para iniciar la prestación del servicio.

#### **Plazo de Etapa Operativa**

El plazo de ejecución es de mil veinte (1020) días calendario, contados a partir del día siguiente de la culminación de la etapa Pre Operativa

#### **Plazo de Etapa Post – Operativa**

En esta fase el Contratista seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia, capacitación teórica y práctica del servicio al nuevo Contratista. La duración de esta etapa será como máximo sesenta (60) días calendario previos a la culminación de la etapa operativa.

### **1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES**

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar S /12.00 (Doce con 00/100 soles) en Mesa de Partes de la Sede Central de Osinergmin, y recabar las bases en el mismo lugar, sito en Calle Bernardo Monteagudo N° 222 – Magdalena del Mar.

#### **Importante**

*El costo de entrega de un ejemplar de las bases no puede exceder el costo de su reproducción.*

### **1.10. BASE LEGAL**

- Ley N° 31953 que aprueba el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024.
- Ley N° 31954 que aprueba el Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y sus modificatorias
- Ley N° 27699, Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin.
- Normas Técnicas de Control Interno para el Sector Público, aprobadas por Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por D.S. N° 004-2019-JUS, en forma supletoria.
- Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales.
- D.S. N° 003-2013-JUS, Aprueban Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado, Ley 30225, aprobado por Decreto Supremo N° 082-2019-EF (en adelante Ley).
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF (en adelante Reglamento).
- Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 164-2023-OS/PRES - Aprobación de medidas de austeridad, disciplina y calidad en el gasto de OSINERGMIN, correspondiente al año fiscal 2024.
- Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública.

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 documentos<sup>2</sup>, la siguiente documentación:

#### 2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

##### 2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

- a) Declaración jurada de datos del postor. (**Anexo N° 1**)
- b) 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<sup>3</sup> 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 – PIDE<sup>4</sup> 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.*

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

<sup>2</sup> La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

<sup>3</sup> En el caso de personas naturales de **nacionalidad peruana**, no será exigible la presentación de la copia del documento nacional de identidad; por lo que en este caso el Comité de Selección deberá verificar el DNI en el servicio web respectivo del PIDE.

En el caso de personas naturales de **nacionalidad extranjera**, sí será exigible la presentación de la copia del Carnet de Extranjería o Pasaporte; porque en este caso Osinergmin no tiene acceso al servicio web del PIDE para realizar la verificación de la identificación de las personas naturales de nacionalidad extranjera.

<sup>4</sup> 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**)<sup>5</sup>
- 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.

#### 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<sup>6</sup>.
- b) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
- c) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- d) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- e) Copia del Carnet de Extranjería o copia del Pasaporte si el postor es personal natural de nacionalidad extranjera, o de su representante legal si éste es de nacionalidad extranjera en caso de persona jurídica.

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> En virtud de la OPINIÓN N° 130-2015/DTN del OSCE y en concordancia con el numeral 149.5 del Artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, para que las MYPES se acojan al beneficio de la retención no solo será necesario que la obligación de pago -a cargo de la Entidad- origine una pluralidad de pagos parciales a favor del contratista, sino que también se debe conocer el número total de estos, debido a que cuando no se cuenta con esta información, la Entidad no puede identificar cuál es la primera mitad del número total de pagos sobre la que debe aplicarse la retención regulada en el numeral 149.5 del Artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, razón por la cual, en dicho supuesto, no sería posible garantizar el fiel cumplimiento del contrato a través del sistema de retención.



### 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 – PIDE<sup>7</sup> 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).*

- f) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- g) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación<sup>8</sup> (**Anexo N° 12**).
- h) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado<sup>9</sup>.
- i) Estructura de costos<sup>10</sup>.
- j) Declaración jurada suscrita por el postor indicando un solo correo electrónico para el envío de las conformidades.
- k) Copia de la constitución de la empresa y sus modificatorias debidamente actualizado.

Para la presentación de dicha documentación hacer referencia al N° de Expediente SIGED **202400064379**.

### 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 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

<sup>7</sup> 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/>

<sup>8</sup> En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

<sup>9</sup> Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

<sup>10</sup> Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

- *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 Haya<sup>11</sup>.*
- *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 ingresar la documentación a través de la Ventanilla Virtual de Osinergmin, cuya dirección es <https://ventanillavirtual.osinergmin.gob.pe>.

Los postores ganadores de la Buena Pro pueden suscribir los contratos con firma digital, siempre que haya sido realizada utilizando el software respectivo y el certificado emitido por una entidad de certificación acreditada por INDECOPI.

Cabe agregar que la lista de entidades de certificación acreditadas ante el INDECOPI se encuentra en el Registro Oficial de Prestadores de Servicio de Certificación Digital (ROPS), cuyo link es el siguiente: "https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/lista-de-servicios-de-confianza-trusted-services-list-tsl-". Tanto el software a utilizar como el referido certificado digital deben encontrarse en el mencionado registro.

### 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

El pago del servicio contratado será realizado por cada treinta (30) días calendario de servicio de la etapa operativa: la primera armada por el 4.3% del monto contratado, y las 33 siguientes armadas por el 2.9 % del monto contratado; previa conformidad por la presentación del entregable y conformidad de la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información.

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

- Informe del funcionario responsable de la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Entregable que corresponda, el cual debe contar con los siguientes documentos:

Dicha documentación se debe presentar por la ventanilla virtual de Osinergmin (<https://ventanillavirtual.osinergmin.gob.pe/>).

<sup>11</sup> Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

### CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

#### Importante

*De conformidad con el numeral 29.8 del artículo 29 del Reglamento, el área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación.*

#### Advertencia

*De conformidad con el artículo 30 del Reglamento, las fichas de homologación aprobadas son de uso obligatorio para todas las contrataciones que realizan las Entidades, con independencia del monto de la contratación. En ese sentido, cuando el requerimiento haya sido homologado parcialmente, las características técnicas y/o requisitos de calificación y/o condiciones de ejecución homologados, son de uso obligatorio.*

### 3.1. TERMINOS DE REFERENCIA<sup>12</sup>

#### CONSIDERACIONES GENERALES

##### A. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación del Servicio de Mesa de Ayuda.

##### B. FINALIDAD PÚBLICA

Contribuir en brindar un mejor soporte técnico especializado a nivel microinformático para la atención, orientación y procesamiento de la información en las diversas áreas de la institución a nivel nacional, lo cual redundará en brindar una mejor y eficiente atención a los administrados y ciudadanía en general.

##### C. ANTECEDENTES

Osinermin cuenta con una infraestructura de equipos microinformáticos a nivel nacional, los cuales están conectados a la red institucional.

Esta infraestructura tiene un constante crecimiento, además se incrementa el soporte a las aplicaciones microinformáticas y sistemas internos que apoyan a la entidad en las funciones de supervisión, regulación, fiscalización y sanción normativa, solución de reclamos en segunda instancia administrativa y solución de controversias.

##### D. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

###### d.1. OBJETIVO GENERAL

Contratar el servicio de mesa de ayuda.

###### d.2. OBJETIVO ESPECIFICO

<sup>12</sup> Respuesta N° 348 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

Se clara que :

En las presentes bases se indico un promedio mensual de Cantidad de Tickets: 4500.

En las presentes bases se indico que el promedio mensual de Atenciones en las Oficinas Regionales y Descentralizadas es de 308 atenciones por todas las oficinas regionales.

El Volumen de ticket entre incidentes y solicitudes de los últimos 12 meses es de 31 536 (Incidentes = 9 296 + Requerimientos = 22 300), es la información que se tiene a la fecha.

Contar con un servicio que brinde un Centro de atención, Soporte técnico, Gestión de incidencias, Gestión de problemas, Gestión de requerimientos, Gestión de la configuración, Gestión de catálogo de servicios, Gestión de calidad, Gestión de accesos, Gestión de terceros, Garantías, Mantenimiento correctivo y Soporte de infraestructura de cableado estructurado a nivel nacional para Osinergmin.

### **d.3. Objetivo del POI vinculado**

PS4: Gestión de sistemas y tecnologías de información.  
Servicio Operativo.

## **E. TIPO DE CONTRATACIÓN**

Servicios generales.

## **F. SISTEMA DE CONTRATACIÓN**

Suma Alzada.

## **G. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

- El Contratista no puede subcontratar personal ni empresas ni servicios relacionados al presente para la atención en las Oficinas del departamento de Lima.
- El Contratista se compromete a que, si debiera producirse un reemplazo de personal por razones de fuerza mayor, el/la reemplazante deberá reunir iguales o superiores características a las previstas en los Términos de referencia para el personal a ser reemplazado, además, debe ser aprobado por Osinergmin. El Contratista deberá informar el reemplazo dentro de las 24 horas y la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información deberá aprobar u observar los cambios dentro de las 24 horas posteriores a la informada.
- El Contratista, una vez iniciado el servicio, se comprometerá a cumplir con los estándares, niveles de servicio, mejores prácticas y demás políticas vigentes o que esté implementando Osinergmin durante el contrato.
- El Contratista deberá evaluar los procesos actuales de información, servicio y atención, adicionalmente debe conocer la opinión de los Usuarios sobre el servicio proporcionado.
- El Contratista es responsable por la apertura y cierre del ticket.
- El Contratista deberá asumir los gastos de las movilidades y alimentación de su personal fuera de horario de oficina.
- El Contratista comunicará al Osinergmin los números telefónicos y correos electrónicos donde se reportarán las ocurrencias, incluyendo días no laborables
- El Contratista deberá brindar a su personal las herramientas necesarias para que los técnicos puedan llevar a cabo sus actividades diarias (juego de perilleros, desarmadores planos y estrellas, juego de desarmadores Thor, adaptadores para discos duros IDE y SATA, voltímetro y otras herramientas que el Contratista crea conveniente para acelerar su trabajo), estos serán entregados a su personal
- El Contratista deberá incluir por cada año del servicio, dos (2) capacitaciones presenciales o virtuales referentes a los procesos de gestión del servicios o calidad o seguridad a nivel TIC del servicio o Cursos de las herramientas implementadas en el servicio. De ser el caso de alguna modificación en estos cursos se realizará de mutuo acuerdo. Esta Capacitación será para una persona que el Osinergmin designe por capacitación y será como mínimo de 18 horas cada una.
- El Contratista deberá estimar el número de posiciones para el soporte N1 de la Mesa de Ayuda de manera que dimensione la infraestructura necesaria para prestar el servicio. En caso de que el volumen de recepción de llamadas y soporte en sitio crezca en el tiempo, el Contratista deberá incrementar el número de líneas, teléfonos y colaboradores para mantener el nivel de servicio esperado, sin costo alguno para la institución.
- El Contratista deberá proveer a su personal Nivel II, mínimo 6 teléfonos IP con sus licencias CCUM 12 (Osinergmin cuenta con plataforma CISCO), para las comunicaciones con el personal de Osinergmin.
- El Contratista deberá contemplar un crecimiento no mayor al 15% anual de equipos, los cuales serán asumidos y gestionados por el Contratista del Servicio dentro del contrato. Asimismo, se debe considerar la renovación de equipos y el reemplazo de los equipos instalados.

- Si Osinergmin reemplazará equipos por servicios de arrendamiento de computadoras e impresoras, el servicio de mesa de ayuda también gestionará el inventario, gestión de garantía, asignación, soporte y todo lo indicado en los términos de referencia como si fuera un equipo de la Entidad.
- Osinergmin cuenta actualmente con un servicio de soporte especializado para los servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), así como, un servicio de operación y monitoreo de data center, los cuales dentro de su alcance deben registrar los tickets de atención de incidentes, problemas, requerimientos y su respectivo seguimiento, el cual incluye el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, por lo que, el Contratista o los Contratistas de los mencionados servicios, no podrán participar en el presente procedimiento de selección, el cual busca gestionar incidentes, problemas y requerimientos a nivel de la infraestructura tecnológica de los centros de datos, con un plazo determinado, cuyo incumplimiento deberá ser notificado por el soporte especializado para los servicios TIC y el servicio de operación y monitoreo de data center; con ello se evitará afectar la transparencia de los tiempos de atención y aplicación de penalidades de ser el caso.

#### **g.1. ETAPAS DEL SERVICIO:**

##### **g.1.1. Pre - Operativa**

Durante esta etapa el Contratista deberá cumplir con las condiciones requeridas (puesta a punto de la mesa de ayuda) para dar inicio a la prestación del servicio.

Esta etapa no tiene costo para Osinergmin, estas actividades están descritas en el literal g.13.19.

##### **g.1.2. Operativa**

Esta etapa comprende la operación o ejecución del servicio por lo que el Contratista deberá ejecutar las actividades indicadas en el literal g.2.

##### **g.1.3. Post - Operativa**

En esta etapa se desarrolla la transferencia al nuevo Contratista la cual está detallada en el literal h.2.3.

#### **g.2. ALCANCE DEL SERVICIO**

Osinergmin se encuentra en un proceso de mejora continua y alineamiento a las mejores prácticas de calidad de sus servicios a nivel nacional.

Vista desde el punto operacional, la mesa de ayuda provee a los usuarios un punto único de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalicen sus necesidades relativas al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas, a su vez responden de una manera oportuna y eficiente a las peticiones que dichos usuarios realicen, en relación con los diversos aspectos bajo la competencia de la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información.

De acuerdo con las mejores prácticas, la mesa de ayuda para los servicios propuestos deberá considerar dentro de su estructura funcional las siguientes actividades:

- Recibir llamadas y correos de primer nivel con el usuario.
- Contar con un agente virtual (chatbot) que debe integrarse con Microsoft Teams para automatizar la atención a los usuarios.
- Registrar y dar seguimiento a los incidentes, problemas y requerimientos del servicio.
- Evaluación inicial, intento de solución y escalamiento basándose en los niveles de servicios acordados.
- Monitorear los servicios de escalamiento.
- Administrar el ciclo de vida de la solicitud, incluyendo su cierre.
- Ofrecer recomendaciones para la mejora del servicio.

- Resaltar las necesidades de entrenamiento y educación del cliente.
- Contribuir con la identificación de fallas en el servicio y solicitudes recurrentes.
- Apoyar a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información en temas microinformáticos y otras actividades que la naturaleza del servicio pueda soportarlo. Estas actividades son de soporte microinformático y están en el alcance del servicio de Mesa de ayuda y que están descritos en los requerimientos de las presentes bases, en el literal g.11.

#### **g.2.1. Criterios de Administración**

El objetivo es garantizar un excelente nivel de servicio, restaurar la operación normal del servicio lo antes posible, minimizando el impacto adverso sobre las operaciones del negocio, cumplimiento de acuerdos y sobre todo la satisfacción de los clientes.

A fin de poder estimar los alcances y acuerdos para gestionar la mesa de servicios, el Contratista deberá tener en cuenta la definición correcta de incidentes y problemas.

**Incidente:** Viene a representar cualquier evento que no es parte de la operación estándar de un servicio y que causa o puede ser causante de una interrupción o una reducción del servicio en el usuario final.

**Problema:** Se define como una condición identificada de múltiples incidentes que exhiben síntomas comunes.

**Requerimiento:** Es una actividad realizada sobre la infraestructura TIC a pedido de los usuarios y que tiene característica previsible y programable.

Es indispensable considerar dentro de los alcances para mesa de ayuda, la definición de acuerdo de nivel de servicios (SLA) basados tanto a nivel de cada cliente como del servicio en general. Los Niveles de Servicio están definidos en el literal g.4 Niveles de Servicio, donde está la información solicitada. Por otro lado, se deberá establecer un sistema de seguimiento y administración de los niveles de servicio pactados por el Contratista que permita mantener y mejorar continuamente la calidad de los servicios de TI a través de un ciclo constante de acuerdos y generación de reportes que permitan satisfacer las expectativas de los clientes.

El Contratista deberá proveer la herramienta de Mesa de Ayuda y realizar el registro en la base de datos de conocimientos por cada una de las soluciones implementadas sin repetir las soluciones ya registradas previamente. El Contratista deberá definir, implementar y difundir los procedimientos necesarios para que los equipos de trabajo actualicen la información de la base de datos de conocimiento constantemente, Esta información será entregada al contratista en la etapa Pre-Operativa, debido a que se tendrá la actualización final de los documentos, de manera que las soluciones implementadas estén disponibles para ser consultadas por los diferentes usuarios técnicos y resolver los problemas eficientemente. El sistema que administra la base de conocimiento debe tener la capacidad de que sea consultada por los diferentes usuarios técnicos a través de la Intranet de Osinergmin.

#### **g.2.2. Niveles de Atención**

**Nivel I:** Son aquellos incidentes o requerimientos que serán solucionados por el operador de la mesa de ayuda.



**Nivel II:** Son aquellos incidentes o requerimientos que son elevados por el operador de mesa de ayuda al soporte en sitio para su respectiva atención y solución.

**Nivel III (Especialistas de Ingeniería y Coordinadores de Sistemas):** Son aquellos incidentes o requerimientos que son elevados a los especialistas de Ingeniería o Coordinadores de Sistemas que cuenta Osinergmin para su respectiva atención y solución.

**Nivel IV (Proveedores):** Para el caso de CIs (Elementos de Configuración) de Osinergmin que estén en garantía o en convenio de mantenimiento con terceros, el incidente o requerimiento se derivará al respectivo Contratista externo quien será responsable de este servicio de acuerdo a lo indicado en su contrato (SLA) con Osinergmin. El Contratista deberá asumir la gestión (Planificación, Coordinación con los proveedores, Seguimiento, Verificación y Control). De no existir la garantía, el Contratista realizará la atención con algún componente que Osinergmin proveerá. El Contratista elaborará el informe y las especificaciones técnicas para que Osinergmin proceda a la adquisición.

Se precisa que el Contratista deberá tener un local externo para brindar los servicios de nivel I, con la finalidad de garantizar los niveles de servicios (SLA's). Asimismo, el Contratista deberá indicar al inicio del servicio las ubicaciones del Centro de Atención (Nivel I).

La Entidad tiene documentación respecto a la Gestión con Terceros, pero el Contratista deberá actualizarlo e implementarlo en la herramienta de Mesa de Ayuda (flujos, procedimientos y/o documentados).

La Entidad será responsable de la provisión, almacenamiento y traslado de los componentes o equipos en espacios que se requiera.

**Reportes Diarios:** El Contratista deberá entregar por correo electrónico a los gestores de cada Gerencia de Osinergmin los siguientes documentos:

- Informes de las principales actividades realizadas en el día por el personal de la Mesa de Ayuda.
- Informe de relación de incidentes, problemas o requerimientos producidos y su estado al final del día.
- Informe del estado de las Oficinas Regionales, para lo cual se debe verificar el correcto funcionamiento de los anexos y equipos de cómputo. Se aceptará también que el informe del estado de las oficinas regionales se puede presentar de manera semanal.

### g.2.3. Procesos de Gestión

El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Calidad, Gestión de la Disponibilidad, Gestión de la Capacidad, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

Los mencionados procesos están implementados en la herramienta vigente, pero deberán ser actualizados e ingresados en la nueva herramienta por el Contratista. Se aceptará también la propuesta de procesos ITIL planteados.

Dentro de su modelo de organización el Contratista deberá incluir las personas o roles que serán responsables de la gestión de los siguientes procesos: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Requerimientos, Gestión de Calidad, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.

El alcance incluye la implementación de acuerdo a las buenas prácticas de ITIL en la herramienta ITSM, actualmente la entidad cuenta con la herramienta de monitoreo ZABBIX.

La Entidad cuenta con los procesos ITIL documentados y el Contratista deberá

realizar mejoras e implementarlos en la herramienta a utilizar en el servicio.

El modelo de organización del Contratista será definido por el equipo implementador en la Etapa Pre - Operativa. En la etapa pre-operativa, EL CONTRATISTA deberá notificar a Osinergmin quienes asumirán estos roles.

#### **g.2.4. Centro de Atención (Nivel I)**

Osinergmin requiere un Centro de Atención que sea el punto único de contacto, de control, de seguimiento y de resolución de los eventos (incidentes, problemas, requerimientos y consultas) que pudieran presentarse a los usuarios a nivel nacional respecto a los servicios de Tecnología de Información que brinda la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información. El Centro de Atención velará que los usuarios sean atendidos de acuerdo con los niveles de servicio establecidos.

El Centro de Atención administrará los eventos solicitados por los usuarios relacionados a la Tecnología de Información y telecomunicaciones, este servicio comprende recibir, registrar, dar el soporte de primer nivel, asignar al personal de soporte de segundo nivel y de ser necesario hacer el escalamiento al tercer nivel o cuarto nivel (mayor complejidad) y monitorear los avances en la atención de todos los eventos hasta su solución final. El evento se declarará solucionado y cerrado únicamente con la aceptación del usuario a través del sistema de Mesa de Ayuda (encuesta) o por el correo electrónico. Si el ticket excede un período acordado en la etapa pre-operativa, sin contar con la aceptación del usuario, este podrá cerrarse automáticamente.

Osinergmin es responsable del 100% de las configuraciones necesarias en su central telefónica para la integración con la central telefónica del Contratista, pero es importante indicar que de haber un problema la solución deberá darse en coordinaciones con el Contratista.

Las licencias asociadas a la central telefónica de Osinergmin que requiera para integrarse con la central del Proveedor serán proporcionadas por el Contratista y configuradas por Osinergmin en coordinación con el Contratista.

Las llamadas externas (a celulares, fijos y/u otros) desde el Centro de Atención (Nivel I) hacia los proveedores será brindado por el Contratista.

Osinergmin garantizará la cantidad y calidad de las llamadas en simultaneo desde las sedes Osinergmin hacia el Centro de Atención (Nivel I), pero se aclara que la responsabilidad del correcto funcionamiento del enlace de comunicación entre Osinergmin y el centro de atención (Nivel I), será del Contratista.

Todos los costos para la implementación y operación del enlace de comunicación serán asumidos por el Contratista.

Osinergmin solo brindará el espacio en los rack y energía para el alojamiento del equipamiento de comunicaciones en el Centro de Datos sin costo para el Contratista.

El acceso a internet de los agentes de Mesa de Ayuda será a través de la arquitectura y políticas de Osinergmin.

La configuración de la herramienta para nuevos procesos se implementará en mutuo acuerdo con el Contratista sin costo alguno para Osinergmin.

Se deberá incluir un servicio de central telefónica independiente al de Osinergmin para el servicio del centro de atención Nivel I, se aceptará también que este servicio de central telefónica sea del tipo Cloud.

El servicio deberá ser administrado desde un local externo a las Instalaciones de Osinergmin el cual deberá contar con un sistema de Interconexión con el Centro de Cómputo de Osinergmin. Conexión directa a la central telefónica de Osinergmin, de



manera que los anexos accedan a la Mesa de Ayuda a través de un solo número de anexo.

Los Operadores de Mesa de Ayuda (Nivel I) deberán ser dedicados, es decir no deberán atender a otros clientes del Contratista.

El Centro de Atención deberá funcionar en el local del Contratista (que deberá contar con UPS para todos los equipos del Servicio y Grupo Electrónico para el local); para este fin, El Contratista implementará, a costo propio, el enlace de comunicación (enlace MPLS con velocidad mínima de 25 Mbps entre el local del Contratista y Osinergmin (Sede Principal). Osinergmin dotará la infraestructura de comunicaciones entre sus distintas sedes, pero el enlace entre Osinergmin y el Contratista será responsabilidad de este último (servicio y equipamiento necesario).

Osinergmin cuenta con una red MPLS para la interconexión entre la sede de Lima y Regionales, además cuenta con Telefonía CISCO IP. La Central Telefónica de Osinergmin es Cisco CUCM versión 12, cuenta con protocolos estándares como SIP. El Contratista debe facilitar una central e interconectarse con la central de Osinergmin para brindar el servicio.

El Contratista deberá brindar el servicio de Centro de Atención según el literal g.15. y brindar como funcionalidad adicional en la atención de llamadas los siguientes puntos:

- IVR (mensaje de bienvenida y mensajes predefinidos con el cliente), a definir conjuntamente con Osinergmin.
- ACD (distribución automática de llamadas).
- Buzón de llamadas.
- Grabación de llamadas por al menos 60 días calendario de retención.
- Reportes estadísticos que permitan obtener las llamadas abandonadas, tiempo promedio de abandono y los tickets atendidos (por hora, día y mes). El Contratista deberá brindar los accesos al jefe de Proyectos por parte de Osinergmin para monitorear estos reportes. Los reportes podrán realizarse utilizando en conjunto las herramientas ofrecidas por el Contratista.
- Las herramientas de Control Remoto, de control de inventario, de control de licencias y de distribución de software deben ser brindados por el Contratista para atención a nivel nacional. Estas herramientas deben contar con las medidas de seguridad necesarias para evitar la revisión no autorizada de las estaciones de trabajo, obligando al Operador de la Mesa de Ayuda a recibir la confirmación de los usuarios antes de que este pueda realizar alguna operación en la sesión del usuario. El Contratista deberá incluir todas estas herramientas, ya sean internas o externa a la red de Osinergmin.
- El registro y seguimiento a la atención de los eventos deberá estar automatizado, bajo una plataforma en ambiente de Red, de manera que pueda ser consultado en forma remota. La solución deberá ser proporcionada por El Contratista, y se debe utilizar para las atenciones a nivel nacional. La herramienta para seguimiento de tickets deberá enviar automáticamente correos y generar tickets sobre los eventos ocurridos. Además de las consolas de registro que utilizará el Contratista, Osinergmin tendrá derecho a consolas de seguimiento de los registros de incidentes, requerimientos y soluciones. El aplicativo del Contratista debe estar alineado a las mejores prácticas de ITIL, según características descritas en el literal g.13.

El Centro de Atención deberá realizar las siguientes labores:

- Recepción y atención de los usuarios que requieran algún tipo de soporte de tecnología de información y telecomunicaciones (incidente, problemas o requerimientos), registrándolo en el Software de Mesa de Ayuda.

- Dar instrucciones a los usuarios respecto al manejo de equipos, aplicaciones de Osinergmin, periféricos, sistemas operativos, sistemas de ofimática. Los Operadores del servicio de Mesa de ayuda durante cada atención deberán dar instrucciones a los usuarios respecto al manejo de equipos, aplicaciones de Osinergmin, periféricos, sistemas operativos, sistemas de ofimáticos. Osinergmin capacitará al personal del Contratista sobre las aplicaciones principales de Osinergmin.
- Identificar los equipos y configuraciones de los usuarios que reportan los problemas, sin tener que hacerles las preguntas del caso, ya que esta información debe ser accedida desde los inventarios.
- Realizar labores respecto a la gestión, configuración y creación de solicitudes de acceso a la red (Uso de Sistema de Seguridad o Directorio Activo de Osinergmin).
- Utilizar en sus atenciones herramientas de Control Remoto, de control de inventario, de control de licencias y de distribución de software que deben ser brindados por el Contratista, ya sea que los equipos estén dentro o fuera de la red de la Institución.
- Evaluación inicial del caso y dar solución o derivar los problemas al personal técnico responsable (nivel 2, 3 y 4 de atención) para su atención inmediata.
- Hacer seguimiento de cada caso hasta su cierre.
- Las personas que el Contratista asigne a esta labor deberán tener excelentes habilidades en la atención de usuarios para guiar la solución vía telefónica, brindando respuestas oportunas a las preguntas y requerimientos presentados por el usuario.
- El Contratista deberá asegurar la calidad de atención de los técnicos de primer nivel, a través de monitoreo de las conversaciones.
- El Contratista deberá estar en capacidad de elaborar procedimientos ante incidentes de seguridad de información, cuyo alcance será definido en conjunto entre el Contratista y Osinergmin, la implementación y atención de dichos procedimientos será aprobada en conjunto entre ambas partes.
- El Contratista deberá contar con un área de Implementación y Desarrollo que permita brindarle soporte a la operación del servicio en las siguientes actividades:
- Configuración de la herramienta de gestión de mesa de ayuda, para la implementación de nuevos procesos que se definan y aprueben en conjunto entre Osinergmin y el Contratista.
- Osinergmin en la etapa Operativa del servicio podrá solicitar al Contratista mejoras en los procesos de gestión de incidentes, gestión de problemas, gestión de requerimientos, acerca del catálogo de servicios y CMDB, el cual actualizará la herramienta del servicio, esta actividad no tendrá costo para Osinergmin.
- El Contratista realizará cambios en la herramienta del servicio a solicitud de Osinergmin sin costo alguno para la Entidad (dashboard, flujos, formatos, nuevos procesos, alertas, escalamientos, aspectos relacionados al portal, entre otros).

#### **g.2.4.1. Tipos de Contacto del Centro de Atención**

El usuario podrá reportar un evento de cualquiera de las siguientes formas:

- Realizando una llamada al Centro de Atención a un anexo interno de Osinergmin.
- Enviando un correo electrónico al buzón del Centro de Atención, describiendo el evento acontecido.
- Registrando una solicitud web
- Mediante un agente virtual (chatbot) que debe integrarse con Microsoft Teams para automatizar la atención a los usuarios.

El servicio debe estar alineado a las buenas prácticas en ITIL, por lo tanto, se requiere que las atenciones se realicen a través de las formas de

comunicación adecuadas, para cumplir con los niveles de servicio definidos y con los niveles óptimos de calidad.

A todos los usuarios que reporten un evento, El Centro de Atención deberá proporcionar un número de ticket independiente del medio usado para reportarlo y deberá mantener informado al usuario acerca del estado y progreso de su ticket.

El Contratista deberá grabar el 100% de las llamadas mensuales para el control de calidad y presentar aleatoriamente el 10% del total de grabaciones. Los archivos de audio deben generarse en formato audio estándar y se deberá entregar mensualmente al Osinergmin en medio digital (USB o superior). La retención de las grabaciones será de 60 días calendario.

#### **g.2.4.2. Atención y Seguimiento de las Oficinas Regionales**

El Contratista deberá realizar la atención y seguimiento de las incidencias, problemas, requerimientos y consultas de todas las Oficinas regionales. Deberá emitir reportes diarios de las incidencias en las oficinas regionales, las acciones realizadas y los tickets creados. Además, deberá manejar el inventario actualizado de los equipos en las Oficinas regionales y el estado de cada uno de los equipos.

El Contratista deberá implementar un Dashboard en el que se visualice los indicadores del servicio según sede en Lima y por Oficinas Regionales, pudiendo Osinergmin acceder a ella en cualquier momento.

Esta información será entregada en la etapa Pre-Operativa del servicio, debido a que se tendrá el inventario actualizado a esa fecha que será entregado por el Contratista anterior.

#### **g.2.4.3. Atención de Servicios Generales**

Osinergmin con la finalidad de contar con un único punto de contacto hacia el usuario para sus atenciones, requiere que el Contratista se encargue del registro de las atenciones de servicios generales (mobiliario, electricidad, gasfitería).

La atención de servicios generales solamente cubrirá el registro del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda.

El Contratista deberá desarrollar un workflow para la comunicación con los encargados de los trabajos de servicios generales. Este Workflow tiene como objetivo implementar en la herramienta de Mesa de Ayuda la creación de ticket de atención para los servicios generales de Osinergmin, cuya área se encarga de atenciones como silla malograda, cambio de foco, entre otros. Osinergmin entregará la información necesaria para que el Contratista implemente el catálogo y sub-catálogo de ofertas a ser implementadas en la herramienta ITSM. Se debe asignar los tickets a los usuarios indicados, mediante correo electrónico.

El Contratista deberá manejar un panel de Control en el Sistema de Mesa de Ayuda para los Servicios Generales, pudiendo Osinergmin acceder a ella en cualquier momento.

#### **g.2.5. Soporte en Sitio o remoto (Nivel II)**

El servicio de soporte en sitio debe ser atendido por un representante de servicio del Contratista que se acerca al lugar de trabajo del usuario con la finalidad de diagnosticar y atender el incidente, problema o requerimiento reportado al Centro de Atención.

El personal de **Soporte en Sitio o remoto** podrán estar asignados en las distintas sedes con las que cuenta Osinergmin.

El servicio debe estar alineado a las buenas prácticas en ITIL, por lo tanto, se requiere que las atenciones se realicen a través de las formas de comunicación adecuadas, para cumplir con los niveles de servicio definidos y con los niveles óptimos de calidad.

El Contratista deberá contar con un local, asignado en exclusividad para el servicio; asimismo el local deberá contar con servicio de luz y agua, tener extintores, señalización de seguridad y otros acordes a los parámetros establecidos por Defensa Civil y medidas de seguridad suficientes. Así también, con servicio de vigilancia y licencia de funcionamiento como Oficina otorgado por la Municipalidad, con la finalidad de garantizar los niveles de servicios (SLA's).

Osinerghmin podrá proporcionar ambientes destinados para el soporte en sitio Nivel II en las sedes de Lima, la implementación del ambiente asignado para este servicio será aprobada por el área encargada de Osinerghmin e implementada por el Contratista.

El Contratista implementará, a costo propio, el enlace de comunicación entre el local del Contratista y Osinerghmin, con la finalidad de garantizar los niveles de servicios (SLA's).

Osinerghmin dotará la infraestructura de comunicaciones entre sus distintas sedes, pero el enlace entre Osinerghmin y el Contratista será responsabilidad de este último (servicio y equipamiento necesario).

Osinerghmin cuenta con una red MPLS para la interconexión entre la sed de Lima y Regionales, además cuenta con Telefonía CISCO IP.

Todo incidente, problema o requerimiento deberá de ser solicitado al centro de atención utilizando los canales de comunicación descrito en el ítem denominado en los Tipos de Contacto del Centro de Atención. Se debe tener presente que existe la comunicación oral a los técnicos de soporte en sitio por parte de los usuarios, sobre todo debido a urgencias, por lo tanto, son ellos los que deben comunicarse con el centro de atención a través de telefonía móvil asignado para registrar el ticket y para poder brindar con prontitud la solución.

Con respecto al **Soporte en Sitio o remoto** la distribución será:

En la Oficina de Magdalena (Sede Central: Calle Bernardo Monteagudo 222, Magdalena del Mar):

- Seis (6) personas de Soporte especializado en Sitio o remoto, previa coordinación y aceptación por parte de Osinerghmin.

En la Oficina de Miraflores (Av. Jorge Chávez 154, Miraflores)

- Cinco (5) personas de soporte especializado en sitio o remoto previa coordinación y aceptación por parte de Osinerghmin.

El personal de soporte en sitio podrá ser trasladado a las diferentes sedes de Lima previa coordinación con el Contratista sin costo alguno para la Entidad.

El personal que se especifica es el mínimo requerido, El Contratista deberá adicionar al personal que sea necesario para el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos por Osinerghmin, sin costos adicionales.

El personal de Soporte en Sitio o remoto deberá ser dedicado, es decir no deberá atender a otros clientes del Contratista.

El personal de Soporte en Sitio o remoto deberá contar con equipos Smartphone en donde puedan visualizar, acceder, registrar, actualizar y cerrar los tickets haciendo uso de la herramienta de gestión de mesa de ayuda propuesta por el Contratista.

El personal de Soporte en Sitio o remoto con la finalidad de acelerar la atención hacia el usuario final deberá encargarse de:

- Verificación del Antivirus (no administración).
- Verificación de las colas de impresión (no administración). Los accesos se darán en la etapa Pre-Operativa del servicio y estas actividades se coordinarán con el Supervisor del Servicio por parte de Osinergmin y el administrador de red de Osinergmin.
- Apoyar en la administración de los sistemas de control de inventario, Sistema de control de licencias y distribución de software, parches y actualizaciones de diferentes fabricantes (Flash, Adobe, Mozilla, Java, Microsoft, entre otros), a nivel nacional.
- Apoyar en la gestión de los equipos celulares y USB Móviles que cuenta la institución. Esta incluye las coordinaciones con el proveedor de telefonía móvil de Osinergmin para el reemplazo por robo o pérdida del equipo, adquisición de nuevos equipos, cambios de condiciones del servicio y verificación de las condiciones del servicio contratado. Además, deberá encargarse de la configuración de los equipos celulares y USB Móviles, y del apoyo en sitio cuando se presente cualquier inconveniente con los equipos. Se deberá solamente atender equipos móviles de la Institución, los equipos celulares e internet móvil se entregarán al Contratista para su custodia y gestión.
- Verificación de los Equipos de Impresión (conocimiento de instalación de kits de impresión, instalación de kit de imagen, verificación de los toners y drum kits, instalación de toners y otras actividades de soporte realizadas a equipos de impresión).
- Otras funciones que la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información de Osinergmin crea conveniente para mejorar los tiempos de respuesta con los usuarios. El termino otras funciones se refiere a las actividades de apoyo a los usuarios que están dentro del alcance del presente servicio. Todas las funciones indicadas están dentro del alcance del servicio y están descritas en los requerimientos de las presentes bases en el literal g.11. Apoyo a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información.

**g.2.6. Gestión del Control de Inventarios de Hardware y Software, de Garantía de Equipos y del Mantenimiento preventivo**

El Contratista deberá contar con personal encargado de la gestión del control de inventarios de hardware (equipos, partes, piezas y consumibles) y de software, así como la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo de acuerdo a la norma ISO 9001 que cuenta Osinergmin de ser el caso. Osinergmin cuenta con los procedimientos para estos mantenimientos, pero de ser el caso actualizarlos el Contratista lo ejecutará en coordinación con Osinergmin. Además, se encargará de realizar el proceso de gestión respectivo para dar de alta o baja a un equipo en coordinación con los procedimientos que maneja Osinergmin, así también, se encargará de la gestión de la garantía de los equipos. Osinergmin tiene procedimientos para alta, baja y garantías de equipos.

El Contratista deberá realizar el servicio de Mantenimiento preventivo para 1250 Equipos de Cómputo (Computadora de escritorio, computadora portátil, Monitor con procesador integrado, Workstation), y 100 Impresoras a nivel nacional, el cual se realizará cada 11 meses contabilizados desde el inicio de la etapa Operativa del servicio, el plan de mantenimiento se elaborará en la etapa pre-operativa del servicio. Este Servicio de Mantenimiento se iniciará a lo 13 meses de la etapa Operativa del Servicio.

Si después del mantenimiento el usuario y/o el personal de supervisión, detecta que el equipo presenta fallas operativas o se encuentra incompleto, el contratista del servicio deberá reponer los elementos faltantes y dejar operativo el equipo. Los costos para la subsanación de estos incidentes serán cubiertos en su totalidad por el contratista, teniendo un máximo de 04 días calendarios para subsanarlo, sin embargo, en caso de que el componente deba ser importado, se evaluará y se

coordinará la fecha, pero se deberá dejar un equipo de backup hasta que se repare el equipo del Osinergmin.

El horario de trabajo para el personal del mantenimiento asignado se ajustará al horario NO laborable o designado por Osinergmin, quiere decir que se ejecutará fuera del horario normal de trabajo, para lo cual la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de Información coordinará con el Contratista, mediante correo electrónico u oficio. (Este horario podrá ser flexible de acuerdo a disponibilidad de áreas organizacionales de Osinergmin, previa coordinación).

El personal del Contratista encargado de esta responsabilidad se encargará del control de todos los bienes que es responsable la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información (con código de inventario o no).

Los bienes que no cuentan con código patrimonial son todos aquellos considerados partes, accesorios o consumibles como son: Disco duros internos, memorias, kit de fusor de transferencia, kit de fusor de imágenes y/o USB, también se incluye los equipos del servicio Celular, internet móvil y Token.

El Contratista brindará apoyo en el proceso de identificación de faltantes y en el saneamiento de las observaciones, documentando la información de su ubicación. Deberá ser información al Osinergmin al término de la tarea.

El Contratista deberá de manera permanente mantener actualizado el inventario de hardware y software de la Institución. En la cual deberán trabajar con los siguientes estándares:

- Código de SBN (caso bienes).
- Código de Inventario de Osinergmin (caso bienes).
- Número de Serie de fábrica del producto.
- Descripción, Marca, Modelo, Color y Observaciones del bien o producto.
- Fecha de inicio y fin del Contrato.
- Descripción del producto, software instalado, entre otros.

Osinergmin podrá solicitar en cualquier momento el estado del inventario de los bienes.

El Contratista deberá elaborar un procedimiento y un plan anual para la renovación y asignación de los activos tecnológicos de Osinergmin, de acuerdo, a la antigüedad y estado de los equipos informáticos.

Osinergmin proporcionará un espacio físico para que el Contratista almacene los equipos de tránsito y de backup (tiene un máximo de 4 x 4 m<sup>2</sup> de acuerdo al espacio entregado por Osinergmin), la responsabilidad del almacenamiento y la correcta administración recae sobre el Contratista. Osinergmin implementará la puerta de acceso, Cámaras de seguridad y sólo el Contratista tendrá acceso a este almacén. De ser el caso Osinergmin podrá proporcionar otros almacenes, la responsabilidad del almacenamiento y la correcta administración recae sobre el Contratista.

Osinergmin se encargará de los servicios de limpieza y de seguridad del espacio físico proporcionado. Los servicios de limpieza y seguridad del espacio físico se realizarán bajo la autorización y supervisión expresa del Contratista. Este espacio contará con el mobiliario necesario para almacenar equipos informáticos, partes, piezas o consumibles, no siendo necesario anexos u otros equipos, ya que básicamente es almacén.

El Contratista deberá contrastar el inventario microinformático con el inventario de control patrimonial de Osinergmin con una frecuencia trimestral a fin de identificar a tiempo diferencias y tomar acciones correctivas.

El Contratista se encargará de la administración del inventario de todos los equipos de Osinergmin (Anexo B, más el incremento del 15% anual durante la duración del contrato). Además, deberá manejar el inventario de los teléfonos IP, Proyector



multimedia, equipos de videoconferencia y equipos de los auditorios de las sedes de Lima. El Contratista deberá realizar un inventario inicial de estos bienes y luego manejarlo y cargarlo a la CMDB (módulo de la herramienta que se usará para la mesa de ayuda).

El Contratista deberá realizar un inventario inicial de hardware y software considerando la cantidad y tipos de equipos que forman parte de la cobertura del servicio en la etapa pre operativa de tal modo que la operación comience con la validación del inventario entregado por Osinergmin y que se haya aclarado las posibles diferencias entre ambos inventarios. El inventario físico se realizará en cada una de las sedes de Osinergmin (oficinas).

El Contratista deberá actualizar el inventario de Hardware, Software, ubicación y cambios en la configuración, siendo responsabilidad de Osinergmin entregar el inventario inicial con la descripción de los equipos y además informar cualquier modificación y/o cambio de Cis (Elementos de Configuración). Osinergmin considera que bastará con la información proporcionada para que el Contratista inicie sus actividades, pero éste deberá corroborar la información como máximo a los tres meses de operaciones, de encontrarse diferencias tanto Osinergmin como el Contratista deberán encontrar el porqué de tal diferencia y según ello Osinergmin determinará la información válida.

Osinergmin está facultado, a efectuar cambios a los componentes de los equipos informáticos del contrato o adaptarle otros componentes, máquinas y/o dispositivos de igual o diferente marca suministrados por otras empresas; previo aviso al Contratista. Osinergmin y el Contratista definirán un procedimiento de notificación de cambios para que la base de datos de HW y SW sea actualizada oportunamente.

En la etapa Pre Operativa el Contratista deberá tener definido la CMDB que soportará el control de inventario de hardware, software y garantías.

Ante cualquier robo o hurto en el espacio físico asignado será responsabilidad del Contratista.

#### **Control del software instalado y seguimiento de equipos informáticos:**

El Contratista deberá realizar planes periódicos (trimestrales) de revisión y detección de software no autorizado por Osinergmin y que haya sido instalado en cualquiera de los equipos de Osinergmin. Osinergmin tiene definido su matriz de software permitido. Osinergmin se encargará de brindar la autorización necesaria para realizar la desinstalación del software no autorizado. Esta actividad deberá ser coordinada con la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información para establecer los criterios y acciones a realizar.

Osinergmin brindará la relación del personal contratado en la Institución para obtener la información actualizada.

El Contratista deberá brindar reportes del control del software dentro una CMDB del Sistema de Mesa de Ayuda, pudiendo Osinergmin acceder a ella en cualquier momento. El Contratista deberá brindar los accesos al jefe de Proyectos por parte de Osinergmin para monitorear estos reportes.

Esta actividad está orientada a realizar el seguimiento de todos los equipos del presente contrato, así como la administración y el control de las licencias de software autorizado y licenciado.

Es obligación del Contratista presentar dentro del informe mensual el movimiento de software y equipos realizados (asignaciones y/o reasignaciones).

Funciones generales:

- Mantener actualizada las bases de datos de activos (CMDB), así como su ficha técnica. Los campos obligatorios son el código patrimonial, características, ubicación, detalles técnicos como mínimo y otros que se definirán en la etapa pre-operativa.

- Seguimiento de todos los activos e información asociada al mismo. En caso de nuevas adquisiciones, el seguimiento se realizará desde cuando el equipo se encuentre instalado en el usuario.
- Llevar un control de todos los cambios efectuados en sus componentes hasta su baja definitiva y apoyar en las actividades de baja de equipos de los Centros de Datos.
- Mantener actualizada la base de datos sobre el software Instalado en cada equipo.
- Registro y control de las licencias de software.
- Proveer información al Osinergmin relacionada con las licencias de software y descripción de los activos que hayan sufrido algún cambio sin previo aviso al Jefe de Proyecto de Osinergmin.
- Comunicar al Jefe de Proyectos de Osinergmin, cuando se detecte algún movimiento de equipo sin autorización ni coordinación previa con dicho Equipo.
- El Contratista deberá tener un control de inventarios de equipos terceros que ingresan a la red de Osinergmin.

#### **g.2.7. Soporte para las Oficinas Regionales**

El Contratista deberá contar con personal especializado o con una empresa tercera (supervisada por el Contratista ya que la responsabilidad del servicio es del Contratista) para atender los incidentes y/o requerimientos informáticos en las Oficinas de Osinergmin en provincias. (Anexo A Cobertura del Servicio)

El Contratista deberá realizar una verificación ocular y física del inventario de los equipos microinformáticos y del gabinete de comunicación de las oficinas regionales cada vez que visite una sede para realizar una atención de soporte presencial. Se definirá entre el Contratista y Osinergmin el Check List de actividades a ejecutar, el cual se presentará como máximo a los 30 días calendario de iniciada la etapa Operativa.

El Contratista también se encargará de brindar apoyo a los Especialistas de Ingeniería para atender incidencias y requerimientos, previa aprobación del jefe de Proyectos de Osinergmin.

El Contratista deberá tener un control de los inventarios de equipos de cómputo incluyendo equipos de comunicaciones y todos los alojados en los gabinetes de comunicaciones, además de los equipos UPS y Access Point.

De haber algún traslado de una sede regional, desconcentrada y en Lima, esta será incluida en el servicio sin costo alguno para la Entidad.

Si Osinergmin dentro de su plan de crecimiento implementara una nueva sede, esta será incluida en el servicio sin costo alguno para la Entidad.

#### **g.2.8. Soporte, implementación y mantenimiento de la infraestructura de cableado estructurado y Facilities.**

El Contratista deberá contar con personal encargado de gestionar la implementación de la infraestructura de cableado estructurado y Facilities de Osinergmin a nivel nacional.

También se deberá incluir el mantenimiento y reordenamiento de los gabinetes de comunicación para los equipos microinformáticos en las sedes de Osinergmin a Nivel Nacional.

El Contratista incluirá en el presente servicio un máximo trece (13) traslados anuales para gestionar la implementación, mejora o mantenimiento de la infraestructura de cableado estructurado en las sedes de provincias con una estadía máxima de tres



(3) días útiles. Se comunicará al Contratista con siete (7) días calendario de anticipación y si los viajes no son ejecutados en el año, estos no serán acumulables. Los gastos que involucren los viajes, ya sea por pasaje aéreo y/o viáticos deben ser asumidos por el Contratista.

Así mismo apoyará en la Gestión de Facilities de los Centros de Datos de Osinergmin, el cual incluye la gestión de los mantenimientos ya sean correctivos o preventivos, Seguimientos de los Contratos y su continuidad. Los mantenimientos correctivos a los que se hace referencia no incluyen cambio de piezas o partes requeridas por los equipos del Centro de Datos. El Contratista se encargará de la gestión de los servicios contratados por la Entidad.

Los Facilities incluidos son:

- Aires Acondicionados de Precisión.
- UPS.
- Sistema de Detección y extinción de incendios.
- Sistema de Control Ambiental.
- Sistema de Cableado estructurado.
- Sistema de Cableado Eléctrico y tableros.
- Control de Acceso.
- Sistema de Cámaras de Seguridad.

#### **g.2.9. Soporte para las Oficinas Descentralizadas y delegadas**

El Contratista deberá atender los incidentes, problemas y requerimientos informáticos en las Oficinas descentralizadas y delegadas de Osinergmin. Están indicadas en el Anexo A Cobertura del Servicio y son las oficinas desconcentradas.

Este servicio deberá ser realizado por personal diferente a los asignados en las labores de Mesa de Ayuda y soporte en sitio o remoto y ésta se dará en medida que nazca la necesidad.

El Contratista deberá realizar una verificación física ocular en las oficinas descentralizadas cada vez que visite una sede para realizar una atención de soporte presencial. Se definirá entre el Contratista y Osinergmin el Check List de actividades a ejecutar. Se definirá entre el Contratista y Osinergmin el Check List de actividades a ejecutar, el cual se presentará como máximo a los 30 días calendario de la etapa Operativa.

De haber algún traslado de una oficina, esta será incluida en el servicio sin costo alguno para la Entidad.

Si Osinergmin dentro de su plan de crecimiento implementara una nueva oficina, esta será incluida en el servicio sin costo alguno para la Entidad.

#### **g.3. ESPECIALISTA DE INGENIERÍA Y COORDINADORES DE SISTEMAS (NIVEL III)**

Respecto a servicios que no se encuentran incluidos en el presente contrato, Osinergmin cuenta con Especialistas que brindan soporte en los aspectos de Administración de Sistemas, Comunicación, Base de Datos y Arquitectura, por lo tanto, cualquier evento que se presente será derivado a estos profesionales.

Estos eventos pueden ser por: problemas con la red, problemas de telecomunicaciones, problemas con la base de datos, eliminación de cuentas, verificación de los servidores de sistemas de información, ampliación de buzones de correo, solicitudes de IPs, acceso a los Access point, arquitectura de sistemas, entre otros.

Además, cada Gerencia u Oficina cuenta con un Gestor de Sistemas, el cual se encargará de dar soporte a los requerimientos, problemas e incidentes que se acontecen en los sistemas que le corresponden.

El Contratista se encargará de gestionar los tickets que han sido derivados a este nivel hasta su cierre.

#### g.4. NIVELES DE SERVICIO

Los criterios de aceptación serán revisados de forma conjunta y ajustados a la demanda, capacidad y necesidad de Osinergmin de manera periódica en función a las estadísticas obtenidas en los reportes y a las mejores prácticas de ITIL.

El Contratista deberá implementar o actualizar de ser el caso el catálogo de servicios de mesa de ayuda y los servicios relacionados a la operación del servicio a contratar los cuales serán definidos en conjunto con Osinergmin y serán entregados el primer mes de la etapa Operativa.

Con respecto a los niveles de servicio la estructura base será establecida en el Catálogo de Servicios que implementará el Contratista en la etapa pre-operativa y esta será presentada al Osinergmin en el periodo de operación.

Como información referencial, nuestro actual sistema de tickets nos permite obtener las siguientes estadísticas:

- Nivel de Satisfacción: 90 % (del 30% de los tickets registrados que son evaluados por el personal).
- Porcentaje de atención en el Primer Nivel: 20% en promedio.
- Porcentaje de atención en el Segundo Nivel: 20% en promedio.
- Porcentaje de atención en el Tercer Nivel: 40% en promedio.
- Porcentaje de atención en Otros Grupos: 20% en promedio.
- Promedio Mensual de Atenciones en las Oficinas Regionales y Descentralizadas: 1200 atenciones por todas las oficinas regionales.
- Promedio Mensual de Cantidad de Tickets: 4350.
- El Volumen de ticket entre incidentes y solicitudes de los últimos 12 meses es de 49 100 (Incidentes = 15 050 + Requerimientos = 34 050).
- El Volumen de ticket de los últimos 12 meses por cada canal son:
  - Teléfono = 13 500
  - Correo = 32 685
  - Monitoreo = 2900
  - App Móvil = 10
  - Web = 15

##### g.4.1. Primer Nivel de Servicio

Además de resolver las incidencias, problemas o requerimientos, el primer nivel debe gestionar la solución en los otros niveles.

Los indicadores del primer servicio se obtendrán a través de todas las llamadas que ingresen independiente de donde sea el origen; es importante indicar que existe un procedimiento de Atención de Mesa de Ayuda TIC, donde se indica que existen varios teléfonos de contacto para el primer nivel, por lo tanto, se medirá el nivel de servicio con el anexo para toda la institución (1164).

Parámetros	Criterio de aceptación Mensual
Tiempo para Contestar una llamada Telefónica Formula: Número máximo de segundos que demora la	10 segundos como máximo, luego de finalizar la locución del IVR de bienvenida. Nivel Objetivo: 90%.

operadora en contestar una llamada.	
Tasa de abandono <b>Fórmula: (llamadas abandonadas fuera de 10 seg / llamadas atendidas dentro de 10 seg + llamadas atendidas fuera de 10 seg + llamadas abandonadas fuera de 10 seg + buzón) * 100</b>	Mide el porcentaje de llamadas que no llegan a ser contestadas por los agentes de la Mesa de Ayuda. Excluye: Llamadas abandonadas antes de los 10 segundos. <b>Nivel Objetivo: 10%.</b>
Tiempo de Atención del primer nivel.	Mide el porcentaje de llamadas atendidas por los agentes del 1er nivel.  25 minutos como máximo. <b>Nivel Objetivo: 98%.</b>  Se debe incluir además que el 2% restante se debe solucionar o derivar a los 60 minutos como máximo, esto será medido para fines estadísticos.
Resolución en el Primer Nivel. Formula: (total de incidencias resueltas en 1er nivel / total de incidencias registradas resolubles en 1er nivel) * 100	80% como mínimo. Excluye: Incidencias no resolubles en el primer nivel.
Porcentaje de Satisfacción de usuarios atendidos	De acuerdo a la calificación del ticket realizado por el usuario. 90 % como mínimo.

Todos los incidentes, problemas y/o requerimientos reportados deben ser procesados en la herramienta el mismo día que fueron reportados.

#### g.4.2. Segundo Nivel de Servicio

##### Severidades

Las incidencias y/o problemas a ser resueltos en el sitio del usuario, deberán ser atendidos de acuerdo al grado de severidad del problema y/o prioridad del usuario, teniendo definidas para cada caso las métricas de niveles de servicio esperadas.

Severidad	Descripción
0	Atención dedicada al 100% a Atenciones Críticas (Presidente, Asesores, Consejo Directivo, Gerente General y Tesorero).
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. Se incluye la atención a usuarios Principales (Gerentes, Jefes, Asesores y Mesa de Partes), ya que son considerados usuarios muy importantes que requieren un trato preferencial.
2	El usuario no puede hacer uso del equipo, sistema o de un programa vital para la operación y culminación de un trabajo. El usuario se encuentra detenido.
3	El equipo, sistema o programa opera con severas restricciones. El usuario realiza un trabajo reducido.
4	El equipo, sistema o programa opera con ciertas restricciones. Impacto mínimo para el usuario. El problema no representa riesgo o impacto en la culminación de un trabajo.

##### Exclusiones:

- Atenciones cuyos tiempos de respuesta y de solución fueron previamente acordados con el usuario.
- Incidencias fuera del horario de atención definido.

**Nivel Objetivo: 98%**

***Tiempos de Respuesta (Mensuales)***

Oficinas	Severidades (minutos máximos)				
	0	1	2	3	4
Oficina Magdalena, San Borja	20	35	40	50	70
Oficinas Descentralizadas.	120				
Oficinas Regionales.	60				

***Tiempos de Solución (Mensuales)\****

Oficinas	Severidades (minutos máximos)				
	0	1	2	3	4
Oficina Magdalena, San Borja	50	70	90	100	130
Oficinas Descentralizadas.	120				
Oficinas Regionales	120				

(\*) Estos tiempos excluyen trabajos de transferencia de data, pero estos deberán ser realizados en el día de la atención.

Parámetros	Criterio de aceptación Mensual
Porcentaje de Satisfacción de usuarios atendidos	De acuerdo con la calificación del ticket realizado por el usuario. 90 % como mínimo.

Todos los incidentes, problemas y/o requerimientos reportados tienen que ser gestionados el mismo día en que fueron reportados.

Osinergrmin reconoce que existen situaciones que escapan de los tiempos planteados, debido a que se pueden presentar situaciones de demanda extrema o situaciones críticas, por lo tanto, para estos casos el Contratista deberá enviar un informe indicando el motivo del retraso y porque no se cumplió con los niveles de servicios acordados. Osinergrmin evaluará este informe y realizará las verificaciones respectivas para validarla.

**Tiempo de Respuesta**

El tiempo de respuesta será contabilizado desde que el ticket es asignado al técnico hasta que éste se acerca y se presenta ante el usuario.

**Tiempo de Solución**

El tiempo de solución se contará desde que el técnico se acerca al usuario hasta que el incidente y/o problema es solucionado.

**g.5. APOYO A EQUIPOS DE LAS EMPRESAS SUPERVISORES**

- Las Empresas Supervisoras son contratadas por Osinergrmin para realizar las labores de supervisión a nivel nacional.
- Los equipos que poseen comúnmente son equipos portátiles, por lo que se tiene que prestar soporte de segundo nivel solamente en la configuración de sistemas, correo, sistema operativo e internet.
- A los equipos de las empresas supervisoras no se les brindará soporte de mantenimiento correctivo ni preventivo ni instalación de sistemas de propiedad de Osinergrmin, solamente se les dará el apoyo en temas de configuración.

#### **g.6. MANEJO DE PERFILES**

El Contratista deberá manejar perfiles con los softwares base necesarios para el personal de cada oficina, gerencia y/o área de Osinergmin, con la finalidad de dar un mejor servicio.

#### **g.7. TRASLADO DE EQUIPOS**

- El Contratista será el encargado de realizar los traslados de todos los equipos, mediante la generación de las órdenes de traslados respectivas. El número máximo de traslados en el Departamento de Lima será de sesenta (60) traslados al año y en provincias será cuarenta (40) traslado al año. Si los traslados en el año exceden lo establecido Osinergmin asumirá este costo y sino exceden el resto será acumulado para el siguiente año.
- Los traslados de los equipos deben realizarse como máximo en treinta y seis (36) horas después de haberse definido el destino con el Jefe de Proyecto de Osinergmin. Los Equipos Informáticos están indicados en el Anexo B de las presentes bases, así mismo las cantidades por sedes será entregado en la etapa Pre-Operativa.
- El tiempo emperezará a computarse desde que el Contratista cuenta con la documentación patrimonial para la salida de los equipos.
- Cualquier traslado de equipo debe ser registrado en la CMDB del sistema de Mesa de Ayuda (responsabilidad del Contratista) y el Sistema de Control de Patrimonial (responsabilidad de Osinergmin) con el fin de mantener actualizado la ubicación real de los equipos. Para esto, el Contratista deberá implementar los procedimientos necesarios acordes a las políticas que cuenta Osinergmin para el traslado y asignación de bienes.

#### **g.8. SOPORTE Y MANTENIMIENTO SALA DE REUNIONES DE OSINERGMIN**

- El Contratista será el encargado de realizar el soporte y mantenimiento de las Salas de Reuniones de Osinergmin, para lo cual se establece que, ante cualquier problema en las cajas neumáticas o remodelación de las salas de reuniones, el Contratista deberá realizar los trabajos para que estos ambientes estén operativos, solo incluyen trabajos en las cajas neumáticas, cableado de conexiones de video, audio, eléctrico y redes de datos. Asimismo, de ser necesario la instalación de conectores estos serán entregados e instalados por el Contratista. Este servicio no incluye obras civiles.
- El número máximo de mantenimiento y reparaciones será de cinco (5) servicios al año y en provincias será de dos (2) servicios al año. Si los servicios en el año exceden lo establecido Osinergmin asumirá este costo y sino exceden el resto será acumulado para el siguiente año. De ser necesario la instalación de conectores estos serán entregados e instalados por el Contratista.
- El Contratista deberá gestionar el inventario de equipos de las salas de reuniones, coordinar las mejoras e informar la situación de estas y las acciones para que estén operativas.

#### **g.9. MIGRACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO**

- El Contratista debido a las compras de equipos que realice Osinergmin durante la duración del contrato deberá encargarse del proceso de la migración de equipos o gestión de estas actividades según sea el caso.
- La migración comprenderá todas las acciones necesarias para que los nuevos equipos queden con la misma configuración, data, herramientas, recursos, servicios, utilitarios, software y licencias que vaya a necesitar el usuario al que se le cambia el equipo.
- El Contratista deberá actualizar en la CMDB del Sistema de Ayuda el inventario total de equipos, al final de la migración, el cuál contendrá como mínimo: Marca, modelo, tipo de equipo, usuario asignado, oficina, ubicación de la oficina, códigos de inventario, s/n y MAC.
- El movimiento de activos de Osinergmin se realizará con la coordinación del área logística de Osinergmin, en el cual deberá indicar el número de Control Patrimonial y las características del equipo y de donde hacia donde se está movilizand el equipo y a quien se le está asignando.

- La migración de los equipos se planificará con Osinergmin en el caso que sea masiva con la finalidad de no afectar los niveles de servicio establecidos.
- Si la migración de los equipos es realizada para las oficinas regionales, la instalación y configuración del equipo es realizado por el soporte de atenciones en provincias. Es importante indicar que esto no está incluido en el Promedio Mensual de Atenciones en las Oficinas Regionales brindado en el epígrafe 7.4 Niveles de Servicio.
- Si la migración de los equipos es realizada para las oficinas descentralizadas, la instalación y configuración del equipo deberá ser realizado por personal diferente a los asignados en las labores de Mesa de Ayuda y soporte en sitio. Es importante indicar que esto no está incluido en el Promedio Mensual de Atenciones en las Oficinas Descentralizadas brindado en el epígrafe 7.4 Niveles de Servicio.
- Estas actividades y cantidades dependerán del ingreso de nuevos equipos al parque informático de Osinergmin y según las presentes bases se estima un crecimiento de 15% anual.

#### **g.10. SUMINISTRO DE PARTES, PIEZAS Y CONSUMIBLES DE EQUIPOS DE CÓMPUTO**

- El suministro de partes, piezas y consumibles de equipos de cómputo serán brindadas por Osinergmin de acuerdo al informe brindado por el Contratista, indicando en el mismo las especificaciones técnicas de la parte y/o pieza.
- El Contratista se encargará de apoyar en la gestión de la adquisición de las partes, piezas y consumibles. Osinergmin para esto posee actualmente un servicio contratado, pero si no lo hubiera, el Contratista se encargará de apoyar en las gestiones (desarrollo del informe, especificaciones técnicas y otros), de acuerdo al procedimiento interno logístico de Osinergmin.
- El Contratista se encargará del desarrollo del informe y de las características técnicas de la parte, pieza o consumible que necesite un equipo informático de Osinergmin, para que Osinergmin se encargue del proceso logístico.
- Las partes y piezas solicitadas son propiedad de Osinergmin, por lo que solamente serán utilizadas para equipos de la institución.

#### **g.11. APOYO A LA GERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

El Contratista realizará el apoyo a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información en:

- Supervisión y verificación de la salida y entrada de equipos informáticos.
- Ubicación y ordenamiento de los equipos informáticos, estas se realizarán dentro de las Oficinas (mudanza interna) y entres las Oficinas (mudanzas externas) a nivel nacional.
- Coordinación y apoyo de acuerdo con las actividades planificadas por los Especialistas de Ingeniería y Coordinadores de Sistemas de Osinergmin a nivel nacional, siendo estas programadas y coordinadas con anticipación con el Contratista, las atenciones onsite no están incluidas en el Promedio Mensual de Atenciones en las Oficinas Regionales y Sedes Descentralizadas indicado en el epígrafe 7.4 Niveles de Servicio.
- Supervisión y/o configuración e instalación de equipos informáticos brindados por Osinergmin y/o terceros para capacitaciones o eventos, y el retiro o gestión del recojo de las mismas sí que son provistas por externos.
- El apoyo a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información se planificará entre el Contratista y Osinergmin en el caso que sea masiva con la finalidad de no afectar los niveles de servicio establecidos.
- El Contratista deberá realizar atenciones programadas en horarios dentro o fuera del horario de atención.
- El Contratista deberá brindar a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información toda la información solicitada por auditoría externa o interna. Además, deberá disponer del personal para la verificación de esta información.
- El Contratista deberá brindar el apoyo a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información en eventos donde asista personal de Osinergmin, o a los eventos donde asistan los usuarios vip (Presidente, Asesores, Consejo Directivo, Gerente General, Tesorero, Gerentes y Jefes).El apoyo que se solicita no solo abarca los equipos



descritos en el Anexo B, sino también equipos que se adquieran y/o se alquilen, sólo se actuará en equipamiento que haya sido registrado en el inventario a cargo del Contratista y será actualizado en la etapa operativa del servicio, adicionalmente se debe tener en cuenta el incremento de un máximo del 15% anual respecto del número de equipos iniciales.

- Apoyo en actividades microinformáticas de la Institución fuera de las instalaciones.

#### **g.12. ATENCIONES CRÍTICAS**

- El Contratista deberá realizar la atención de los equipos de los usuarios vip (Presidente, Asesores, Consejo Directivo, Gerente General, Tesorero, Gerentes y Jefes)..

Los usuarios VIP debido a que representan al Osinergmin requieren de atenciones con prontitud y efectividad, estas atenciones pueden ser: verificación de equipos para presentaciones, acompañamiento a las presentaciones ante Organismos del Estado, verificación de equipos backups siendo de Osinergmin o del usuario VIP.

- El Contratista deberá desplazarse a las oficinas y/o eventos de los usuarios vip para realizar la atención. El Contratista deberá asumir los gastos de movilidad respecto a estas atenciones. Las atenciones que incluyan movilidad no superarán las cincuenta (50) anuales. Si los traslados en el año exceden lo establecido Osinergmin asumirá este costo.

#### **g.13. HERRAMIENTAS DEL SERVICIO**

El Servicio deberá contar con las siguientes herramientas:

##### **g.13.1. Arquitectura y Administración**

- La herramienta ITSM debe ser de tipo On-Premise, para lo cual el Contratista debe entregar el hardware y software necesario para su operación o tipo Cloud.
- La herramienta ITSM deberá entregar al usuario una encuesta de satisfacción por email y deberá ser respondido desde el mismo email.
- La herramienta ITSM debe permitir el registro de inventario de activos incluyendo los componentes internos de los activos.
- La solución deberá estar verificada por Pink Elephant en el cumplimiento de al menos 6 procesos de ITIL.
- Todos los módulos o aplicaciones de la solución ofertada deberán de integrarse de manera nativa a la base de datos de gestión de configuraciones (CMDB), siendo ésta un módulo independiente del resto y dedicada a las funciones propias de una CMDB. Se aceptará herramientas que puedan o no adjuntar archivos a la CMDB. Se aceptará también la integración de herramientas de diferentes fabricantes a la base de datos de gestión de configuraciones (CMDB).
- La solución deberá contar con un nivel de seguridad basado en roles de ITIL.
- La solución deberá manejar un esquema de alta disponibilidad con tolerancia a fallas.
- La solución deberá accederse a través del Web a través de interfaces como Java o HTML5.
- La solución deberá contar con interfaz en varios idiomas, al menos en español e inglés.
- La solución deberá tener la capacidad arquitectónica de separar las capas Web, Aplicación y Datos en diferentes instancias de Hardware para contar con un mejor rendimiento.
- La solución deberá contar con la capacidad de ser monitoreada a través de traps de SNMP para que los eventos generados por la herramienta sean enviados a consolas de monitoreo para monitorear su disponibilidad y salud. Se aceptará también que el Contratista entregue un portal en línea donde Osinergmin pueda visualizar y monitorear los eventos. Este requerimiento está

relacionado a contar la información de disponibilidad y salud, para que sea enviada a una consola de monitoreo 7x24 de Osinergmin y medir la disponibilidad de la herramienta.

- La solución deberá contar con funcionalidad que permita acelerar las auditorías de cumplimiento. El beneficio es contar con la información para las auditorías que la Entidad tiene como son la ISO 27001 donde se solicita información de los activos administrados en la herramienta.
- La solución deberá contar con un módulo para la gestión de usuarios y perfiles, estos pueden tener uno o varios roles, dependiendo de las funciones de cada usuario. Toda la información dentro de la solución puede ser auditable, para identificar quien, cuando y qué se creó, modificó o eliminó.
- La solución deberá contar con el registro por usuario de: Fecha de Creación, Fecha de inicio de validez, Fecha de fin de validez, fecha de bloqueo, fecha de inactivación, fecha de último acceso al sistema y fecha de borrado.
- La solución deberá contar con un módulo para la gestión de políticas de contraseña, el cual, entre sus capacidades es la de establecer una longitud mínima de la misma, así como su vigencia, se aceptará también soluciones que no cuenten con esta funcionalidad, pero que tengan integración con el Directorio Activo.
- La solución, mediante una integración con un LDAP o similar, deberá heredar las políticas asociadas al gestor de usuarios e identidades, por lo que el LDAP puede ser configurable a un número máximo de cambios para la contraseña en un día. Esta funcionalidad se refiere a la necesidad de obtener información de usuarios y así poder relacionar sus activos en la herramienta de Mesa de ayuda.
- La Herramienta debe tener un portal configurable a pedido de Osinergmin y personalizable, además el acceso deber estar integrado al LDAP de Osinergmin y SSO.
- La solución deberá contar con historial de contraseñas por usuario y valida que al restablecer la contraseña no se utilicen cierta cantidad de contraseñas previas.
- La solución permitirá configurar la expiración de sesiones cuando se identifique que una sesión no está activa y así pueda liberar el uso de la misma

#### **g.13.2. Gestión del Catálogo de Servicio**

La herramienta deberá soportar la creación y publicación de ofrecimientos de servicio con:

- Descripción de las características del servicio.
- Soportar opciones de niveles de servicio y niveles de disponibilidad comprometidos.
- Niveles de precio y costeo asociados a los niveles de servicio seleccionados.
- Incluir componentes de servicio y sus atributos.
- La herramienta deberá organizar los servicios en grupos lógicos o estructuras jerárquicas las cuales puedan ser empleadas para reunir los servicios a los clientes en paquetes/ofertas relevantes al negocio.
- La herramienta deberá soportar la creación y publicación de componentes de servicios los cuales puedan incluir servicios profesionales, tales como gestión de bases de datos, gestión de incidentes, entre otros, así como también se pueda incluir servicios técnicos tales como aplicaciones de negocios. El alcance de los servicios publicados en el catálogo no necesariamente es de TI, existen temas como Servicios Generales.
- La herramienta deberá facilitar la capacidad de publicar diferentes niveles del mismo servicio.
- La herramienta deberá facilitar vistas basadas en roles del catálogo de servicios tomando en cuenta las siguientes consideraciones:
  - Contar con una vista de TI para el diseño de servicios, gestión de niveles de servicio y abastecimiento de solicitudes de servicio.
  - Contar con una vista de usuario que incluya los servicios que un usuario en específico tiene acceso.



- La herramienta deberá proveer de la capacidad de desplegar el catálogo de servicio vía una interfaz Web que permita a los usuarios el uso del catálogo de servicio localizar de una manera sencilla las ofertas de servicio y/o sus componentes.
- La herramienta deberá permitir la gestión del estado del ciclo de vida de los servicios y se pide lo siguiente: Diseño, Transición y Operación.
- La herramienta deberá facilitar la capacidad de proporcionar una visión de servicios asociados a funciones específicas de negocio basada en el uso o suscripción de los mismos. Por ejemplo, la capacidad de construir y proporcionar una vista tipo "Mi Catálogo de Servicios".
- La herramienta deberá soportar el seguimiento y publicación de informes de servicios relacionados basados en acuerdos con clientes y atributos de servicio publicados. Están relacionados a los SLA que están definidos en las presentes bases y serán de cumplimiento obligatorio.
- La herramienta deberá facilitar la personalización de informes para audiencias en específico.
- La herramienta deberá proveer la habilidad de definir roles clave de gestión de servicios tales como Gestor de Catálogos, Diseñador de Servicios, Gestor de Equipos de Servicio con los niveles de acceso adecuados.
- La herramienta deberá facilitar una gestión de Catálogo de Servicios distribuida basada en roles. Esto deberá incluir diferentes aspectos de configuración y mantenimiento del catálogo por diferentes roles, ejemplo: Rol de Administrador de Correo.
- La herramienta deberá facilitar la creación de reglas de negocio definidas por los usuarios y la automatización del flujo de trabajo para revisión, aprobación y asignación de solicitudes contra los servicios publicados.
- La herramienta deberá integrarse con el módulo propuesto de gestión de incidentes nativamente y de forma bidireccional. Los incidentes podrán asociarse a los servicios contenidos en el catálogo de servicios.
- La herramienta deberá integrarse con el módulo propuesto de gestión de solicitudes de servicio de forma bidireccional. Las solicitudes de servicio podrán asociarse a los servicios contenidos en el catálogo de servicios.
- La herramienta deberá integrarse con el módulo propuesto de gestión de niveles de servicio de forma bidireccional. Los servicios podrán asociarse a acuerdos de nivel de servicio, operativos y con proveedores.
- La herramienta deberá poder ofrecer una interface intuitiva, completamente web y móvil donde el usuario pueda consumir/solicitar servicios de tecnología de información basados en su rol.
- La herramienta deberá ser capaz de conectarse con soluciones de monitoreo para ser capaz de mostrar el estado de salud de los servicios en línea al usuario final. La actual solución de monitoreo es Zabbix y se configurará el estado de salud de la herramienta en coordinación con el Contratista. Se aceptará también que el Contratista entregue un portal en línea donde el cliente pueda visualizar y monitorear los eventos generados por la herramienta en relación con su disponibilidad y salud.

#### **g.13.3. Gestión de Niveles de Servicio**

- La herramienta deberá soportar el monitoreo y gestión de las métricas de acuerdos de nivel operacional y con proveedores.
- La herramienta deberá permitir la gestión y automatización de metas de nivel de servicio en términos de reglas de negocio automatizadas, alertas, escalaciones y notificaciones.
- La herramienta deberá facilitar la integración con herramientas de monitoreo y gestión de eventos permitiendo acciones de erradicación de fallas de la infraestructura monitoreada basada en umbrales establecidos.
- La herramienta deberá permitir la gestión de la programación del ciclo de revisión y renovación de SLA's, OLA's y contratos de proveedores.
- La herramienta deberá facilitar la automatización y el control de contratos de proveedores y acuerdos con proveedores terceros.

- La herramienta deberá automatizar el monitoreo de la disponibilidad y el rendimiento del servicio contra el umbral definido en los acuerdos de nivel de servicio.
- La herramienta deberá facilitar la presentación de informes contra los requerimientos de SLA. Por ejemplo, los informes de logros de servicios contra SLA's, informes de las razones de infracciones de los Acuerdos de Nivel de Servicio e informar de excepciones contra los SLA's.
- La herramienta permitirá la configuración de objetivos de niveles de servicio, de tal manera que si un criterio configurado en el objetivo de nivel de servicio se cumple (por ejemplo, que haya transcurrido cierta cantidad de tiempo, o cierto porcentaje de tiempo respecto a un umbral), se ejecuten actividades tales como notificaciones o escalaciones (por ejemplo, el envío de un correo electrónico a una persona específica, o la reasignación del ticket para otro grupo de soporte u otra persona).

#### **g.13.4. Gestión de Cambios**

- La herramienta deberá asignar de forma automática un número de identificación (ID) a cada petición de cambio.
- La herramienta deberá tener una sección para el registro de los detalles de la petición de cambio
- En la herramienta deberá tener una sección donde se pueda registrar los datos del usuario que registra la petición del cambio, así como la información del lugar donde se efectuará el cambio y la persona que solicita el cambio.
- La herramienta deberá permitir de realizar una clasificación de la solicitud de cambio, como el tipo, razón del cambio, justificación de negocio, ambiente del cambio.
- La herramienta deberá contar con la posibilidad de agregar información necesaria para cada petición de cambio.
- La herramienta deberá guardar automáticamente el tiempo y hora de registro del cambio acorde con la zona horaria definida para cada usuario y compañías proveedoras de servicios y de ser necesario auto calcular diferenciación de horarios entre distintas zonas horarias.
- La herramienta deberá solicitar las fechas de petición para el cambio y deberán de ser obligatorias para el registro del cambio.
- La herramienta deberá permitir crear relaciones de manera rápida y concisa entre el cambio y otros módulos o las áreas impactadas o los elementos de configuración impactados por el cambio.
- La herramienta deberá permitir el uso de indicadores de Impacto, Urgencia y el nivel de riesgo para la clasificación de los cambios y estos deben estar relaciones a los objetivos de servicios en los SLA's y OLA's establecidos dentro de las áreas operativas y usuarios finales respectivamente.
- La herramienta deberá realizar de manera automática el cálculo de Prioridad de acuerdo a como ITIL lo indica.
- La herramienta deberá permitir establecer una clasificación de los cambios con base en los elementos de Configuración afectados por la petición de cambio.
- La herramienta deberá permitir establecer una clasificación funcional de los cambios con base en acciones/operaciones propias de la organización.
- La herramienta deberá brindar funciones que permitan agilizar la captura de cambios.
- La herramienta deberá brindar la obtención automática de información del usuario que está registrando la petición de cambio.
- La herramienta deberá estar basada en las mejores prácticas de ITIL para el cambio de los estados de las peticiones de cambio, solicitando en algunos de ellos una razón de estado.
- La herramienta deberá proporcionar la opción de asignar a un administrador del cambio, un asignado al cambio y un implementador del cambio.
- Durante la fase de alguna aprobación necesaria la herramienta deberá permitir rechazar la petición de cambio y en esté deberá verse reflejado con un estatus de Rechazado.
- La herramienta también deberá dar la oportunidad de agregar un aprobador más de forma manual durante la fase que se esté aprobando.

- En la herramienta deberá existir una forma de identificar los usuarios que han aprobado o rechazado el cambio.
- La herramienta deberá facilitar la acción de aprobar o rechazar un cambio, ya sea utilizando una interfaz gráfica adicional o contando con una sección dedicada únicamente a las aprobaciones de cambios.
- La herramienta deberá contar con la posibilidad de configurar aprobadores alternos.
- La herramienta deberá permitirle al aprobador la posibilidad de agregar comentarios al cambio que se desea aprobar.
- La herramienta deberá permitir la documentación de la razón de rechazo de un cambio de manera obligatoria.
- En la herramienta deberá permitir registrar las fechas programadas para la implementación del cambio.
- La herramienta deberá contar con un candelario de cambios en el cual se pueda observar los cambios programados.
- La herramienta deberá validar las fechas de solicitud del cambio con las fechas de programación del cambio.
- La herramienta deberá ser capaz de llevar a cabo simulaciones impacto de cambios programados con base en la CMDB, de tal manera que si un cambio que se pretende programar en un elemento de configuración dado se pueda simular a qué otros elementos de configuración o servicios va a impactar la potencial interrupción de la operación de ese elemento de configuración.
- La herramienta deberá brindar la posibilidad de asignar una tarea específica relacionada con el cambio ya sea hacia una persona o un grupo en específico.
- La herramienta deberá llevar el registro del tiempo que se ha invertido en un cambio.
- La herramienta deberá permitir agregar información adicional durante la implementación del cambio.

#### **g.13.5. Gestión de Activos y Configuraciones**

- La herramienta deberá proporcionar la capacidad de crear registros de elementos de configuración (CI, por sus siglas en inglés) de manera manual con las características específicas según el tipo de elemento.
- La herramienta deberá proporcionar la facilidad de relacionar todos los componentes que tienen algún tipo de relación con un componente indicado.
- La herramienta deberá proporcionar la facilidad de mostrar de manera fácil y visual el tipo o clasificación de los elementos contenidos en la herramienta.
- La herramienta deberá permitir llevar un control de los elementos almacenados en la aplicación por la empresa a la que pertenece el elemento.
- La herramienta permitirá realizar búsquedas de componentes de una manera rápida y concisa de los elementos requeridos.
- En la herramienta deberá existir una forma de identificar la persona responsable de los elementos.
- La herramienta deberá contar con la posibilidad de generar informes de los elementos contenidos en la aplicación.
- La herramienta deberá contar con algún medio en el cual se logre llevar un control de las notificaciones relacionadas con un elemento.
- La herramienta deberá permitir visualizar de manera gráfica las relaciones entre elementos de configuración.
- La herramienta deberá permitir una navegación simple y ágil en la vista gráfica de las relaciones entre componentes.
- La herramienta deberá ofrecer facilidades como Zoom in, Zoom out, búsquedas, filtros y agrupaciones. Dentro de la consola de navegación de la vista gráfica de relaciones entre elementos de configuración.
- La herramienta deberá permitir acceder a la vista gráfica de relaciones entre elementos de configuración, desde registros de incidentes y cambios.
- La herramienta deberá brindar la facilidad de crear horarios de indisponibilidad de un elemento e indicar el motivo, fecha y datos adicionales.
- La herramienta deberá permitir tener una principal configuración la cual se respeta en el transcurso de vida de un componente o como parámetro de comparación.

- La Herramienta deberá permitir almacenar contratos, identificando sus tipos, de forma configurable, como arrendamiento, soporte, garantía, compra y mantenimiento, así como su relación con otros contratos.
- Permitir el envío de notificaciones en fechas próximas a las fechas de vencimiento y revisión de los contratos.
- Permitir modificar los formularios de los contratos para agregar u ocultar campos que permitan alinearse a los requerimientos de los diferentes contratos.
- Permitir anexar documentos a los registros de los contratos.
- Permitir asociar CIs a los contratos, para identificar qué CIs están cubiertos por qué contratos.
- Permitir identificar el estado del contrato durante todo su ciclo de vida.
- Tener mecanismos de programación de actividades relacionadas con los activos para administrar revisiones periódicas, auditorías y mantenimientos.
- Almacenar los contratos relacionados con otros contratos para proporcionar una estructura de contratos "paraguas".

#### **g.13.6. Descubrimiento automático**

- La herramienta de descubrimiento deberá detectar automáticamente los elementos de configuración (físicos y virtuales), las aplicaciones y las relaciones que guardan entre ellos. Se aceptará también soluciones que tenga otros métodos, como la carga masiva manual basado en formatos que incluyen toda la información de Infraestructura y Comunicaciones TIC de la Entidad, con similares o iguales resultados solicitados en el requerimiento.
- La herramienta deberá mantener una base de datos de información completa sobre los elementos de configuración, los activos de TI y sus interdependencias.
- La herramienta debe requerir la instalación de agentes de software en los dispositivos que se van a descubrir.
- Deberá tener los scripts de descubrimiento abiertos para que sean auditable y permitan ajustes o creen nuevos scripts para proveedores independientes.
- Deberá permitir una instalación centralizada o descentralizada para la comunicación entre firewalls y mediante puertos específicos y limitados.
- Deberá almacenar las credenciales en cifrado (de forma segura) y permitir que sea registrado directamente por la persona responsable de esta información.
- Deberá permitir trabajar en modo clúster y con balanceo de cargas.
- Deberá soportar el descubrimiento de elementos en infraestructura de cómputo en la nube de al menos los siguientes fabricantes Amazon Web Services, Microsoft Azure y Google Cloud, así mismo deberá descubrir su interrelación con otros elementos de cómputo dentro de la misma nube en cuestión y/o con otras nubes y/o con infraestructura de cómputo en ambientes privados (On-Premise).
- La herramienta deberá contar con un esquema de Permisos de Acceso y Seguridad a los datos accedidos por los usuarios
- La herramienta deberá brindar opciones de Asignación Automática de personas y ubicación a los distintos elementos de configuración.
- La herramienta deberá contar con opciones de Búsqueda Avanzadas
- La herramienta deberá proporcionar funciones de Reporteo Avanzadas
- La herramienta deberá brindar posibilidades de notificar sobre eventos importantes.
- La herramienta deberá enviar notificaciones de forma personal o grupal.
- La herramienta deberá permitir realizar notificaciones de forma manual con información relacionada a los Elementos de Configuración.
- La herramienta deberá enviar notificaciones de forma grupal.
- La herramienta deberá permitir programar recordatorios de actividades como apoyo a las personas encargadas de la gestión de los Elementos de Configuración de Osinergmin.
- La herramienta deberá permitir establecer comunicación con usuarios de Osinergmin dentro del mismo sistema.
- La herramienta deberá contar con diferentes vistas/consolas personalizadas según el papel que desempeñe el personal de Osinergmin.

- Opcionalmente la herramienta deberá permitir la Integración directa con otras herramientas complementarias de los procesos de las mejores prácticas de ITIL. Osinergmin no cuenta con herramientas para esta integración, ni adquirirá una.
- La herramienta deberá brindar la posibilidad de que todas sus funcionalidades puedan ser accedidas desde un ambiente web
- Capacidad para realizar filtros y búsquedas predefinidas y ad-hoc en las relaciones de CI's.
- Posibilidad de acceder a datos federados (acceso a datos en bases de datos externas sin necesidad de replicación) para que su vista sea similar a los datos almacenados localmente.
- La herramienta deberá proporcionar una estructura centralizada de categorización de CI's que pueda ser utilizada por los otros módulos de la herramienta.
- La herramienta deberá tener la capacidad para representar las áreas impactadas por los CI's a través de las relaciones con otros CI que representan dichas áreas.
- La herramienta deberá tener la capacidad de almacenamiento de CI's de múltiples fuentes en instancias separadas de la CMDB utilizando una reconciliación de datos automatizada.
- Se aceptará también considerar herramientas que solo utilizan una instancia de CMDB y que se alimentan de múltiples fuentes de información, automáticas y manuales, para el alta o almacenamiento de CI's en dicha instancia de CMDB.
- La herramienta deberá tener la capacidad de normalización de datos de diferentes fuentes, configurando reglas para que se ajusten a un formato estándar.
- La herramienta deberá tener la capacidad de filtrado, normalización y reconciliación de CI's provenientes de múltiples fuentes, y previo a su inserción definitiva en la CMDB. Se aceptará también solventar con un API, el importador, la creación automática del inventario y la creación manual, para este requerimiento.
- La herramienta deberá tener la capacidad de obtener información de los CI's a partir de herramientas de descubrimiento, bases de datos, hojas de cálculo y otras aplicaciones, transparentes para el mecanismo de reconciliación.
- La herramienta deberá tener la capacidad de identificación de cambios ocurridos en CI's que no tienen registros de cambios aprobados apropiadamente.
- La herramienta deberá tener la capacidad de tener una interfaz visual para mapear el impacto existente derivado de las relaciones existentes entre CI's, procesos y servicios
- La herramienta deberá tener la capacidad de una interfaz visual para la simulación de impactos y una identificación directa de los servicios impactados por un CI, o por un grupo determinado de CI's.
- La herramienta deberá tener la capacidad de segregación de datos por operación (organización) y grupos, garantizando el acceso a los CI's solamente a entidades o grupos predefinidos.
- La herramienta deberá tener la capacidad de segregación de datos por compañía y grupos, asegurando los cambios de CIs solamente a empresas o grupos predefinidos.
- La herramienta deberá tener la capacidad para representar CI's lógicos en la CMDB, tales como procesos de negocio, servicios técnicos, servicios empresariales, productos, áreas, ubicaciones físicas.
- La herramienta deberá tener la capacidad de tener diferentes tipos de relaciones para la representación de relaciones "simples", "de impacto", "de componente", "de dependencia", "de miembro" y "de ubicación del elemento".
- La herramienta deberá tener la capacidad de tener relaciones de cardinalidad de representación entre las clases de CI, uno-a-uno, uno-a-muchos y muchos-a-muchos.
- La estructura de datos de la herramienta de CMDB deberá de estar construida bajo estándares internacionales como el de la DMTF. Dicho modelo de datos de CMDB deberá de ser flexible y personalizable a los requerimientos de la Institución, contando con una interfaz gráfica en donde se pueda:



- Agregar o modificar tipos de elementos de configuración
- Agregar o modificar atributos de elementos de configuración
- Agregar o modificar permisos a los tipos de elementos de configuración y atributos de los mismos.
- Deberá de manejar un concepto de partición de CMDB en donde se pueda manejar un espacio para los CI's que serán importados y analizados, una partición de producción y una partición de archivado de elementos de configuración obsoletos.
- Se aceptará también considerar otras formas de trabajo con similares resultados.
- Deberá de contar con una interfaz gráfica que permita la creación de elementos de configuración permitiendo dentro de ésta relacionarlos entre sí, almacenando esta información en una partición lógica temporal.
- Deberá de permitir visualizar de manera gráfica los elementos de configuración y sus relaciones, permitiendo en todo momento hacer zoom (in / out) del modelo, y manejar los siguientes tipos de vista: Árbol, Radial y Horizontal.
- Se aceptará también que las vistas pueden ser consultadas desde Dashboards del mismo fabricante.
- Deberá de permitir imprimir los mapas de relación de la CMDB así como guardarlos en un archivo para su uso interno.
- Deberá proporcionar la capacidad de crear registros de elementos de manera manual con las características específicas según el tipo de elemento.
- Deberá de proporcionar la facilidad de relacionar todos los componentes que tienen algún tipo de relación con un componente indicado.
- Deberá de proporcionar la facilidad de mostrar de manera fácil y visual el tipo o clasificación de los elementos contenidos en la herramienta.
- Deberá permitir llevar un control de los elementos almacenados por unidad administrativa a la que pertenece el elemento.
- Deberá permitir la realización de búsquedas de componentes de una manera rápida y concisa de los elementos requeridos.
- Deberá de existir una forma de identificar la persona responsable de los elementos.
- Deberá contar con algún medio para localizar a una persona o grupo de personas relacionadas con el elemento.
- Deberá de contar con la posibilidad de generar informes de los elementos contenidos en la aplicación.
- Deberá permitir visualizar de manera concreta y fácil los elementos relacionados con un componente.
- Deberá brindar la facilidad de crear horarios de indisponibilidad de un elemento e indicar el motivo, fecha y datos adicionales.
- Deberá permitir tener una configuración principal la cual se respeta en el transcurso de vida de un componente o como parámetro de comparación.
- Opcionalmente soportará el concepto de federación a través de tecnología XML.
- Deberá tener la capacidad de importar información de fuentes tales como, software para el descubrimiento automático de infraestructura de cómputo, almacenamiento y comunicaciones, archivos tipo CSV, y/o repositorios de información. Deberá brindar mecanismos para identificar y eliminar información duplicada garantizando la integridad de datos.

#### **g.13.7. Gestión de Conocimiento**

- La base de conocimientos deberá tener un proceso de aprobación. Se aceptará también, que la herramienta, para gestionar el conocimiento (aprobar) deba tener un mecanismo propio de aprobaciones antes de publicarlo. No se cuenta con este procedimiento, se definirá con el Contratista en la etapa Pre-Operativa.
- La base de conocimientos deberá proporcionar un ID de registro único para cada Solución.

- La base de conocimientos deberá permitir la creación de documentos de solución en varias plataformas y aplicaciones.
- La base de conocimiento deberá permitir retroalimentación por parte de los usuarios de los documentos de solución.
- La base de conocimiento deberá tener una consola de control.
- La base de conocimientos deberá contar con una sección de noticias para los usuarios de esta.
- La base de conocimientos deberá permitir a los usuarios poder personalizar sus datos generales, así como, los temas que para el son de interés. Se aceptará también que el Contratista entregue una solución de mesa de ayuda que permita clasificar los artículos y así esta clasificación pueda ser usada por el usuario para poder filtrar los temas de interés.
- La base de conocimiento deberá permitir a los usuarios realizar consultas básicas y/o avanzadas.
- La Base de conocimientos deberá poder utilizar formatos los cuales deberán ser personalizables y funcionarán para la creación de soluciones.
- La Base de conocimientos deberá generar documentos de solución provistos de seguridad a nivel campo y a nivel documento, con el fin de segregar la información y que solo pueda ser consultada por personal autorizado.
- La Base de conocimientos deberá utilizar un editor con el cual se podrán crear, modificar y dar seguimiento a los documentos de solución.
- La base de conocimientos deberá contar con un visor que permita la consulta de documentos de solución.
- La herramienta deberá proveer un mecanismo para que, con ayuda de la inteligencia artificial, se propongan recomendaciones de clasificación de los tickets (Operativos y de producto) para la asistencia de los operadores del primer y segundo nivel (L1/L2).
- Se aceptará también manejar la clasificación de tickets desde la creación y configuración de reglas al momento de la personalización de la solución ITSM.
- La base de conocimientos deberá contar con un motor de búsquedas que le permita con diferentes atributos la consulta de documentos de solución.
- La herramienta deberá permitir la consulta de soluciones mediante el uso de por lo menos 2 de las siguientes aplicaciones:
  - Ambiente Web utilizando un sistema de búsqueda.
  - Ambiente Windows utilizando un sistema de búsqueda.
  - Deberá estar integrada al módulo de gestión de incidentes.
- Se aceptará también el cumplimiento de al menos dos de las tres opciones mostradas en el requerimiento.
- Deberá estar integrada al módulo de gestión de problemas.
- La base de conocimientos deberá contar con un sistema de seguridad multi-capa. Se aceptará también considerar para esta funcionalidad que la solución de mesa de ayuda propuesta este expuesta por https, que exija el ingreso de usuario y contraseña para acceder a ella y que en la aplicación Mobile permita la autenticación biométrica y además maneje roles para poder asignar permisos de los diferentes módulos.
- La base de conocimientos deberá integrarse con la gestión de incidentes y problemas.
- La base de conocimientos deberá integrarse al módulo de gestión de solicitudes y/o módulo de atención a usuarios finales.

#### **g.13.8. Gestión de Incidentes**

- La Herramienta deberá proporciona un ID de registro único para cada Incidente
- La herramienta deberá validar la introducción de información mínima acorde a las necesidades de Osinergmin para la creación de incidentes
- La herramienta deberá permitir registrar a detalle completo toda la información necesaria correspondiente a la descripción de una Incidencia
- La herramienta deberá permitir crear y recuperar de manera rápida y eficiente los datos del solicitante
- La herramienta deberá contener un área para el registro y búsqueda de la información del solicitante donde permita identificar la empresa, unidad de negocio o localidad que a la cual pertenece el solicitante.



- La herramienta deberá contener un área exclusiva para el registro de solicitantes indirectos como apoyo al solicitante original
- La herramienta deberá permitir configurar el Método de Respuesta para notificar al solicitante de manera individual.
- La herramienta deberá guardar automáticamente el tiempo y hora de registro de la incidencia acorde con la zona horaria definida para cada usuarios y compañías proveedoras de servicios y de ser necesario auto calcular diferenciación de horarios entre distintas zonas horarias.
- La herramienta deberá permite hacer una distinción entre tipos de incidencias
- La herramienta deberá permitir identificar de manera rápida y concisa las incidentes y relaciones con el mismo solicitante proporcionando la facilidad de identificar incidentes duplicados y evitar la captura de incidentes capturados previamente.
- La herramienta deberá permitir ver o relacionar elementos de configuración (CI) asociados al solicitante con el objetivo de identificar las configuraciones asignadas a cada usuario dependiendo de la actividad o función dentro de Osinergmin.
- La herramienta deberá permitir el uso de indicadores de Impacto y Urgencia para la clasificación de los Incidentes y estos deben estar relaciones a los objetivos de servicios en los SLA's y OLA's establecidos dentro de las áreas operativas y usuarios finales respectivamente.
- La herramienta deberá realizar de manera automática el cálculo de Prioridad de acuerdo a como ITIL lo indica
- La herramienta deberá permite establecer una clasificación de los incidentes con base en los elementos de Configuración afectados por la incidencia. La clasificación de incidentes será calificada en la etapa Pre-Operativa, debido a que en esta etapa está incluida la implementación de los procesos ITIL a ser implementados en la herramienta.
- La herramienta deberá permitir establecer una clasificación funcional de los incidentes en base acciones/operaciones propias de Osinergmin
- La herramienta deberá notificar automáticamente a los usuarios implicados cuando se registre una nueva incidencia
- La herramienta deberá brindar funciones que permitan agilizar la captura de incidentes
- La herramienta deberá brindar funciones que faciliten la obtención de información primordial para la resolución de incidencias
- La herramienta deberá brindar funciones de ayuda para la correcta clasificación de las incidencias
- La herramienta deberá proveer un mecanismo para que, con ayuda de la inteligencia artificial, se propongan recomendaciones de clasificación de los tickets (Operativos y de producto) para la asistencia de los operadores del primer y segundo nivel (L1/L2)
- La herramienta deberá permitir el seguimiento opcional del flujo de proceso de incidentes a través del uso de Estados como lo establecen las mejores prácticas de ITIL
- La herramienta deberá contener un área exclusiva para documentar toda la Información referente al Trabajo que se ha realizado sobre una incidencia.
- La herramienta deberá permitir la creación de un Historial con toda la información del trabajo realizado que se llevado con cada Incidencia
- La herramienta deberá permitir la Re-Asignación/Escalación de las Incidencias a grupos de solución especializados
- La herramienta deberá llevar de forma automática un control de Auditoria de las asignaciones que se realicen en el transcurso vida de una incidencia.
- La herramienta deberá llevar el registro del Tiempo Invertido en una Incidencia
- La herramienta deberá contar con un área que permita la creación de peticiones/asignaciones de actividades/tareas para ayudar a la resolución de la incidencia
- La herramienta deberá permitir crear relaciones de incidencias directamente con otras Incidencias, con elementos de Configuración (CI's) o con Soluciones/Errores conocidos
- La herramienta deberá permitir la creación de problemas o peticiones de cambio asociadas directamente con la incidencia

- La herramienta deberá proporcionar área para el registro y búsqueda de información de Proveedores, así como poderlos asociar directamente con una incidencia.
- La solución deberá ser capaz de ejecutar acciones de diagnóstico bajo demanda por el usuario.
- La solución deberá ser capaz de hospedar artículos de conocimiento que sean fácilmente accesible para el usuario para realizar diagnósticos con base en ellos.
- La solución deberá permitir un acceso ágil y simple a una CMDB desde el registro de incidente para apoyarse en la identificación de la causa raíz.
- La herramienta deberá contener un área donde permita la documentar completamente las Resoluciones y sus Causas de cada Incidencia
- La herramienta deberá permitir realizar una clasificación de las Resoluciones aplicadas a las incidencias
- La herramienta deberá permitir la Creación de una base de soluciones cada que se resuelve una incidencia.
- La herramienta deberá Notificar automáticamente de la resolución de la incidencia al solicitante
- La herramienta deberá registrar la Fecha y hora automática de Resolución
- La herramienta permite que el tiempo de restauración sea pausado debido a un evento en específico, y que posteriormente pueda continuar el registro de ese tiempo, sin afectar el nivel de servicio comprometido.
- La herramienta permite identificar las razones de haber pausado el tiempo de restauración, y posteriormente generar reportes al respecto.
- La herramienta deberá solicitar y hacer mandataria una Razón de cierre de la Incidencia
- La herramienta deberá registrar la Fecha y hora de Cierre de la incidencia automáticamente
- La herramienta deberá permitir la Reapertura de una Incidencia resuelta
- La herramienta deberá permitir el Cierre automático de las Incidencias en caso de que éstas no sean cerradas
- La herramienta deberá proporcionar la posibilidad de obtener una encuesta de satisfacción de la resolución de la incidencia por parte del solicitante, la cual será enviada por correo y dar la respuesta en el mismo correo.

#### **g.13.9. Gestión de Problemas**

- La Herramienta deberá proporciona un ID de registro único para cada Problema.
- La herramienta deberá mostrar en modo gráfico la actividad del proceso de Gestión de Problemas en la que se encuentre cada problema (Identificación y Clasificación, Revisión, Investigación y Diagnóstico, Solución y Recuperación, Cierre), tomando estas actividades del proceso como estados del ciclo de vida del problema
- La herramienta deberá validar la introducción de información mínima acorde a las necesidades de Osinergmin para la creación de problemas
- La herramienta deberá permitir registrar a detalle completo toda la información necesaria correspondiente a la descripción del Problema
- La herramienta deberá restringir el acceso a solo a usuarios de soporte autorizados la creación de nuevos problemas
- La herramienta deberá contener un área de búsqueda de la información de la Empresa solicitante, donde permita identificar la empresa, unidad de negocio o localidad donde se encuentra el problema
- La herramienta deberá permitir el uso de indicadores de Impacto y Urgencia para la clasificación de los problemas y estos deben estar relaciones a los objetivos de servicios en los SLA's y OLA's establecidos dentro de las áreas operativas y usuarios finales respectivamente.
- La herramienta deberá realizar de manera automática el cálculo de Prioridad de acuerdo a como ITIL lo indica
- La herramienta deberá contener un área exclusiva para la Asignación del personal de soporte que atenderá el problema y deberá hacer obligatorio la

asignación de un administrador/gestor que supervise el seguimiento de cada problema generado.

- La herramienta deberá permite establecer una clasificación de los problemas con base en los elementos de Configuración afectados
- La herramienta deberá permitir establecer una clasificación funcional de los problemas en base acciones/operaciones propias de Osinergmin
- La herramienta deberá notificar automáticamente a los usuarios implicados cuando se registre un nuevo problema
- La herramienta deberá guardar automáticamente el tiempo y hora de registro del problema acorde con la zona horaria definida para cada usuario y compañías proveedoras de servicios y de ser necesario auto calcular diferenciación de horarios entre distintas zonas horarias.
- La herramienta deberá proveer un mecanismo para que con ayuda de la inteligencia artificial, se propongan recomendaciones de clasificación de los tickets (Operativos y de producto) para la asistencia de los operadores del primer y segundo nivel (L1/L2).
- Se aceptará también manejar la clasificación de tickets desde la creación y configuración de reglas al momento de la personalización de la solución ITSM
- La herramienta deberá permitir la revaloración/modificación de los niveles de impacto y urgencia conforme se avance en la investigación del problema, así como también las reclasificaciones de categorías de servicio y de CI's según sea el caso.
- La herramienta deberá permitir el acceso seguro y controlado a la base de datos de configuraciones, para navegar, modificar y extraer información de los elementos de configuración (CI).
- La herramienta deberá permitir registrar y comparar los costos derivados del problema en el transcurso de su investigación.
- La herramienta deberá poder contar con un visor gráfico que permita conocer las relaciones de dependencia, componente e impacto de los elementos de configuración.
- La herramienta deberá permitir crear una relación de Áreas afectadas derivadas del problema generado
- La herramienta deberá permitir el seguimiento opcional del flujo de proceso de problemas a través del uso de Estados como lo establecen las mejores prácticas de ITIL
- La herramienta deberá contener un área exclusiva para documentar toda la Información referente al Trabajo que se ha realizado sobre la investigación del problema.
- La herramienta deberá permitir la creación de un Historial con toda la información del trabajo que se ha llevado a cabo en el transcurso de la solución del problema
- La herramienta deberá permitir la reasignación de los Problemas a otros grupos de solución
- La herramienta deberá llevar de forma automática un control de Auditoria de las asignaciones y modificaciones que se realicen en el transcurso de la solución del problema.
- La herramienta deberá permitir el registro del Tiempo y esfuerzo Invertido en la solución del problema
- La herramienta deberá contar con un área que permita la petición/asignación de actividades/tareas para ayudar a la resolución del problema
- La herramienta deberá permitir la asociación de los problemas directamente con Incidencias, con elementos de Configuración (CI's) o con Soluciones/Errores conocidos
- La herramienta deberá permitir la creación de Incidencias o peticiones de cambio asociadas directamente con el problema
- La herramienta deberá proporcionar área para el registro y búsqueda de información de Proveedores, así como poderlos asociar directamente con el problema
- La herramienta deberá contener un área donde permita la documentar el Error y la Resolución del problema, así como su Causa Raíz
- La herramienta deberá permitir realizar una reclasificación de componentes o actividades cuando se encuentre una solución al problema

- La herramienta deberá contar con un área para la documentación de errores conocidos
- La herramienta deberá permitir la creación de una base de datos de soluciones donde se documente las soluciones aplicadas.
- La herramienta deberá Notificar automáticamente de la resolución del problema al solicitante
- La herramienta deberá registrar la Fecha y hora automática de Resolución
- La herramienta deberá hacer mandatorio la documentación de la solución del problema y una razón de estado de resolución del problema
- La herramienta deberá registrar la Fecha y hora de Cierre de problema automáticamente

#### **g.13.10. Medición de Servicios**

- La herramienta deberá proveer vistas graficas de métricas de acuerdo con los diferentes procesos a soportar por las herramientas de esta RFI.
- La herramienta deberá ser capaz de integrarse con los módulos de gestión de incidentes, cambios y problemas para poder visualizar sus datos en graficas.
- La herramienta deberá mostrar una gráfica donde se representen el número total de incidentes y tiempos de solución, desglosados por prioridad o tipo de servicio.
- La herramienta deberá mostrar una gráfica donde se representen el número total de incidentes desglosados por infraestructura de la organización.
- La herramienta deberá mostrar una gráfica representando el número total de incidentes con detalles para un servicio de negocio, desglosados por prioridad o el estado.
- La herramienta deberá mostrar una gráfica representando el número total de incidentes desglosados por área impactada de la organización.
- La herramienta deberá mostrar una gráfica representando el porcentaje de incidentes resueltos categorizados por objetivos de servicio.
- La herramienta deberá mostrar una gráfica representando en ella el número total de cambios desglosados por la estructura de la organización y también por la información de incidentes y problemas asociados al cambio.
- La herramienta deberá mostrar una gráfica donde represente el número total de cambios desglosados por áreas impactadas en la organización.
- La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el porcentaje de cambios completados desglosados por objetivos de servicio contemplados.
- La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el número total de cambios desglosados por área impactada y también por la información de incidentes y problemas asociados con el cambio.
- La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el número total de cambios desglosados por razón de negocio.
- La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el número total de cambios desglosados por estructura de la organización.
- La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el número total de cambios por el servicio seleccionado y desglosados por prioridad o estado.
- La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el número total de incidentes causados por cambios, desglosados por prioridad y tipo de servicio.
- La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el número total de cambios desglosados por razón de negocio y también por los incidentes o problemas asociados.
- La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el número total de problemas desglosados por área impactada en la organización.
- La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el número total de problemas desglosados por manejo de la investigación.
- La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el número total de problemas desglosados por servicio de negocio.
- La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el número total de problemas y el tiempo de conclusión o cierre por razón de estado.
- La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el número total de problemas desglosados por estructura de la organización.

- La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el número total de problemas y tiempo de resolución desglosados por prioridad o tipo de servicio.
- La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente los problemas por servicio de negocio.
- La herramienta deberá mostrar gráficas sobre información de los acuerdos de niveles de servicio.
- La herramienta deberá mostrar gráficas sobre información de las peticiones de servicio registradas.
- La herramienta deberá mostrar gráficas sobre información de los activos de la organización.
- La herramienta deberá tener la posibilidad de administrar las gráficas, dependiendo de los roles en la herramienta.
- La herramienta deberá tener la facilidad de generar nuevas gráficas basadas a las necesidades de Osinergmin y que estén dentro del alcance del presente servicio, estas serán definidas en la etapa Pre-operativa del servicio.

#### **g.13.11. Informe de Servicios**

- La herramienta deberá contar con un ambiente de trabajo amigable con el usuario y fácil de usar proporcionando un fácil acceso a las funciones principales.
- La herramienta deberá proveer reportes avanzados acordes a las mejores Prácticas para las Disciplinas de ITIL.
- La herramienta deberá brindar la facilidad de generar Métricas basadas en los Servicios de negocio de Osinergmin.
- La herramienta deberá contar un esquema de seguridad adecuado donde solo permita el acceso a usuarios autorizados a utilizarla.
- La herramienta deberá proporcionar una interfaz web que permita acceder a los usuarios desde lugares remotos.
- La herramienta deberá posibilitar el manejo de diferentes vistas para generar reportes.
- La herramienta deberá brindar características para clasificar los reportes derivados de otras disciplinas de las mejores prácticas de ITIL.
- La herramienta deberá brindar opciones de búsqueda rápida para encontrar rápidamente los reportes deseados.
- La herramienta deberá generar gráficas dinámicas con los datos procesados en los reportes.
- La herramienta deberá permitir la creación de reportes de manera rápida y eficiente, mostrando al usuario cómo está quedando el reporte mientras lo construye.
- La herramienta deberá crear reportes de manera rápida y eficiente evitando la demora de tiempo en obtener y mostrar los datos requeridos.
- La herramienta deberá permitir la exportación de los reportes en diferentes formatos (pdf y xls).
- La herramienta deberá permitir establecer un almacenamiento y clasificación de reportes personalizados por el usuario.
- La herramienta deberá facilitar la modificación de un reporte.
- La herramienta deberá permitir establecer las variables y dimensiones de los reportes.
- La herramienta deberá permitir la combinación de datos provenientes de diferentes módulos de las mejores prácticas de ITIL (incidentes, cambios, solicitudes) para la generación de reportes.
- La herramienta deberá proveer reportes predefinidos con indicadores principales sobre la gestión de Incidentes:
  - Número de Incidentes por estado
  - Antigüedad de Incidentes abiertos
  - Análisis de tiempo de solución para incidentes
  - Número de Incidentes abiertos por impacto
  - Lista de incidentes por Ítem de configuración
  - Número de Incidentes abiertos por categoría operacional
  - Tiempo dedicado a la resolución de un incidente
  - Porcentaje de incidentes reabiertos



- Número de llamadas tomadas analista/hora
- Porcentaje de incidentes que requieren soporte local
- Atraso de incidentes no resueltos
- Porcentaje de Resolución en la Primera Línea de soporte
- Top de departamentos solicitantes
- Número de incidentes por fuente reportada
- Número de incidentes por categorización de producto
- Número de incidentes duplicados
- Número de incidentes escalados al segundo nivel de soporte
- Medición de la satisfacción del cliente
- Estado Actual de los Acuerdos de Nivel de Servicio para los incidentes abiertos
- La herramienta deberá proveer reportes predefinidos con indicadores principales sobre la gestión de Problemas
  - Número de problemas por estatus e impacto
  - Porcentaje de problemas recurrentes por impacto
  - Tiempo promedio de resolución de un problema
  - Tiempo promedio retraso entre resolución y cierre del problema
  - Porcentaje de problemas para los cuales un análisis de causa raíz fue emprendido.
  - Número de problemas abiertos por manejador de investigación
  - Antigüedad de problemas abiertos.
  - Número de problemas asociados con un cambio
  - Número de problemas por producto
  - Número de problemas asociados con prioridades altas de incidentes
  - Proporción de problemas a incidentes.
- La herramienta deberá proveer reportes predefinidos con indicadores principales sobre la gestión de Cambios
  - Indisponibilidad planeada por cambios
  - Numero de cambios por estatus
  - Resumen de cambios cerrados
  - Cambios Generados por Incidentes
  - Cambios Generados por otros Cambios
  - Solicitudes de Cambio no aprobadas
  - Ciclo de vida del cambio y eficiencia del proceso
  - Número de cambios por fase
  - Cambios rechazados por el CAB
  - Reporte de Cambios atrasados
  - Número de Cambios implementados en un periodo
  - Tendencia en número de solicitudes de cambio
  - Razones de cambio

#### **g.13.12. Accesos e Interfaz**

- Compatible con exploradores que se ejecutan en sistemas operativos de PC, Mac y Linux.
- La solución deberá tener una App para móviles que soporte los sistemas operativos Android e iOS.
- La solución deberá permitir las notificaciones “push” en la App móvil.
- La App móvil de la solución debe permitir la utilización de la cámara de fotos para la creación de evidencias (archivos adjuntos).
- La solución deberá permitir la aprobación o rechazo de solicitudes o cambios mediante una App para respuestas móviles (utilizando el mecanismo estándar de notificación del Smartphone). Las notificaciones en Android deben ser similares a cuando se recibe un mensaje de WhatsApp o similar.
- La solución deberá permitir al personal de soporte visualizar sus casos, actualizarlos y documentarlos directamente desde su dispositivo móvil.
- La solución deberá permitir al personal de soporte crear conocimiento directamente desde sus dispositivos móviles.
- La solución deberá contar con características que permitan planear, registrar, gestionar, automatizar, y reportar.
- La solución deberá permitir el trabajo colaborativo.

- La solución deberá contar con características que permitan tener una seguridad adecuada de la información y control de las actividades de los usuarios. Generación de logs y/o funcionalidades de auditoría.
- La solución deberá poderse integrar con otras aplicaciones para la explotación de su información.
- La solución deberá accederse a través del Web a través de interfaces como Java o HTML5.
- La solución deberá contar con funcionalidad que permita acelerar las auditorías de cumplimiento.
- La solución deberá soportar el archivado de información. El archivo debe poder ser en-línea (en la base de datos) o exportable para reducir tamaño de la BD.
- La solución deberá incluir las licencias necesarias para la configuración, administración y uso por parte del personal del Centro de atención. El término personal del Centro hace referencia al personal del Centro de atención del presente servicio.

#### **g.13.13. Portal de autoservicio**

- La herramienta deberá proporcionar un ambiente de trabajo intuitivo y fácil de usar por el personal de Osinergmin.
- La herramienta deberá proporcionar un área general para realizar la búsqueda de solicitudes de servicio.
- La herramienta deberá proporcionar opciones de búsqueda rápida para agilizar la recuperación de solicitudes.
- La herramienta deberá permitir elegir y filtrar solicitudes de servicio o por categorización.
- La herramienta deberá permitir navegar entre categorías y sub-categorías de solicitudes de servicio de una manera fácil y ágil.
- La herramienta deberá permitir la búsqueda de solicitudes cerradas con fechas anteriores.
- La herramienta deberá permitir “seguir” activos/servicios de TI, así como crear grupos de discusión, seguir personas o solicitudes previamente levantadas. Se aceptará también que el Contratista entregue una solución de mesa de ayuda que permita entrega de reportes para realizar consultas de activos/servicios de TI y de solicitudes previamente levantadas.
- La herramienta deberá permitir al usuario final visualizar en contexto/geolocalización los activos/servicios que se encuentran disponibles cerca de él, mostrando un mapa para ubicarlos de forma sencilla. Se aceptará también que la herramienta permita contar con Dashboards de información de la ubicación de los activos.
- La herramienta deberá brindar una plataforma social que le permita al usuario final interactuar con TI a través de una aplicación en sus dispositivos móviles (“app”) o a través de un web browser
- La interfaz deberá permitir seleccionar de un catálogo los servicios más solicitados con los servicios a solicitar para perfiles de usuario previamente configurados.
- La herramienta deberá brindar la opción de crear una selección de servicios recurrentes/favoritos por cada usuario para agilizar su selección.
- La herramienta deberá permitir la reapertura de una solicitud cerrada.
- La herramienta deberá permitir retroalimentar los mapas geográficos ofrecidos con activos de TI que no se encuentren documentados previamente. Se aceptará soluciones sin permitir retroalimentar los mapas geográficos ofrecidos con activos de TI que no se encuentren documentados previamente.
- La herramienta deberá proporcionar un área para seleccionar y visualizar los detalles del servicio deseado.
- La herramienta deberá mostrar además de la descripción, los costos asociados del servicio seleccionado.
- La herramienta deberá permitir seleccionar uno o más servicios a la vez como parte de una sola solicitud. Se aceptará también que la herramienta no pueda permitir seleccionar uno o más servicios a la vez como parte de una sola solicitud y se permitirá otras formas de solicitar un servicio.
- La herramienta deberá brindar al solicitante la posibilidad de detener el proceso o cancelar una solicitud de servicio.



- La herramienta deberá contar con un área de trabajo donde permita introducir información necesaria para la solicitud de servicio.
- La herramienta deberá validar la introducción de información requerida antes de ser enviada la solicitud de servicio.
- La herramienta deberá brindar la posibilidad de adjuntar información o archivos externos como parte de la información provista.
- La herramienta deberá mostrar información de las etapas de las peticiones de servicios que anteriormente han transcurrido en un servicio.
- La herramienta deberá permitir al gestor o administrador saber a quién se le ha asignado la solicitud.
- La herramienta deberá permitir saber en qué estado se encuentra la solicitud y la información de trabajo que se ha completado hasta el momento.
- La herramienta deberá mostrar el día y hora en la que se espera resolver la solicitud.
- La herramienta deberá brindar la posibilidad de poder adicionar información a la solicitud de servicio una vez enviada dicha solicitud.
- La herramienta deberá contar con un esquema de Permisos de Acceso y Seguridad a los datos accedidos por los usuarios
- La herramienta deberá permitir un Completo manejo y seguimiento de las solicitudes de servicio desde su inicio hasta su término.
- La herramienta deberá permitir la distinción y manejo de roles funcionales para diferenciar las actividades realizadas por el personal de Osinergmin.
- La herramienta deberá proporcionar diferentes áreas de trabajo dependiendo del rol de cada usuario.
- La herramienta deberá controlar el proceso de las solicitudes de servicio, a través del manejo de una serie de estados asociados con la solicitud.
- La herramienta deberá permitir adicionar o eliminar peticiones, así como modificar información de las mismas.
- La herramienta deberá mostrar y notificar cuando una solicitud de servicio requiriera información adicional por parte del solicitante.
- La herramienta deberá permitir la creación de un top de servicios solicitados.
- La herramienta deberá tener la flexibilidad de permitir a los usuarios hacer peticiones a nombre de otros usuarios.
- La herramienta deberá hacer uso de un catálogo de servicios estándar para las diferentes áreas.
- La herramienta deberá permitir establecer un Costo por solicitud de servicio
- La herramienta deberá llevar el registro de un log de actividades realizadas sobre las solicitudes de servicio.
- La herramienta deberá permitir a los solicitantes adicionar información en el log de actividades correspondiente a sus solicitudes.
- El log de actividades deberá proveer un histórico con fechas de modificación y accesos.
- La herramienta deberá permitir la comunicación directa con los coordinadores de las peticiones de servicio.
- La herramienta deberá notificar al solicitante cuando su solicitud de servicio se ha enviado.
- La herramienta deberá notificar al solicitante cuando su solicitud de servicio se ha resuelto.
- La herramienta deberá notificar al personal asignado cada que se le envíe una solicitud de servicio.
- La herramienta deberá permitir verificar si existen errores asociados a la petición de servicio.
- La herramienta deberá mostrar indicadores de estado de las solicitudes enviadas como ayuda a los administradores.
- La herramienta deberá permitir a los administradores monitorear el proceso de aprobación de las solicitudes según se requiera.
- La herramienta deberá enviar una encuesta de satisfacción al solicitante Después de que su solicitud de servicio haya sido resuelta, para evaluar la calidad del servicio proporcionado.
- La herramienta deberá permitir la creación de sugerencias para el desarrollo/solución de la petición de servicio.
- La herramienta deberá permitir el uso de Broadcasts para mensajes públicos importantes acerca del trabajo en progreso.

- La herramienta deberá permitir utilizar un esquema de Aprobaciones para las solicitudes de servicio.
- La herramienta deberá permitir medir Niveles de Servicio para cada solicitud.
- La herramienta deberá permitir la utilización y asociación de elementos de configuración.
- La herramienta deberá brindar opciones de Asignación Automática de solicitudes de servicio a los grupos correspondientes.
- La herramienta deberá considerar horarios de oficina, días festivos y 'times-out' del personal de soporte durante la asignación de solicitudes de servicio.
- La herramienta deberá permitir la Integración directa con otras herramientas complementarias de los procesos de las mejores prácticas de ITIL.
- La herramienta deberá brindar la posibilidad de que todas sus funcionalidades puedan ser accedidas desde un ambiente web.

#### **g.13.14. Gestión de Endpoints**

- La solución deberá permitir descubrir todos los puntos finales con direcciones IP.
- Debe permitir visualizar el inventario detallado de hardware y software.
- Debe tener integración con la CMDB y la gestión de activos de forma nativa.
- La solución deberá habilitar la supervisión y aplicación de políticas basadas en acuerdos de licencia y estándares regulatorios.
- La herramienta deberá permitir la creación de reglas de cumplimiento.
- La solución ITSM deberá poder inventariar los siguientes dispositivos Windows, Linux, MAC y IOS.
- La herramienta deberá permitir actualizar el inventario para ayudar a guiar las decisiones de inversión, reducir los procesos manuales y mantener el cumplimiento de los dispositivos físicos y virtuales.
- La solución deberá permitir la automatización de las correcciones de forma proactiva cuando se produzcan eventos clave de la infraestructura.
- Debe permitir el cumplimiento de políticas, asegurándose que los dispositivos se adhieran a las políticas regulatorias, industriales y corporativas, y proporcionando informes para satisfacer las solicitudes de auditoría como SCAP.
- La solución deberá admitir el cifrado FIPS 140-2 u otro protocolo de seguridad similar o superior.
- La solución ITSM deberá estar basada en agentes.
- La solución deberá contemplar la autorreparación manteniendo la integridad de una aplicación con comprobaciones de rutina que corrijan automáticamente una aplicación incluso después de eventos que comprometen el correcto funcionamiento.
- Deberá permitir la auditoría en tiempo real y a demanda de una PC o endpoint específico obteniendo información del hardware, software y de seguridad.
- Deberá permitir personalizar las opciones de implementación de los parches, como la frecuencia, mensajes personalizados al usuario, las veces que puede posponer el proceso, Timer en caso de no actividad, reinicio de la PC, entre otros a través de un asistente integrado.
- Deberá brindar una vista de parches no aplicados a través de una lista de parches faltantes por dispositivo con su nivel de gravedad.
- Deberá permitir rastrear el proceso de parcheo en tiempo real y recibir información detallada sobre cualquier error o anomalía para que pueda tomar medidas correctivas inmediatas.
- Deberá permitir la actualización de definiciones y configuraciones de seguridad e implementar plantillas de cumplimiento con alertas personalizables.
- La herramienta deberá habilitar políticas de cumplimiento basadas en los acuerdos de licencia de sus proveedores y otros estándares regulatorios con herramientas, informes y plantillas esenciales para PCI, ISO 27001, ISO 27002 y NIST.
- La solución deberá permitir la verificación de cumplimiento, identificando visualmente su estado de cumplimiento con nuevos cuadros de mando y funciones de desglose.

- Debe permitir identificar y alertar aquellos dispositivos que no se adhieran a las políticas de cumplimiento definidas.
- Deberá permitir desplegar automáticamente el agente a nuevas PC's descubiertas.
- Deberá permitir desplegar automáticamente aplicaciones predefinidas a nuevas PC's descubiertas.
- La solución deberá permitir la creación automática de Tickets en la mesa de servicio ante eventos o fallas en los endpoints
- Deberá permitir la autoasignación del ticket basada en el tipo de alerta
- La solución deberá integrarse con la mesa de servicio a modo que el operador de la mesa ejecute acciones de remediación y control remoto del Endpoint directamente desde la consola de tickets.
- La solución deberá integrarse con los flujos del catálogo de servicios de la mesa de ayuda, a modo que automáticamente se realice el aprovisionamiento de software, parchado y configuración como parte del flujo de un servicio solicitado por el usuario final.
- El servicio deberá permitir tomar control remoto de los dispositivos de usuario mediante la integración de la solución ITSM con una herramienta de control remoto.
- La herramienta de control remoto deberá estar licenciada para todo el personal no clave del presente servicio.
- La herramienta de control remoto deberá de permitir la toma de control remota de dispositivos Windows y MacOS.
- La herramienta de control remoto deberá permitir el despliegue de aplicaciones.
- La herramienta de control remoto deberá permitir el servicio de parchado, instalación de software, configuración, cumplimiento y control remoto través de Internet sin la necesidad de una VPN.
- La herramienta de control remoto deberá habilitar el acceso remoto a varios agentes de forma simultánea a modo que puedan visualizar el mismo escritorio o servidor para determinar la causa de los problemas y las soluciones adecuadas.
- La herramienta de control remoto deberá permitir la ejecución de comandos, transferencias de archivos y reinicio del dispositivo de destino.
- Para los sistemas operativos Windows, la herramienta de control remoto deberá permitir el acceso al sistema de archivos, Registry de Windows, servicios de Windows, consola de eventos y administración de procesos.
- La herramienta de control remoto deberá llevar registro y auditoria de las tomas de control remota, así como tener la posibilidad de grabar un video de la sesión.

#### **g.13.15. Inteligencia Artificial Generativa**

- La solución debe contar con IA.
- La IA debe poder aplicarse a los usuarios finales (agente virtual) sobre canales como MS TEAMS o Slack.
- Debe ser capaz de crear ticket de incidencias o requerimientos de servicios de manera fácil e intuitiva.
- Debe ser capaz de responder preguntas abiertas de los usuarios finales y responder basado a una base de conocimiento construida para los mismos.
- Debe ser capaz de aprender y sugerir soluciones a través de casos de éxitos existentes a los usuarios finales.
- Debe ser capaz de notificar a los usuarios finales.
- La IA debe poder aplicarse a los agentes licenciados del sistema para maximizar el rendimiento y calidad de respuesta a los usuarios finales
- Debe ser capaz de aprender y sugerir soluciones a través de casos de éxitos a los agentes del sistema.
- Debe ser capaz de analizar la reportería del sistema y entregar recomendaciones y sugerencias
- Debe ser capaz de colaborar con los agentes a través de integración son MS TEAMS o Slack.

#### **g.13.16. Gestión de Documentos**

- La solución debe ser capaz de crear formato de documentos tales como: formato de recepción, formato de conformidad, entre otros.
- La solución debe ser capaz de almacenar y construir estos formatos desde la misma solución.
- La solución debe permitir adjuntar estos formatos a un ticket.
- La solución debe ser capaz de capturar firma digital sobre los documentos (formatos).

#### **g.13.17. Gestión de automatizaciones hacia soluciones terceras**

- La solución debe ser capaz de comunicarse vía API a soluciones terceras para lograr acciones basados en eventos y condiciones.
- La solución debe ser capaz de lograr acciones tales como: crear, actualizar, modificar, borrar hacia soluciones terceras a través de automatizaciones creadas en la solución.
- La solución debe ser capaz de lograr acciones sobre soluciones almacenadas en una red privada y/o Active Directory.
- La solución debe ser amigable e intuitiva para la creación de automatizaciones propias para el sistema y hacia las soluciones terceras.

#### **g.13.18. Gestión de operaciones de supervisión**

- La solución debe ser capaz de supervisar y monitorear soluciones terceras.
- La solución debe ser capaz de capturar los errores, operatividad, entre otras de una solución tercera y traducirlas para que genere un ticket de atención automáticamente a la mesa de ayuda.
- La solución debe ser capaz de mostrar log de registros de operatividad del monitorio de un servicio tercero.
- La solución debe permitir descargar en formato Excel, pdf, csv los logs de registros de operatividad en monitoreo.

#### **g.13.19. Implementación (Etapa pre-operativa)**

- El Sistema deberá realizar el registro y seguimiento de los tickets a través de la intranet. Así como acceder a la base de datos del conocimiento.
- Implementar el software de acuerdo con las necesidades de Osinergmin, la Mesa de Ayuda, el servicio de Ingeniería y el servicio de Área de Seguridad (ASAM). Osinergmin entregará la información necesaria para que el Contratista implemente los catálogos (árbol de categorías y subcategorías, con SLAs) de estas áreas de negocio a efectos de ser configurados en la herramienta ITSM.
- Osinergmin aceptará utilizar procedimientos propuestos por el Contratista, previa aprobación de Osinergmin.
- Para este proceso solo se ejecutará la creación de ticket, derivación y seguimiento, así mismo los procedimientos asociados a este proceso serán entregados en la etapa Pre-operativa del servicio para que sean actualizados e implementados en la herramienta del servicio.

##### **g.13.19.1. Gestión de Incidentes**

Proceso dentro de la Gestión de Servicios TI, que se ocupa del tratamiento de los sucesos que provocan la degradación o pérdida del funcionamiento normal de un servicio.

El objetivo es recuperar el servicio para Osinergmin lo más rápido posible, para lo cual se deberá buscar una solución conocida en las Bases de Datos de Conocimiento; aplicando soluciones definitivas o temporales.

Las principales funciones son:

- Soporte Inicial a través de teléfono y/o control remoto
- Investigación y Diagnóstico de la Incidencia.
- Asignación de un incidente a otros niveles de resolución, que se realiza en función de:  
Los conocimientos requeridos para resolver la Incidencia  
El tiempo disponible para la resolución de la Incidencia en función de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA).
- Seguimiento de la Incidencia.
- Resolución de la Incidencia de manera definitiva o con una solución temporal.
- Reducción de los tiempos necesarios para la resolución de las Incidencias.

El Contratista deberá suministrar las licencias necesarias del Software para manejar la Mesa de Ayuda, Especialistas de Ingeniería (personal que no se incluye en este servicio, pero que presta servicios en Osinergmin, 15 personas) y Coordinadores de Sistemas (personal de Osinergmin que son encargados de cada oficina y/o gerencia, 45 personas) y personal con acceso total (4 personas), además deberán suministrar las licencias necesarias para todo el personal del servicio solicitado en las presentes bases.

#### **g.13.19.2. Gestión de Problemas**

La Gestión de Problemas tiene como fin primordial identificar la causa raíz de los incidentes analizados y proponer soluciones que permitan eliminar dicha causa raíz o, al menos, disminuir su impacto en el entorno de producción.

El Contratista deberá utilizar como parte del servicio una herramienta de base de datos de conocimiento que registre los errores conocidos y permita al Centro de Soporte identificar y resolver los incidentes con mayor rapidez.

El Contratista deberá coordinar con el Jefe de Proyectos de Osinergmin a fin de entregar y hacer seguimiento a los problemas detectados y a los incidentes recurrentes.

#### **g.13.19.3. Gestión de Cambios**

El Contratista tendrá la responsabilidad del control de los cambios en la Infraestructura TIC de Osinergmin y de informar al Jefe de Proyecto Osinergmin sobre los cambios que se deben realizar en la infraestructura de TIC.

Los objetivos que se plantean con el proceso de Gestión de Cambios son:

- Asegurar que se utilizan métodos y procedimientos estándares para manejar eficiente y rápidamente todos los cambios.
- Minimizar el impacto de las incidencias relacionadas con cambios sobre la calidad del servicio y, por consiguiente, mejorar el funcionamiento diario de la organización.
- Priorizar la implantación de los cambios de acuerdo con los compromisos de servicio.
- Colaborar en la identificación pro-activa de mejoras y modificaciones beneficiosas para el sistema.
- Mejorar la utilización de los recursos, incrementando de este modo la eficiencia.

El Contratista será responsable de gestionar el proceso de cambios que impliquen hardware, software y documentación de procedimientos asociados con la ejecución, soporte y mantenimiento de los equipos involucrados y definidos en el servicio. Para ello el sistema de Mesa de Ayuda permitirá registrar y consultar los diferentes cambios que se genere en la infraestructura de TIC.

#### **g.13.19.4. Gestión de Calidad del Servicio**

El Contratista deberá implementar el proceso de calidad del servicio los cuales deberán contar con puntos de control para la gestión del servicio:

- Evaluación de las llamadas telefónicas
- Confiabilidad de la información registrada en la herramienta de gestión de tickets.

#### **g.13.19.5. Gestión de Catálogo de Servicios**

El Contratista tendrá la responsabilidad de llevar el control de catálogo de servicios elaborado por Osinergmin. Actualmente Osinergmin ya posee un catálogo de servicios, pero este deberá ser revisado, actualizado e implementado en la herramienta del Contratista. Osinergmin cuenta con información respecto de los servicios, los cuales serán entregados al Contratista en la etapa pre-operativa para su actualización e implementación en la herramienta.

Ante algún cambio necesario dentro del catálogo de servicios, éste deberá ser previamente aprobado por Osinergmin.

#### **g.13.19.6. Proceso de Gestión de Incidencias de Seguridad de la Información**

Proceso definido por el equipo de Seguridad, que se ocupa del tratamiento de los incidentes que afectan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información.

El objetivo es registrar las incidencias de seguridad de la información y derivar su tratamiento al Equipo encargado, a fin de que realice la documentación y seguimiento respectivo a estos casos.

Las principales funciones son:

- Identificación y Registro de Incidencias.
- Asignación de la incidente seguridad de la información al equipo de seguridad.
- Apoyo proporcionando la información requerida para la documentación del incidente.

#### **g.13.19.7. Proceso de Gestión de Servicios Generales**

Proceso definido por el equipo de Servicios Generales, que se ocupa del tratamiento de los incidentes y requerimientos de la infraestructura del edificio y otros relacionados.

El objetivo es registrar las incidencias y requerimientos derivando su tratamiento al Equipo de Servicios Generales, a fin de que realice la atención y seguimiento respectivo a estos casos.

Las principales funciones son:

- Registro de Incidencias y Requerimientos de Servicios Generales.
- Tipificación y documentación del incidente o requerimiento.
- Asignación del ticket al equipo de servicios generales.

#### **g.13.19.8. Proceso de Gestión de Incidencias, Requerimientos Funcionales y de Ingeniería**

Proceso que se ocupa del tratamiento de los incidentes y requerimientos de los distintos sistemas funcionales de Osinergmin y de los casos del equipo de Ingeniería.



El objetivo es registrar las incidencias y requerimientos derivando su tratamiento al grupo de solución correspondiente, a fin de que realice la atención y seguimiento respectivo a estos casos.

Las principales funciones son:

- Registro de Incidencias y Requerimientos Funcionales y de Ingeniería.
  - Tipificación y documentación del incidente o requerimiento.
  - Asignación del Ticket al Grupo Solucionador correspondiente.
  - Apoyo proporcionando la información requerida para la documentación y atención del caso.
- 
- La implementación no deberá afectar el normal desenvolvimiento de los servicios de la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información (Mesa de Ayuda, Ingeniería y Servicios Generales).
  - Se debe implementar un panel de control con los indicadores del Servicio la Mesa de Ayuda, el servicio de Ingeniería y los servicios generales. Alrededor de 20 indicadores como máximo.
  - La implementación debe comprender:
    - Registro de todos los tickets en una misma herramienta por tipo, Incidentes, Requerimiento, Problema.
    - Envío de notificaciones al crear tickets, colocar en resuelto, cerrar tickets
    - Agregar comentarios, adjuntar archivos que puedan detallar el avance y/o las coordinaciones que realizan los analistas.
    - Manejo de estados por ticket
    - Creación/Modificación de ticket según categoría.
    - Envío de encuestas
    - Definición de tickets por prioridades, según Urgencia e Impacto
    - Notificaciones de escalamiento
    - Medición de tiempos de atención de tickets.
    - Estadísticos de Inventario: Por tipo/Marca/Modelo – Presentación en Excel.
    - Reportes: Estadísticos en tiempo real, Cumplimiento de tiempos de atención y otros definidos por Osinergmin.
    - Los reportes deben de poder visualizarse por Unidad Organizacional de Osinergmin.
    - Reporte de Medición de Niveles de Servicio (Excel): Tiempos de Respuesta, Tiempos de Solución, Porcentaje de tickets resueltos en Nivel 1/Nivel 2/ Nivel 3/ Nivel 4.
    - Plan de Recuperación.
  - El Contratista deberá capacitar a los usuarios acerca del uso del Sistema de Mesa de Ayuda y en las consultas del estado del ticket. Para esta capacitación se deberán crear los instructivos del uso de sistema y deberá colgarlo en la intranet de Osinergmin. Además, se deberá dar capacitaciones a través de video conferencia u otro medio al personal de las Oficinas Regionales y Descentralizadas.
  - El Contratista deberá realizar una capacitación especializada a todo el personal de la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información de Osinergmin que utilice el sistema, aproximadamente 50 personas. La capacitación podrá ser virtual. Se debe incluir el certificado de asistencia a esta capacitación. Se sobreentiende que el personal del Contratista debe estar capacitado al 100% antes de iniciar el Servicio.
  - El Contratista deberá suministrar las licencias necesarias del Software para manejar la Mesa de Ayuda, Especialistas de Ingeniería (personal que no se incluye en este servicio, pero que presta servicios en Osinergmin, 15 personas) y Coordinadores de Sistemas (personal de Osinergmin que son encargados de cada oficina y/o gerencia, 45 personas) y personal con acceso total (4 personas). Estas licencias tendrán que ser concurrentes. Se deberá también incluir las licencias para el personal del servicio de mesa de ayuda solicitado en las presentes bases.



- El Contratista brindará acceso al Osinergmin a la Base de datos del Software para poder realizar el seguimiento de los tickets y obtener los tiempos de atención de los mismos.
- El Contratista deberá brindar el acceso al Osinergmin para que a través del Software pueda realizar el monitoreo de los tickets registrados.
- Osinergmin podrá verificar aleatoriamente la certeza de la información registrada por el software de mesa de ayuda.
- Durante la vigencia del contrato el costo del soporte y actualización del Sistema de la Mesa de Ayuda deberá estar a cargo del Contratista.
- La herramienta deberá tener la opción de configuración de envío de alertas cuando un ticket ha pasado un determinado tiempo sin ser solucionado, estos tiempos serán configurados según el requerimiento de Osinergmin en la etapa Pre-operativa, además del respectivo escalamiento por correo electrónico.

#### g.14. HORARIO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO

RECURSOS	DÍAS
Operadores, Soporte en Sitio y Especialistas y trabajo remoto.	Lunes a viernes 7:00 a 20:00 horas.

En el horario indicado se coordinará con el Contratista la distribución de ingreso y salida del personal del Servicio.

Todos los problemas y/o incidentes reportados tienen que ser solucionados el mismo día en que fueron reportados, esto se refiere a los problemas e incidentes que podrán ser resueltos por el servicio de mesa de ayuda, esto excluye los tiempos de solución de terceros.

El Contratista deberá coordinar con Osinergmin para programar la atención para el día siguiente previa aceptación del usuario. El informe diario deberá tener por separado este tipo de atenciones indicando la fecha y hora programada para la atención.

En caso la atención generada sea urgente (Usuarios Críticos), el Contratista dispondrá del personal para que realice la atención con prontitud.

#### g.15. HORARIO DE ATENCIÓN

RECURSOS	DÍAS
Soporte N1 y Soporte en Sitio o remoto (Mínimo 11 personas), a partir de las 7:00 (Mínimo 01 persona) después de las 18:30 horas. (Mínimo 02 personas)	Lunes a viernes 7:00 a 20:00 horas
Soporte en Sitio o remoto (Mínimo 02 persona) en sede Magdalena y propenso a salir a las Sedes Lima.	Sábados y Domingos de 9:00 a 13:00 horas
Soporte encargado de la Gestión del Control de Inventarios, de Garantía de Equipos y del Mantenimiento Preventivo, Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities, y Especialista encargado de la Gestión de los equipos y servicios móviles. (Este servicio puede ser on site o remoto)	Lunes a viernes 8:30 a 18:30 horas

### H. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCION CONTRACTUAL

#### h.1. LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO

Tanto en las sedes del Contratista como en las Sedes de Osinergmin indicadas en el Anexo A. COBERTURA DEL SERVICIO

## **h.2. PLAZO DE PRESTACION DEL SERVICIO**

La duración del servicio será como máximo de mil ochenta (1080) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de la firma del Acta de inicio de actividades.

El acta de inicio de actividades debe ser firmado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de firma del contrato.

El servicio tendrá las siguientes etapas:

### **h.2.1. Plazo de Etapa Pre Operativa**

Será al día siguiente hábil de la firma del Acta de inicio de actividades y tiene un plazo máximo de sesenta (60) días calendario. Durante esta fase el Contratista deberá cumplir con las condiciones requeridas (puesta a punto de la mesa de ayuda) para iniciar la prestación del servicio.

### **h.2.2. Plazo de Etapa Operativa**

El plazo de ejecución es de mil veinte (1020) días calendario, contados a partir del día siguiente de la culminación de la etapa Pre Operativa.

### **h.2.3. Plazo de Etapa Post – Operativa**

En esta fase el Contratista seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia, capacitación teórica y práctica del servicio al nuevo Contratista. La duración de esta etapa será como máximo sesenta (60) días calendario previos a la culminación de la etapa operativa.

## **I. ÁREA RESPONSABLE DE DAR CONFORMIDAD**

La conformidad será emitida por la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información, quien deberá emitir la conformidad u observar el entregable en un plazo máximo de siete (7) días calendario de producida la recepción del entregable.

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.

## **J. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

EL CONTRATISTA se compromete a respetar y aplicar en el servicio brindado, las políticas, procedimientos y controles de los sistemas de gestión; las políticas específicas de seguridad de información, metodologías, estándares y otros establecidos por LA ENTIDAD, los mismos que están publicados en la página web de Osinergmin (<https://www.osinergmin.gob.pe/sig/SitePages/V2/ISO27001.aspx>) y que declara conocer y aceptar.

Con la previa evaluación y conformidad respectiva, LA ENTIDAD autorizará todos los accesos a recursos o herramientas propias de la Entidad y que son requeridos por el CONTRATISTA para la prestación del presente servicio. Una vez finalizado el contrato, todos los accesos serán retirados.

EL CONTRATISTA debe tomar medidas de protección de la información de LA ENTIDAD que se encuentre almacenada en los equipos y/o dispositivos que requieran mantenimiento fuera de las instalaciones de Osinergmin.

EL CONTRATISTA debe reportar incidentes, eventos u otro riesgo potencial de seguridad de la información para LA ENTIDAD a fin de realizar la investigación correspondiente.

EL CONTRATISTA se compromete, a brindar todas las facilidades necesarias para que LA ENTIDAD audite y/o monitoree sobre los aspectos de seguridad de la información de los servicios e información materia del contrato y sobre los aspectos de almacenamiento de datos.

EL CONTRATISTA exime de toda responsabilidad a LA ENTIDAD, sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación o demanda que pudiera derivarse de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la instalación del bien por parte del Contratista o el uso de los mismos por parte de LA ENTIDAD.

EL CONTRATISTA garantiza a LA ENTIDAD que durante el servicio que brindará, respetará todos los derechos de propiedad intelectual referidos en el Decreto Legislativo N° 822 – Ley sobre el Derecho de Autor, normas modificatorias y complementarias; por lo que se compromete a garantizar que todo el software y las herramientas utilizadas no vulneren ninguna normativa, contrato, derecho, interés, patentes, legalidad o propiedad de terceros referidos en el decreto en mención

#### **K. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

EL CONTRATISTA y su personal se obligan a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre todos los documentos e informaciones de LA ENTIDAD a los que tenga acceso en ejecución del presente contrato. En tal sentido, EL CONTRATISTA y su personal deberán abstenerse de divulgar tales documentos e informaciones, sea en forma directa o indirecta, a personas naturales o jurídicas, salvo autorización expresa y por escrito de LA ENTIDAD.

Asimismo, EL CONTRATISTA y su personal conviene en que toda la información suministrada en virtud de este contrato es confidencial y de propiedad de LA ENTIDAD, no pudiendo EL CONTRATISTA y su personal usar dicha información para uso propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas a las del presente contrato.

Los datos de carácter personal entregados por LA ENTIDAD a EL CONTRATISTA y su personal, y obtenidos por éstos durante la ejecución del servicio, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines del presente documento contractual. EL CONTRATISTA se compromete a cumplir con lo indicado en la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales, su reglamento y sus modificatorias.

EL CONTRATISTA se hace responsable de cualquier reclamo, denuncia, proceso judicial, procedimiento administrativo u otro iniciado contra LA ENTIDAD como motivo del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente Contrato en relación a las bases de datos personales de LA ENTIDAD y en su condición de encargado de las bases de datos personales de LA ENTIDAD, conforme a lo establecido en la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su respectivo reglamento. EL CONTRATISTA asumirá las costas y costos correspondientes, sustituyéndose en el lugar de LA ENTIDAD y asumiendo cualquier monto por daños o perjuicios, indemnizaciones, multas, u otras sanciones que pudiera recibir. EL CONTRATISTA se compromete a someterse a los controles y auditorías que pretenda realizar LA ENTIDAD, a efectos de verificar el cumplimiento por parte de EL CONTRATISTA de la implementación de las medidas de seguridad adoptadas.

EL CONTRATISTA deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para que sus trabajadores, directores, accionistas, proveedores y en general, cualquier persona que tenga relación con EL CONTRATISTA no divulgue a ningún tercero los documentos e informaciones a los que tenga acceso, sin autorización expresa y por escrito de LA ENTIDAD, garantizando la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración. Asimismo, EL CONTRATISTA y su personal se hacen responsables por la divulgación que se pueda

producir, y asumen el pago de la indemnización por daños y perjuicios que la autoridad competente determine.

EL CONTRATISTA se compromete a devolver todo el material que le haya proporcionado LA ENTIDAD a los dos (2) días hábiles siguientes de la culminación o resolución del contrato, sin que sea necesario un requerimiento previo. Sin embargo, EL CONTRATISTA se encuentra facultado a guardar copia de los documentos producto del resultado de la prestación del servicio, siendo LA ENTIDAD el único que pueda acceder a dicha información. Dicha copia no puede ser dada a terceros, salvo autorización expresa y por escrito de LA ENTIDAD.

La obligación de confidencialidad establecida en la presente cláusula seguirá vigente incluso luego de la culminación del presente contrato, hasta por cinco (5) años.

El incumplimiento de lo establecido en la presente cláusula, por parte de EL CONTRATISTA y su personal, constituye causal de resolución del presente contrato, la cual se llevará a cabo de conformidad con el artículo 165° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### **L. COMPROMISO DE POLITICA DE INTEGRIDAD**

1. El postor y el contratista declaran conocer la política de integridad de Osinergmin, la cual está disponible en la página WEBSIG (<https://www.osinergmin.gob.pe/sig/SitePages/V2/Políticas.aspx>).
2. El postor y el contratista declaran no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio a prestarse o bien a proporcionarse. En línea con ello, el postor y el Contratista se comprometen 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 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 de procedimiento de selección, calificación y evaluación de ofertas, y la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento.
3. El postor y el contratista se comprometen a denunciar, en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través de la Plataforma Digital única de Denuncias del ciudadano, ubicado en el portal corporativo (<http://denuncias.servicios.gob.pe/>).

#### **M. ENTREGABLES**

El Contratista deberá presentar sus entregables a través de la ventanilla virtual (<https://ventanillavirtual.osinergmin.gob.pe/ventanilla-virtual/pages/inicio>) o Mesa de Partes de Osinergmin ubicado en la Calle Bernardo Monteagudo 222- Magdalena del Mar.

Los Entregables son los siguientes:

##### **m.1. ENTREGABLES DE LA ETAPA PRE- OPERATIVA (Se entregará como máximo a los diez (10) días calendario posteriores al vencimiento de la etapa de Pre-Operativa)**

El entregable debe contener los siguientes documentos:

- Plan de gestión del Servicio de Mesa de Ayuda, este debe incluir: Plan de Difusión, Plan de Comunicaciones, Cronograma, Plan de Riesgos, Plan de Calidad y Organización del Servicio.
- Manuales de los Procesos de Soporte y Entrega de Servicio que se aplican para este servicio, así como los procedimientos implementados basados en ITIL.
- Políticas para la Mesa de Ayuda para la Gestión del Servicio.
- Organización del Servicio según los roles de ITIL.
- Estructura de Costos del Servicio (con la que se adjudicó).
- Software de Gestión de la Mesa de Ayuda implementado y capacitado.

- Centro de Atención implementado.
- Catálogo de Servicios de Mesa de ayuda
- Servicio técnico habilitado a nivel nacional.

**m.2. ENTREGABLES ETAPA OPERATIVA - MENSUALES Y TRIMESTRAL** (Se entregarán según cronograma, como máximo a los diez (10) días calendario posteriores al vencimiento del periodo que se informa. A excepción del último entregable, el cual, será entregado a los 1020 días calendario de la etapa Operativa del Servicio.)

ETAPA	DIAS	CONDICION DEL ENTREGABLE	PLAZO MAXIMO DE ENTREGA
ETAPA OPERATIVA	1020	Se entregará a los diez (10) días calendario posteriores de vencido el periodo que se informa. Respecto al último Entregable este será entregado a los 1020 días calendario de la etapa Operativa del Servicio.	2 Entregable Mensual
			3 Entregable Mensual
			4 Entregable Mensual y Trimestral
			5 Entregable Mensual
			6 Entregable Mensual
			7 Entregable Mensual y Trimestral
			8 Entregable Mensual
			9 Entregable Mensual
			10 Entregable Mensual y Trimestral
			11 Entregable Mensual
			12 Entregable Mensual
			13 Entregable Mensual y Trimestral
			14 Entregable Mensual
			15 Entregable Mensual
			16 Entregable Mensual y Trimestral
			17 Entregable Mensual
			18 Entregable Mensual
			19 Entregable Mensual y Trimestral
			20 Entregable Mensual
			21 Entregable Mensual
			22 Entregable Mensual y Trimestral
			23 Entregable Mensual
			24 Entregable Mensual
			25 Entregable Mensual y Trimestral
			26 Entregable Mensual
			27 Entregable Mensual
			28 Entregable Mensual y Trimestral
			29 Entregable Mensual
			30 Entregable Mensual
			31 Entregable Mensual y Trimestral
			32 Entregable Mensual
			33 Entregable Mensual
			34 Entregable Mensual y Trimestral
			35 Entregable Mensual

El entregable mensual debe contener los siguientes documentos:

- Reportes de cumplimiento de niveles de servicio comprometidos.
- Reportes Estadísticos por tipo de requerimiento e incidente, usuarios, niveles y áreas, tanto para soporte en sitio como en el centro de atención.
- Reportes Estadísticos de los tiempos de atención de los requerimientos.
- Reportes Estadísticos de los tiempos de atención y solución de problemas de los equipos con garantía vigente o en contrato con terceros (garantías o contratos de mantenimiento).
- Proveer por cada nivel de servicio comprometido los tiempos máximos, promedio y mínimos.
- Relación de equipos que se encuentran en mantenimiento preventivos y las empresas que realizan estos mantenimientos, esto debe estar de acuerdo con el plan anual del mantenimiento preventivo de Osinergmin.
- Informe de la gestión donde indique las recomendaciones para la mejora del servicio.
- Plan de Capacitación mensual por cada personal de Soporte a nivel local. Si ese mes finaliza la capacitación se debe de adjuntar el certificado otorgado a cada personal del servicio.
- Desarrollo de Procedimiento internos.
- El informe mensual debe ser desagregado en las siguientes partes: General, Sede Magdalena, Oficinas Descentralizadas y Oficinas Regionales.
- Actualización de los planes presentados al inicio de la fase operativa.

- Archivos de Audio grabados de las atenciones por el Centro de Atención. El Contratista deberá grabar el 100% de las llamadas mensuales para el control de calidad y presentar aleatoriamente el 10% del total de grabaciones. Los archivos de audio deben generarse en formato audio estándar y se deberá entregar mensualmente al Osinergmin en medio digital (USB o superior). La retención de las grabaciones será de 60 días calendario.
- Informe de ejecución del plan de asignación de activos informáticos.

Adicionalmente el entregable Trimestral debe contener los siguientes documentos:

- Informe estadístico y detallado con la elaboración y realización de encuestas sobre la Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario, las cuales deberán ser entregadas al Osinergmin, según las métricas que este haya establecido en sus niveles de servicios.
- Informe de los Perfiles que se usan en Osinergmin por cada una de las oficinas, gerencias y/ áreas. Se refiere a la información de los perfiles de los usuarios de Osinergmin detallando su puesto, gerencia, área, ubicación y equipos asignados para un mejor control de los activos informáticos de la Entidad. Osinergmin entregará la Matriz Perfiles que se usan por cada una de las oficinas y/áreas, en la etapa Pre-Operativa.
- Plan de mejora continua para el desarrollo del servicio, el cual debe considerar actividades a realizar para reducir las incidencias y problemas más recurrentes, además incluir fechas de implementación.

### **m.3. AL TÉRMINO DEL CONTRATO (A los 1080 Días calendario)**

El entregable debe contener los siguientes documentos:

- Toda información presentada y generada por el Contratista es propiedad de Osinergmin, por lo tanto, deberá entregar un informe de donde se encuentra ubicado y su estructura de carpetas y sub carpetas.
- Información del Inventario de Hardware y Software, actualizado al 100% hasta el día que concluye el contrato.
- El Contratista deberá entregar toda la documentación contenida en el sistema de Mesa de Ayuda o en algún otro software utilizado como parte del servicio contratado. Se debe entregar todo lo que posee estos sistemas.
- Entregar toda la documentación y en medio magnético de las Bases de Datos de los activos informáticos (inventarios), incidencias, problemas, requerimientos y de conocimientos.
- Entregar la implementación de los reportes, indicadores y paneles de control, además del workflows para la gestión de problemas, incidentes, requerimientos y cambios, que se han desarrollado en el Sistema de Mesa de Ayuda

## **N. FORMA DE PAGO**

El pago del servicio será realizado por cada treinta (30) días calendario de servicio de la etapa operativa: la primera armada por el 4.3% del monto contratado, y las 33 siguientes armadas por el 2.9 % del monto contratado; previa conformidad por la presentación del entregable y conformidad de la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información.

## **O. OTRAS PENALIDADES**

Osinergmin aplicará otras penalidades, distintas a la penalidad por mora, cuando el Contratista se encuentre inmerso en cualquiera de los siguientes supuestos:

N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
----	--------------------------------------	------------------	---------------



01	Por exceder la rotación o cambio de personal mayor a 7 personas al año. Las mediciones se realizarán cada mes.	2 UIT por cada persona excedida	Para la aplicación de una penalidad, Osinergmin informará por escrito al Contratista, el mismo que tendrá un período de ocho (8) días calendario para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el Contratista no es aceptado por Osinergmin, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.
02	Por el uso no autorizado de formularios, sellos o en términos generales del nombre de Osinergmin, sin consentimiento por escrito de ésta.	1 UIT por cada ocurrencia	
03	Que el personal mínimo definido en el literal B y C del numeral 1.2. Consideraciones Específicas, no se integre al equipo de trabajo desde el primer día útil de la fase operativa.	0.5 UIT por cada día de atraso de cada persona	
04	Por falta de personal en forma inmediata (al día siguiente), del reemplazo de una persona, cuando por cualquier motivo deje de ser parte del Personal de la Mesa de Ayuda.	0.5 UIT por cada persona por día.	
03	Por incumplimiento de cualquier acuerdo de nivel de servicio (Literal g.4).	0.5 UIT por cada ocurrencia.	
05	Por no poseer un punto de contacto (Anexo 1164).	2 UIT por cada mes que se incumpla el único punto de contacto.	
07	Por no cumplir con los planes, programas y/o procedimientos establecidos en los términos de referencia y desarrollo del servicio. (literal g.2, g.7 y g.13).	1 UIT por plan, programa o procedimiento.	
08	Por uso y/o difusión sin autorización, a terceros de la información relativa al servicio.	1 UIT por cada ocurrencia.	
09	Por presentar información inexacta en informes y/o reportes de gestión.	2 UIT por cada ocurrencia.	
10	Por el incumplimiento en la elaboración de procedimiento, manuales o guías respecto a actividades que realiza el personal de Mesa de Ayuda. (literal g.2, g.7 y g.13).	0.5 UIT por cada ocurrencia	
11	Incumplimiento de las actividades de apoyo definido en el literal g.5, g.11 y g.12.	0.5 UIT por cada ocurrencia	



12	Incumplimiento de las actividades de gestión de suministros de partes, piezas y consumibles de equipos de cómputo definido en el literal g.10	0.5 UIT por cada ocurrencia
13	Incumplimiento de las actividades de gestión de migración de equipos de cómputo definido en el literal g.9.	0.5 UIT por cada ocurrencia
14	Incumplimiento del manejo de perfiles definido en literal g.6	0.5 UIT por cada ocurrencia
15	Derivación inadecuada de los niveles del servicio, del primer nivel o del segundo nivel al tercer nivel de atención definidos en el literal g.2.2. y g.4. Se evidenciará cuando el tercer nivel indique bajo evidencia que el primer nivel o segundo nivel podía solucionar la atención.	0.5 UIT por cada ocurrencia
16	Incumplimiento del registro de incidente, problemas y requerimientos en el sistema de tickets.	0.5 UIT por cada ocurrencia
17	Acceso en forma remota a un equipo de cómputo, por personal de mesa de ayuda sin la autorización del usuario.	0.5 UIT por cada ocurrencia
18	Revisión de la información del inventario de equipos de cómputo. Al realizar la comparación con el Área de Logística de Osinergmin debemos obtener el 100% del muestreo definido en ambos registros. Periodicidad: Trimestral. (literal g.2.6).	2 UIT por cada ocurrencia
19	No generar ticket en el momento (día y hora exacta) en que el usuario solicita atención a su requerimiento, incidente o problema. (literal g.2.3).	0.5 UIT por cada ocurrencia
20	Carencia de licencias de los softwares utilizados para brindar el servicio.	2 UIT Por cada ocurrencia

21	Disponibilidad del enlace de comunicación entre el Centro de Atención del Contratista y Osinergmin ( <i>Meta: 99.95% - mensualmente</i> ).	1 UIT Por estar debajo de la Meta
22	Disponibilidad del Sistema de Mesa de Ayuda ( <i>Meta: 99.95% - mensualmente</i> )	1 UIT Por estar debajo de la Meta

La UIT a aplicar en caso de penalidad será el monto vigente del periodo fiscal cuando sea producida la ocurrencia.

**Advertencia**

*No se puede incluir como otras penalidades la sola presentación de la solicitud de autorización de sustitución del personal propuesto.*

**P. VICIOS OCULTOS**

La recepción conforme del servicio no enerva el derecho de Osinergmin a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos.

El Contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo de un (1) año, contados a partir de la conformidad otorgada por Osinergmin. Durante dicho periodo, el Contratista está obligado a levantar inconformidades que se detecten con posterioridad al pago.

La negativa a levantar las observaciones durante el periodo indicado en el párrafo precedente, constituye infracción, por lo cual Osinergmin se reserva el derecho a iniciar los trámites legales que correspondan

Las discrepancias referidas a defectos o vicios ocultos deben ser sometidas a conciliación y/ arbitraje. En dicho caso, el plazo de caducidad se computa a partir de la conformidad otorgada por Osinergmin hasta treinta (30) días hábiles adicionales al plazo indicado en el segundo párrafo.

**Q. CONDICIONES DE SGS Y SGA**

En vista de la certificación en ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 y en concordancia con las normas de seguridad y salud en el trabajo vigentes, Osinergmin requiere que el este servicio cumpla con las condiciones descritas a continuación:

### **1A: Requisitos SGS proveedores con actividades de bajo riesgo**

Requisitos	Documentos a Entregar
Declaración Jurada de Salud ( <b>F5-I1-PE13-PE-07</b> )  Declaración Jurada para Locadores de servicio, Supervisión y Proveedores, ( <b>F7-I1-PE13-PE-07</b> )	El RAS asegurará que el proveedor llene la Declaración Jurada de salud para poder ingresar a las instalaciones de Osinergmin a realizar un trabajo no rutinario.
Hoja de Seguridad o MSDS <sup>13</sup> (según sea el caso)	De ingresar y/o dejar productos químicos deberá presentar y contarlas Hojas de seguridad o MSDS de los productos químicos, dichos productos deben estar rotulados y tener su kit antiderrame, al momento de la ejecución de las actividades
<ul style="list-style-type: none"> <li>La documentación solicitada debe estar disponible según normativa de SST vigente (Ley 29783) y cuando Osinergmin lo requiera.</li> <li>El Área de Seguridad, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental de Osinergmin puede auditar y solicitar los requisitos mencionados.</li> <li>De existir incumplimiento del presente instructivo se podrá paralizar las actividades de los proveedores y someterse a las normas internas de Osinergmin.</li> <li>Los requisitos listados son los principales que la empresa proveedora debe tener en cuenta, esto no lo exime de sus obligaciones legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li><b>En adición a los requisitos específicos en SST, todo proveedor deberá cumplir las disposiciones de SST dadas en el anexo 2.</b></li> </ul>	

El RAS deberá asegurar que los proveedores o Contratistas cuenten con toda la información documentada solicitada<sup>14</sup>.

<sup>13</sup> Siglas en inglés de hoja de seguridad.

<sup>14</sup> De conformidad con el artículo 68 de la Ley N° 29783, el empleador en cuyas instalaciones sus trabajadores desarrollen actividades o quien asuma el contrato principal de la misma, es quien garantiza la vigilancia del cumplimiento de la normativa legal vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo por parte de sus contratistas, subcontratistas, empresas especiales de servicios o cooperativas de trabajadores que desarrollen obras o servicios en el centro de trabajo o con ocasión del trabajo correspondiente del principal.

## **ANEXO 2: Disposiciones Generales de SST**

1. De ingresar con productos químicos, se deberá contar con las hojas de seguridad/ MSDS de los productos químicos, estar rotulados y con su kit antiderrame.
2. En caso de ocurrir un incidente/accidente, éste es comunicado al responsable de administrar el servicio o bien área usuaria inmediatamente.
3. Los residuos no peligrosos generados dentro de las instalaciones, son segregados según código de colores establecido por Osinergmin.
4. Podrán utilizar sillas del tipo visita.
5. Ante emergencias fortuitas (incendios, sismos, inundaciones, etc.) dentro de la sede, el personal deberá seguir las indicaciones de los brigadistas y personal de Osinergmin, y establecer contacto permanente con el RAS.
6. No obstruir las rutas, zonas seguras, salidas de evacuación y equipos de emergencia.
7. No ingresar a las instalaciones de Osinergmin con bebidas alcohólicas, drogas, estupefacientes o bajo sus efectos.
8. No fumar o hacer fuego fuera de las áreas expresamente autorizadas para ello.
9. Asistir a todo evento de inducción o capacitación que sea convocado por parte de Osinergmin, para las situaciones que se consideren necesarias. Estos eventos de capacitación son adicionales a los exigidos al proveedor de acuerdo a Ley.
10. Aquellos proveedores que utilicen equipos especiales de medición, cuya información sea necesaria para la toma de decisiones, deberán ser calibrados con la frecuencia indicada por el proveedor del equipo (manual del equipo).
11. Si se traslada por escaleras, no correr, usar los pasamanos.
12. Respetar el aforo interno del área donde indique.
13. Obedecer siempre los avisos de seguridad
14. Utilizar siempre sus equipos de protección personal, de acuerdo a las actividades que realizarán.
15. El Contratista, proveedor o empresa supervisora es responsable del cumplimiento de las normas, protocolos y/o medidas de bioseguridad y/o control sanitario emitidas por el Estado.
16. Se recomienda el uso de mascarilla, para personas con síntomas respiratorios, tanto en espacios abiertos y cerrados.
17. Practicar la higiene respiratoria, toser o estornudar sobre la flexura del codo (cubriendo la nariz y la boca) o con un pañuelo desechable, el cual luego de usarlo deberá ser desechado a la basura, aun cuando tenga la mascarilla puesta debiendo lavarse las manos inmediatamente.
18. Lavarse las manos con agua y jabón por un tiempo mínimo de 20 segundos o usar alcohol en gel al 70%.

## **ANEXO 4: Formatos de declaraciones juradas**

Los siguientes anexos son imágenes referenciales de las declaraciones juradas, las cuales deberán solicitar a los responsables de los servicios o descárgalo de: <https://www.osinergmin.gob.pe/sig/SitePages/V2/DocumentoGenerales.aspx>

### **ANEXO 4.1**

#### **Declaración Jurada de documentos requeridos Código: F3-I1-PE22-PE-07 (imagen referencial)**

	<b>DECLARACIÓN JURADA DE DOCUMENTOS REQUERIDOS</b>	Código: Revisión: Fecha:	F3-I1-PE22-PE-07 05 23.12.2020
---	--	--------------------------------	--------------------------------------

Yo, \_\_\_\_\_, identificado (a) con DNI / Pasaporte/ Carné de extranjería N° \_\_\_\_\_, como representante legal de \_\_\_\_\_, RUC N° \_\_\_\_\_, con dirección en \_\_\_\_\_;

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- Conocemos y cumplimos las normas sobre Seguridad y Salud en el Trabajo que son exigibles conforme a la ley 29783 (Ley de seguridad y salud en el Trabajo) y su Reglamento, las cuales mi representada y el personal con el cual brindaremos el servicio nos obligamos frente a Osinergmin, durante toda la vigencia del contrato; comprometiéndonos asimismo, a mantener actualizados todos los registros que nos son exigibles y documentos que se señalan líneas abajo, todo ello conforme a lo señalado en la Ley acotada y su Reglamento, sometiéndonos a facilitar dichos registros a sola solicitud de Osinergmin y colaborar con toda inspección y auditorías SGS y SGA que la Entidad requiera efectuar respecto del servicio contratado.
- Conocemos y somos conscientes en la aplicación de los siguientes documentos que se nos requiere y no son exigibles:  
Ratificamos la obligación que estos documentos estén actualizados, disponibles y sean presentados a Osinergmin cuando lo requiera:
  - a. Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo
  - b. Registro de Accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales, incidentes peligrosos y otros incidentes, en el que debe constar la investigación y las medidas correctivas.
  - c. Registro de Exámenes médicos ocupacionales.
  - d. Registro de monitoreo de agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales y factores de riesgos disergonómicos.
  - e. Registro de inspecciones internas de seguridad y salud en el trabajo.
  - f. Registro de Estadísticas de seguridad y salud (de ocurrir).
  - g. Registro de equipos de seguridad o emergencia.
  - h. Registro de inducción, capacitación, entrenamiento y simulacros de emergencia.
  - i. Registro de auditorías.
  - j. El informe de investigación de Accidentes / Incidentes de Trabajo (de ocurrir) adicional al registro señalado en el inciso b. precedente.
  - k. Plan de emergencias
  - l. Matriz IPER
  - m. Constancia de Aptitud del Examen Ocupacional de: ingreso, periódico y de retiro.
  - n. Siempre y cuando sean más de 20 personas destacadas, el RISST.
  - o. Otros controles que se necesiten a fin de asegurar la seguridad y salud de mis trabajadores.

Asimismo, es nuestra responsabilidad garantizar y vigilar que nuestro personal conozca las normas de seguridad aplicables de la normativa vigente y ceñimos a su cumplimiento. En caso, no se nos proporcionen las medidas o mecanismos de seguridad para realizar el servicio, evaluaremos, bajo nuestra responsabilidad realizarlos e informaremos inmediatamente al Osinergmin en caso dichas medidas de seguridad no se cumplieren, inhibiéndonos de efectuarlas.

\_\_\_\_\_  
Firma

### **ANEXO 4.2**

**Declaración Jurada de conocimiento del trabajo a realizar Código: F4-I1-PE13-PE-07**  
**(imagen referencial)**

**Declaración Jurada de conocimiento del trabajo a realizar**

Yo....., con DNI....., trabajador de la empresa ..... que realizaré actividades de ..... para la gerencia/sede de ..... del Osinergmin, en cumplimiento de la Ley de Seguridad y Salud ocupacional, Ley N° 29783, sus modificatorias y las normas asociadas a éstas, declaro que los siguientes datos son verídicos:

(Marcar con una "x")

**1.-Nivel de estudios**

				Completa	En curso	Incompleta
Primaria	Secundaria	Técnica (especificar)	Universitaria (especificar)			

**2.-Otros conocimientos relacionados con el trabajo a realizar son:**

Curso/charla	Fecha	Empresa/o Instructor

**3.-Experiencia realizando actividades similares al trabajo a realizar**

Tiempo (meses)	Nombre de Empresas

Estos documentos estarán disponibles según la normativa vigente y podrán ser presentados al Osinergmin cuando lo requiera.

Declara bajo juramento que la información precedente suministrada es auténtica, y toma conocimiento de que cualquier falsedad, omisión o inexactitud en la misma, deliberada o no, invalidará el contrato.

\_\_\_\_\_

Firma



### ANEXO 4.3

#### **Declaración Jurada de Salud Código: F5-I1-PE13-PE-07 (imagen referencial)**

##### DECLARACIÓN JURADA DE SALUD

Yo, ..... con DNI N° ....., que a partir del día ..... de ..... de ....., realizaré las actividades en el área de ..... del contrato/ OC/ OS con OSINERGMIN bajo el irrestricto respeto del derecho a la intimidad que la ley me confiere y con carácter de confidencialidad, declaro lo siguiente:

N°	Cuestionario	SÍ	NO
1	¿Sufre actualmente de alguna infección? Especificar: .....		
2	¿Ha presentado en los últimos 30 días alguna de las siguientes condiciones?		
3	• Diabetes mellitus descompensada y/o uso de insulina.		
4	• Infarto de miocardio, arritmia cardíaca o angina inestable.		
5	• Hemorragia digestiva.		
6	• Hospitalización y/o haber tenido un procedimiento de cirugía mayor.		
7	• ¿Ha recibido medicamentos inmunosupresores, antineoplásicos, psiquiátricos o antituberculosos?		
8	Indique su Grupo Sanguíneo ..... y factor Rh .....		
9	¿Es alérgico a algún medicamento?, si la respuesta es SÍ, por favor precise el medicamento al que es alérgico: .....		
10	¿Sufre de hipertensión arterial?		
11	¿Tiene problemas de coagulación de sangre?		
12	¿Sufre de epilepsia o ha sufrido de desmayos o convulsiones?		
13	¿Sufre de alguna enfermedad pulmonar crónica? Si la respuesta es SÍ, precisar la enfermedad: .....		
14	¿Sufre de insuficiencia Renal Crónica? Si la respuesta es SÍ, precisar si es usuario de hemodiálisis o diálisis peritoneal: .....		

15	¿Tiene otros estados de inmunosupresión (Por ejemplo: VIH, cáncer, lupus eritematoso, artritis reumatoidea, entre otros)? Si la respuesta es Sí, precisar su condición: .....		
16	¿Actualmente tiene alguna enfermedad o tratamiento inmunosupresor (Por ejemplo: quimioterapia, tratamiento crónico con corticoides, tratamiento con terapia biológica, entre otros)? Si la respuesta es Sí, precisar cuál(es): .....		
17	¿Tiene diagnóstico de Asma? Si la respuesta es Sí, por favor precise lo siguiente respecto a los últimos 6 meses: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuándo ha sido su último episodio de crisis/exacerbación de asma? Por favor precise su respuesta:</li> <li>- ¿Cuántas crisis/exacerbaciones de asma presenta durante el año? Por favor precise su respuesta:</li> <li>- ¿Usted ha requerido atención por emergencia debido a una crisis asmática? En caso su respuesta sea Sí, por favor detalle:</li> <li>- ¿Usted usa inhalador de manera frecuente (al menos 3 veces por semana) para controlar sus síntomas? En caso su respuesta sea Sí, por favor detalle:</li> <li>- ¿Usted hace uso de corticoides inhalados o sistémicos para el control de su condición? En caso su respuesta sea Sí, por favor detalle:</li> </ul>		
18	¿Presenta algún antecedente osteomuscular? Por ejemplo: dolor en alguna zona de su cuerpo, hernia discal, artritis, artrosis, entre otros. Si la respuesta es Sí, precisar cuál(es): .....		
19	¿Ha sufrido accidentes de trabajo? Si la respuesta es Sí, por favor precise si requirió descanso médico. Si la respuesta es Sí, precise el número de días de descanso médico que requirió: .....		
20	Conteste la pregunta en caso sea de sexo femenino, caso contrario pase a la pregunta N° 22: ¿Usted se encuentra embarazada?		
21	¿Usted se encuentra en periodo de lactancia materna igual o menor a 1 año? Si la respuesta es Sí, por favor precise la edad (meses) de su bebé: .....		
22	¿Está recibiendo algún tratamiento por diagnóstico nutricional? Precisar: ..... Precisar peso (kg): ..... Precisar talla (cm): .....		
23	¿Tiene alguna persona de contacto, en caso de emergencia?, si la respuesta es Sí, por favor indíquelo: Nombre y Apellido: .....		

	Número telefónico: .....		
24	¿Tiene otros diagnósticos de salud no indicados arriba? Si la respuesta es Sí, por favor especificar: .....		

Que, a través del presente, autorizo a Osinergmin, el uso confidencial de la información brindada, la cual se encuentra protegida por la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que señalan que la información relacionada a la salud constituye datos sensibles.

Que, en tal sentido, asumo las responsabilidades correspondientes ante mi empleador Osinergmin, por la veracidad de la presente Declaración Jurada.


Nombre(s) y Apellidos: .....

D.N.I o C.E: ..... Lugar y Fecha: ..... /..... /.....

Firma

#### ANEXO 4.4

Declaración Jurada Locadores de servicio de supervisión y Proveedores: F7-I1-PE13-PE-07 (imagen referencial)

	<b>DECLARACIÓN JURADA DE REQUISITOS SGS- SGA PARA LOCADORES DE SERVICIOS, DE SUPERVISIÓN Y PROVEEDORES</b>	Código: F7-I1-PE13-PE-07 Revisión: 09 Fecha: 02.06.2023
---	--	---

Yo, \_\_\_\_\_, identificado(a) con DNI /Pasaporte/ Carné de Extranjería N° \_\_\_\_\_, representante legal de \_\_\_\_\_, con RUC N° \_\_\_\_\_, con dirección en \_\_\_\_\_; respecto de mi representada y del personal propuesto para brindar el servicio; **DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:**


**I. En caso de ingreso a las Sedes de Osinergmin:<sup>1</sup>**

- a) Los residuos no peligrosos, serán clasificados y dispuestos de acuerdo a lo establecido por ~~Osinergmin~~ dentro de sus instalaciones).
- b) Ante emergencias fortuitas (incendios, sismos, etc.) dentro de la sede, nuestro personal seguirá las indicaciones de los brigadistas y personal de ~~Osinergmin~~. No obstruirá las rutas y salidas de evacuación, ni equipos de emergencia. No fumará o hará fuego fuera de las áreas expresamente autorizadas para ello.
- c) No ingresará a las instalaciones de ~~Osinergmin~~ con bebidas alcohólicas, drogas o estupefacientes o bajo sus efectos.
- d) Asistirá a todo evento de inducción o capacitación al que sea convocado por parte de ~~Osinergmin~~ para las situaciones que se consideren necesarias. Estos eventos de capacitación son adicionales a los exigidos de acuerdo a Ley, que nos sean aplicables como locadores de servicios.
- e) De usar equipos especiales de medición, cuya información sea necesaria para la toma de decisiones en el marco del servicio brindado, serán calibrados con la frecuencia indicada por el proveedor del equipo (manual de equipo).
- f) Si se traslada por escaleras, no correr y usar los pasamanos; respetar el aforo interno del área donde se indique y obedecer siempre los avisos de seguridad.

**II. Garantizamos el cumplimiento de las obligaciones que a continuación señalamos, al realizar los servicios como locadores de servicios, empresas supervisoras o proveedores contratados por ~~Osinergmin~~ (RISST):**

- a) La coordinación de la gestión en prevención de los riesgos laborales asociados a sus actividades.
- b) Asegurar que los servicios de supervisión se realicen cumpliendo con las normas de seguridad y salud de los trabajadores de acuerdo al marco legal vigente aplicable.
- c) La contratación de los seguros de acuerdo a ley para nuestros trabajadores.
- d) Informar en caso de accidente o incidente peligroso al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, conforme a lo dispuesto en los artículos 110, 111 y 112 del D.S. 005-2012-TR, con conocimiento del área usuaria (del OSINERGMIN), quien reportará al CSST por los canales de comunicación establecidos.
- e) El cumplimiento de las disposiciones internas SST del ~~Osinergmin~~, cuando nos encontremos dentro de las instalaciones de dicha entidad.
- f) El cumplimiento del contrato suscrito con ~~Osinergmin~~.
- g) Conocer y dar a conocer a nuestro personal las normas de SST aplicables a la empresa y las señaladas por ~~Osinergmin~~.

Asimismo, es responsabilidad de la empresa supervisora que represento, garantizar y vigilar que nuestro personal cumpla las normas de seguridad de la normativa vigente y ceñirnos a su cumplimiento.

	<b>DECLARACIÓN JURADA DE REQUISITOS SGS- SGA PARA LOCADORES DE SERVICIOS, DE SUPERVISION Y PROVEEDORES</b>	Código: F7-11-PE13-PI Revisión: 09 Fecha: 02.06.2023
---	--	--

Visto lo declarado bajo juramento, suscribo el presente documento ratificando que la información precedente suministrada es auténtica, y toma conocimiento que cualquier falsedad, omisión o inexactitud en la misma, deliberada o no, podrá invalidar el contrato **suscrito a mérito de haber sido designada como empresa locadores de servicios, empresas supervisoras o proveedores.**

Lima, ... de ..... de 202 ..

Firma del Representante Legal de la empresa y/o consorcio  
Nombres y Apellidos:  
DNI /Pasaporte/Carné de Extranjería N°:

<sup>1</sup>. Procedimiento específico – Control Operacional SGS-SGA

**Nota:** - En caso de consorcio, se debe presentar este documento firmado por cada representante del consorcio  
Incluido además el Representante común o legal del Consorcio.

## **1.2. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS**

### **A. DEL EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA**

#### **a.1. DEL EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO DE PROCESAMIENTO DE DATOS Y DE OFICINA**

El mobiliario, equipos de cómputo, suministros y servicios generales, necesarios para la prestación del servicio serán asumidos por El Contratista. En ese sentido, los mencionados equipos, mobiliarios y suministros no son considerados como entregables del servicio.

En el Anexo C se detalla las características y cantidades mínimas de los recursos materiales.

#### **a.2. DE LA INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA**

El Contratista deberá contar con un espacio para la realización de algunas de las actividades que deben ser realizadas de manera presencial y con cercanía a la Entidad.

Este espacio debe estar ubicado como máximo a 5 km de la Sede Central de Osinergmin sito en Bernardo Monteagudo 222 Magdalena del Mar. Cabe señalar que a fin de comprobar la distancia del local ofrecida por el postor se utilizara la aplicación Google Maps (medir distancia).

### **B. DEL PERSONAL CLAVE**

#### **🔍 Jefe del Proyecto (1 persona)**

##### **Formación académica:**

- Titulado en Ingeniería de Sistemas y/o Informática y/o Computación o carreras afines (\*).

##### **Actividades:**

- Gestión y supervisión del servicio de Mesa de Ayuda.
- Velar y asegurar el cumplimiento del servicio a brindar a Osinergmin.
- Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio.
- Proponer mejoras para el servicio alineados a las buenas prácticas de gestión de servicios.
- Asegurar el cumplimiento de los procesos y procedimientos instaurados en el servicio.
- Programación de los comités trimestrales y mensuales en el servicio.
- Participación en los comités trimestrales y mensuales.
- Presentación del informe mensual del servicio y del informe de mejorar con frecuencia trimestral.
- Asegurar el cumplimiento de los lineamientos de seguridad y salud en el trabajo.
- Dedicación 100% al servicio de la presente convocatoria.

##### **Capacitación:**

- Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)
- Curso o Diploma en Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o Curso de Dirección de Proyectos o Curso de Gestión Ágil de Proyectos (mínimo 22 horas u horas lectivas u horas académicas).
- Diplomado, Taller o Programa en Seguridad de la Información (mínimo 80 horas y/u horas lectivas u horas académicas.) o Programa para Jefes de Seguridad de Información (120 horas u horas lectivas u horas académicas) o Curso CISSP (mínimo 40 horas u horas lectivas u horas académicas.)

##### **Experiencia**

- Experiencia laboral mínima de seis (6) años realizando actividades de Jefe de Mesa de Ayuda o Gerente de Proyecto de Mesa de Ayuda o Gestor de Proyectos de Mesa de Ayuda o Gerente de Proyectos o Jefe de Proyectos o Gestor de Proyectos de servicios o Gestor



de Proyectos y/o Service Manager y/o Gerente de Servicios y/o Gerente de Sistemas y Comunicaciones.

❑ **Coordinador de atenciones a las Oficinas Regionales (1 persona)**

**Formación académica:**

- Bachiller en Ingeniería de Telecomunicaciones o de Sistemas y/o Informática o carreras afines (\*).

**Actividades:**

- Supervisión del servicio de Mesa de Ayuda para la atención a las Sedes Regionales y desconcentradas.
- Dedicación 100% al servicio de la presente convocatoria.

**Capacitación:**

- Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)
- Curso de Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o Curso de Dirección de Proyectos o Curso de Gestión Ágil de Proyectos (mínimo 20 horas u horas lectivas u horas académicas).
- Curso de Seguridad de la Información o Curso de Seguridad Informática en Servidores (mínimo 20 horas u horas lectivas u horas académicas.)

**Experiencia:**

- Experiencia laboral mínima de cuatro (4) años realizando actividades de Coordinador de Soporte Técnico o Mesa de Ayuda o Supervisor de Servicios o Gestor de Servicios o Soporte Técnico de Segundo Nivel y/o Mesa de Servicios.

❑ **Soporte encargado de la Gestión del Control de Inventarios, de Garantía de Equipos y del Mantenimiento Preventivo (2 persona)**

**Formación académica:**

- Bachiller en Ingeniería de Computación y/o Sistemas o Redes o Electrónica o carreras afines (\*).

**Actividades:**

- Personal encargado de la gestión de inventario de hardware y software a nivel nacional.
- Personal encargado del inventario de accesorios y respuestas del servicio.
- Dedicación 100% al servicio de la presente convocatoria.

**Capacitación:**

- Curso o Taller de una Herramienta de Gestión de Inventarios (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas).
- Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)

**Experiencia**

- Experiencia laboral mínima de tres (3) años realizando actividades de Control de Inventarios, de Hardware y Software o almacenes o gestión administrativa o coordinador o analista de sistemas.

❑ **Especialista encargado de la Gestión de los Equipos y Servicios Móviles (1 persona)**

**Formación académica:**

- Bachiller en Ingeniería de Sistemas y/o Informática o carreras afines (\*).

**Actividades:**

- Personal encargado del servicio de equipos celulares e internet móvil.
- Dedicación 100% al servicio de la presente convocatoria.

**Capacitación:**

- Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)

**Experiencia:**

- Experiencia laboral mínima de tres (3) años realizando actividades de control y gestión de equipos celulares y USB móviles o en la configuración y reparación de equipos celulares y USB móviles o soporte microinformático.

2 **Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities (1 persona)**

**Formación académica:**

- Bachiller en Ingeniería de Telecomunicaciones o de Sistemas y/o Informática y/o Computación o Redes o Electrónica o carreras afines (\*).

**Actividades:**

- Apoyo en la gestión e implementación de sedes de Osinergmin a Nivel nacional.
- Apoyo en las coordinaciones e implementación del cableado estructurado de las sedes de Osinergmin a nivel nacional.
- Apoyo en las coordinaciones del traslado de enlaces de comunicaciones de las sedes de Osinergmin a Nivel nacional.
- Apoyo, coordinación y soporte en las infraestructuras de Facilities de Osinergmin.
- Dedicación 100% al servicio de la presente convocatoria.

**Capacitación:**

- Curso o Taller de Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o Curso de Dirección de Proyectos o Curso de Gestión Ágil de Proyectos (mínimo 20 horas u horas lectivas u horas académicas).
- Programa o Curso para la certificación Cisco CCNA o Curso de Cisco Advanced Routing (mínimo 80 horas u horas lectivas u horas académicas).
- Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)
- Curso de Cableado Estructurado (mínimo 14 horas u horas lectivas u horas académicas)
- Curso en Seguridad y Salud Ocupacional y Medio ambiente (SSOMA) (mínimo 60 horas u horas lectivas u horas académicas)

**Experiencia:**

- Experiencia laboral mínima de siete (7) años como Especialista de Servicios TIC o Coordinador de Servicios de Cableado Estructurado.

**C. DEL PERSONAL NO CLAVE:**

2 **Operador de la Mesa de Ayuda (6 personas)**

**Formación académica:**

- Técnico de Instituto Superior en la carrera de computación y/o sistemas o redes o electrónica o carreras afines (\*).

**Actividades:**

- Personal encargado de la atención del servicio de Mesa de ayuda mediante el Call Center y soporte microinformático de Nivel 1.
- Dedicación 100% al servicio de la presente convocatoria.

**Capacitación:**

- Curso o Taller o Capacitación de Servicio al Cliente (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)
- Curso o Taller de Microsoft Office (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)
- Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)

**Experiencia:**

- Experiencia laboral mínima de dos (2) años realizando actividades de soporte técnico en sitio y/o analista de soporte, y/o analista de mesa de ayuda, y/o técnico de soporte, y/o

asistente de soporte técnico, y/o asistente de sistemas, y/o soporte informático, y/o soporte técnico, y/o Especialista de Soporte de Service Desk.

❓ **Soporte en sitio o remoto (10 personas)**

**Formación académica:**

- Técnico de Instituto en la carrera de computación y/o sistemas o redes o electrónica o carreras afines (\*).

**Actividades:**

- Personal encargado de la atención del servicio de Mesa de ayuda onsite y soporte microinformático de Nivel 2.
- Dedicación 100% al servicio de la presente convocatoria.

**Capacitación:**

- Curso o Taller o Capacitación de Servicio al Cliente (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)
- Curso o Taller de Mantenimiento y Reparación de equipos de cómputo (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)
- Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)

**Experiencia:**

- Experiencia laboral mínima de dos (2) años realizando actividades de soporte técnico en sitio y/o analista de soporte, y/o analista de mesa de ayuda, y/o técnico de soporte, y/o asistente de soporte técnico, y/o asistente de sistemas, y/o soporte informático, y/o soporte técnico, y/o Especialista de Soporte de Service Desk.

❓ **Soporte en Sitio o remoto Especializado (1 persona)**

**Formación académica:**

- Técnico de Instituto Superior en la carrera de computación y/o sistemas o redes o electrónica o carreras afines (\*).

**Actividades:**

- Personal encargado de la atención del servicio de Mesa de ayuda onsite y soporte microinformático de Nivel 1 y 2, además de la atención personalizada a los usuarios y procesos VIP de Osinergmin.
- Dedicación 100% al servicio de la presente convocatoria.

**Capacitación:**

- Curso o Taller de Mantenimiento y Reparación de equipos de cómputo (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)
- Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)
- Curso o Taller o Capacitación de Servicio al Cliente (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)
- Curso o Taller de Microsoft Office (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)

**Experiencia**

- Experiencia laboral mínima de cuatro (4) años realizando actividades de operador de mesa de ayuda, y/o analista de soporte, y/o analista de mesa de ayuda, y/o técnico de soporte, y/o asistente de soporte técnico, y/o asistente de sistemas, y/o soporte informático, y/o soporte técnico y/o Especialista de Soporte de Service Desk.

(\*) Las carreras que serán consideradas como afines son las siguientes:

**- Para Personal Titulado y Bachiller:**

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

- Ingeniería Informática.
- 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.
- Ingeniería de Sistemas y Cómputo
- Ingeniería de Sistemas.
- Ingeniería Empresarial y de Sistemas
- Ingeniería de Estadística e Informática
- Ingeniería Informática y Sistemas,
- Ingeniería Eléctrica.
- Ingeniería de Sistemas e Industrial
- Ingeniería de Computación e Informática
- Ingeniería de Computación.

**– Para el Personal Técnico:**

- Profesional Técnico en Redes y Comunicaciones de Datos.
- Profesional Técnico en Sistemas.
- Profesional Técnico en Computación
- Profesional Técnico en Computación e Informática
- Profesional Técnico en Informática
- Profesional Técnico en Computación y Sistemas
- Profesional Técnico en Electrónica.
- Profesional Técnico en Electrónica de Sistemas computarizados.
- Profesional Técnico en Redes y Comunicaciones.
- Técnico Electrónico
- Técnico Redes y Comunicaciones.
- Técnico en Administración y Sistemas

**Acreditación:**

- El grado académico o título profesional será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : <http://www.titulosinstitutos.pe/>, según corresponda.

En caso el grado o título profesional 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.

En el caso de los profesionales extranjeros, cuya revalidación o reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero no aparezca en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, deberá presentar copia del diploma respectivo, y copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, extendido por la autoridad competente en el Perú, conforme a la normativa especial de la materia.

- La capacitación se acreditará con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos, según corresponda.

- La experiencia del personal clave y no 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 otro documento que, de manera fehaciente, demuestre la experiencia del personal propuesto.
- La formación, capacitación y experiencia del personal no clave se acreditará a los siete (7) días hábiles siguientes de suscrito el contrato.

**D. DE LA EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR EN LA ESPECIALIDAD**

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente S/ 27,495,975.00 (Veintisiete millones cuatrocientos noventa y cinco mil novecientos setenta y cinco con 00/100 soles), por los 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 lo siguiente:

- Servicios de Mesa de Ayuda
- Servicios de Help Desk
- Servicio de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico
- Servicio de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico On Site
- Servicio de Outsourcing de Mesa de Ayuda
- Servicio de Outsourcing de Help Desk
- Servicio de equipamiento tecnológico y mesa de administración de servicios.
- Servicios de Outsourcing de Service Desk.
- Servicio de atención a usuarios (Help Desk).
- Prestación de Servicio de Atención a Usuarios (Help Desk).
- Servicio de Outsourcing de Service Desk y Soporte Técnico.
- Servicio para la Ejecución de Actividades de Carácter Informático Mesa de Ayuda.
- Servicio de Outsourcing de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico.
- Servicio de Soporte Técnico de Segundo Nivel
- Servicio de Service Desk & Desktop Management
- Outsourcing de soporte a estaciones de trabajo (desktops, laptops, impresoras, notebook, monitores)
- Servicios microinformáticos de mesa de ayuda.
- Servicio de Operadores de Centros de Datos.
- Servicios de Mesa de Servicios
- Servicios de Gestión de Incidentes y/o Gestión de Requerimientos
- Servicios de renovación tecnológica de soluciones de tecnologías de la información.
- Servicios de suscripciones y/o licencias de tecnologías de la información.
- Servicios de soporte técnico y/o mantenimiento correctivo y/o mantenimiento preventivo para soluciones de tecnologías de la información.

### OTROS ASPECTOS DE CONSIDERACIÓN

Osinerghmin coordinará con el Contratista para realizar ajustes de los SLA's establecidos para el servicio, tanto por iniciativa propia como por recomendación del Contratista, siendo necesario el acuerdo de las partes para la formalización de los cambios.

### ANEXO A COBERTURA DEL SERVICIO

En el presente Link [Sedes - Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Plataforma del Estado Peruano \(www.gob.pe\) – \(https://www.gob.pe/institucion/osinergmin/sedes\)](https://www.gob.pe/institucion/osinergmin/sedes), se indica las sedes de Osinerghmin a nivel nacional que estar cubiertas en el presente servicio, las cuales incluyen las sedes Lima, Sedes Regional y Desconcentradas, ante cualquier reubicación o creación de Sedes a nivel nacional esta se incluirá en la cobertura del servicio sin que genere costos adicionales al Osinerghmin.

### ANEXO B EQUIPOS INFORMÁTICOS

TIPO	CANTIDAD
LAPTOP	873
DESKTOP	690
MONITOR CON PROCESADOR INTEGRADO	80
WORKSTATION	30
ESCANER	50
IMPRESORA DE ETIQUETA	4
IMPRESORA INYECCION DE TINTA	5
IMPRESORA LASER	19
MULTIFUNCIONAL LASER	96
PANTALLAS INTERACTIVAS	12
<b>Total general</b>	<b>1859</b>

Notas:

- El total de equipos de Hardware a considerar en el servicio corresponde a 1859 (total de la tabla), asimismo, el Contratista deberá contemplar un crecimiento no mayor al 15% anual de equipos, los cuales serán asumidos y gestionados por el Contratista del Servicio dentro de este contrato.

### ANEXO C



## CARACTERÍSTICAS Y CANTIDADES MÍNIMAS DEL EQUIPAMIENTO DE PROCESAMIENTO DE DATOS Y DE OFICINA

### 1. COMPUTADORA PERSONAL PORÁTIL

Cantidad Solicitada: 23

<b>Procesador:</b>	INTEL CORE I5-12va. Generación o superior
<b>RAM:</b>	8 GB DDR4 2666 333 MHz o superior
<b>Almacenamiento:</b>	512 GB SSD o superior
<b>Pantalla:</b>	LCD CON RETROILUMINACION LED 14.0" O 15.0" 1920X1080 PÍXELES
<b>LAN:</b>	SI
<b>WLAN:</b>	SI
<b>Bluetooth:</b>	SI
<b>HDMI:</b>	SI
<b>Sistema operativo:</b>	WINDOWS 10 PRO 64 BITS ESPAÑOL o superior
<b>CAMARA WEB:</b>	SI
<b>Sistema Operativo</b>	Software Adobe Acrobat, herramientas ofimáticas, antivirus licenciado.
<b>Licencias de Trabajo</b>	Se debe incluir el licenciamiento Microsoft para los accesos a los recursos compartidos de la Red de Osinergmin (Microsoft Core Cal a nombre de Osinergmin).  En caso los usuarios necesiten conectarse a la red vía remota deberán incluir las licencias de acceso remoto necesarias sin costo para Osinergmin.

### 2. IMPRESORA LASER BLANCO Y NEGRO A3

Cantidad Solicitada: 01

<b>Descripción</b>	Impresora Láser B/N formato A3 con Duplex.
<b>Tecnología</b>	Laser con Tonner.
<b>Velocidad Imp.</b>	32ppm. o superior.
<b>Primera pagina</b>	12 segundos o inferior.
<b>Resolución</b>	1200x 1200 dpi o superior
<b>Procesador</b>	400Mhz o superior
<b>Memoria RAM</b>	128MB como mínimo.
<b>Memoria Max.</b>	512MB o superior.
<b>Ciclo de Trabajo Mensual</b>	20K paginas o superior
<b>Tonner</b>	1 tonner
<b>Capacidad Entrada.</b>	850 hojas como mínimo (incluida una Bandeja multiproposito de 100 hojas).
<b>Capacidad Salida.</b>	250 hojas bandeja de salida superior como mínimo.
<b>Interfaces</b>	USB 2.0 o superior

<b>Tarjeta de Red</b>	Fast ethernet interna.
<b>Duplex</b>	Automático incluido.
<b>Compatibilidad de Sistema Operativo de PC</b>	Microsoft® Windows 10 o superior
<b>Bandejas</b>	2
<b>Tamaño de impresión</b>	A5, A4, A3, Carta, Legal, Oficio.
<b>Manejo de Papel</b>	Hojas sueltas: carta, oficio, ejecutivo, informe, A4, A5, A6, B5, Impresión a A3 a página completa
<b>Requerimientos Eléctricos</b>	Voltaje: Modelo 220v 60 HZ, fuente interna.

### **3. TELÉFONOS CELULARES**

**Cantidad: 23 Unidades**

- Tecnología: 2G,3G,4G
- Procesador: Octa-Core 1.8 Ghz u Octa-Core (2 x 1.6 GHz + 6 x 1.35 GHz) o superior
- Memoria RAM: 2GB o superior
- Memoria Interna: 16GB o superior
- Memoria Expansible: Hasta 256GB o superior
- Pantalla Súper AMOLED o superior.
- Tamaño de pantalla: 5.5" o superior.
- Resolución de pantalla: 720 x 1480 o superior.
- Cámara Secundaria: 5MP o superior
- Cámara Principal: 13 MP o superior
- Bluetooth: 4.1 o superior
- Acceso a Correo Electrónico tipo POP3, IMAP 4, Exchange.
- Wi-Fi 802.11 /b/g/n o superior, Hotspot
- Soporte para envío de SMS y MMS.
- GPS incluido
- Capacidad de la Batería: 3000 mAh o superior
- Plan de datos adecuado para sus transacciones.
- Equipo Compatible para el uso de la herramienta móvil de la solución de mesa de ayuda.

### **4. FORMA DE TRABAJO, SOPORTE Y MANTENIMIENTO**

La forma de trabajo del servicio puede ser de manera presencial, colaborativa y remota para lo cual, por cada puesto de trabajo se requiere:

- Licencias VPN AnyConnect Cisco que es la infraestructura actual de Osinergmin, es una licencia por usuario.
- Licencias Core Cal de Microsoft., es una licencia por usuarios y deberán estar a nombre de Osinergmin y deberán tener una vigencia mientras dure el contrato
- Licencia de correo y herramientas colaborativas tipo Office365, es una licencia por usuarios y deberán tener una vigencia mientras dure el contrato.
- Antivirus actualizado. es una licencia por equipo de cómputo deberán tener una vigencia mientras dure el contrato.
- Antimalware Actualizado. es una licencia por equipo de cómputo deberán tener una vigencia mientras dure el contrato y deberá de ser de la misma tecnología que cuenta la entidad.

El Software de cada estación de trabajo debe ser original y licenciado. Las licencias deberán ser para cada equipo de cómputo, desde el sistema operativo, herramientas ofimáticas, de seguridad y otras herramientas que el servicio requiera.

Adicionalmente, para todos los equipos requeridos El Contratista deberá contar con un soporte técnico especializado para dar soluciones a nivel de Hardware, Software base y aplicativos ofimáticas, así mismo todos los equipos deberán contar con un equipo de respaldo ante fallas.

## **5. MOBILIARIO**

El Contratista deberá proveer el mobiliario necesario para el desarrollo de las actividades, así mismo las sillas deben ser ergonómicas.

Las cantidades son:

- Sede Magdalena: 6 escritorios, un Estante y 6 Sillas ergonómicas.
- Sede Miraflores: Un Estante y 5 Sillas ergonómicas.

### **Acreditación:**

Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión u otro documento que acredite la disponibilidad del equipamiento estratégico requerido.

**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:*

**3.2 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN**

<b>A</b>	<b>CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL</b>
<b>A.1</b>	<b>EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El mobiliario, equipos de cómputo, suministros y servicios generales, necesarios para la prestación del servicio serán asumidos por El Contratista. En ese sentido, los mencionados equipos, mobiliarios y suministros no son considerados como entregables del servicio.</p> <p>En el Anexo C se detalla las características y cantidades mínimas de los recursos materiales.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad del equipamiento estratégico requerido.</p> <div><p><b>Importante</b></p><p><i>En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de este requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes.</i></p></div>
<b>A.2</b>	<b>INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El Contratista deberá contar con un espacio para la realización de algunas de las actividades que deben ser realizadas de manera presencial y con cercanía a la Entidad.</p> <p>Este espacio debe estar ubicado como máximo a 5 km de la Sede Central de Osinergmin sito en Bernardo Monteagudo 222 Magdalena del Mar. Cabe señalar que a fin de comprobar la distancia del local ofrecida por el postor se utilizara la aplicación Google Maps (medir distancia).</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad de la infraestructura estratégica requerida.</p> <div><p><b>Importante</b></p><p><i>En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de este requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes.</i></p></div>
<b>A.3</b>	<b>CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE</b>
<b>A.3.1</b>	<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p><b><u>Jefe de Proyecto (01 persona)</u></b></p> <p>Titulado en Ingeniería de Sistemas y/o Informática y/o Computación o carreras afines (*).</p> <p><b><u>Coordinador de atenciones a las Oficinas Regionales (01 persona)</u></b></p>

Bachiller en Ingeniería de Telecomunicaciones o de Sistemas y/o Informática o carreras afines (\*).

**Soporte encargado de la Gestión del Control de Inventarios, de Garantía de Equipos y del Mantenimiento Preventivo (02 personas)**

Bachiller en Ingeniería de Computación y/o Sistemas o Redes o Electrónica o carreras afines (\*).

**Especialista encargado de la Gestión de los Equipos y Servicios Móviles (01 persona)**

Bachiller en Ingeniería de Sistemas y/o Informática o carreras afines (\*).

**Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities (01 persona)**

Bachiller en Ingeniería de Telecomunicaciones o de Sistemas y/o Informática y/o Computación o Redes o Electrónica o carreras afines (\*).

(\*) Las carreras que serán consideradas como afines son las siguientes:

**- Para Personal Titulado y Bachiller:**

- Ingeniería de Sistemas e Informática.
- Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones.
- Ingeniería Industrial.
- Ingeniería Informática.
- 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.
- Ingeniería de Sistemas y Cómputo
- Ingeniería de Sistemas.
- Ingeniería Empresarial y de Sistemas
- Ingeniería de Estadística e Informática
- Ingeniería Informática y Sistemas,
- Ingeniería Eléctrica.
- Ingeniería de Sistemas e Industrial
- Ingeniería de Computación e Informática
- Ingeniería de Computación.

**Acreditación:**

El TÍTULO PROFESIONAL REQUERIDO será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/>, según corresponda.

En el caso de los profesionales extranjeros, cuya revalidación o reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero no aparezca en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, deberá presentar copia del diploma respectivo, y copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento del grado académico

	<p>o título profesional otorgados en el extranjero, extendido por la autoridad competente en el Perú, conforme a la normativa especial de la materia.</p> <p>En caso el TÍTULO PROFESIONAL 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>A.3.2</b>	<b>CAPACITACIÓN</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p><b><u>Jefe de Proyecto (01 persona)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)</li> <li>• Curso o Diploma en Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o Curso de Dirección de Proyectos o Curso de Gestión Ágil de Proyectos (mínimo 22 horas u horas lectivas u horas académicas).</li> <li>• Diplomado, Taller o Programa en Seguridad de la Información (mínimo 80 horas y/u horas lectivas u horas académicas.) o Programa para Jefes de Seguridad de Información (120 horas u horas lectivas u horas académicas) o Curso CISSP (mínimo 40 horas u horas lectivas u horas académicas.)</li> </ul> <p><b><u>Coordinador de atenciones a las Oficinas Regionales (01 persona)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)</li> <li>• Curso de Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o Curso de Dirección de Proyectos o Curso de Gestión Ágil de Proyectos (mínimo 20 horas u horas lectivas u horas académicas).</li> <li>• Curso de Seguridad de la Información o Curso de Seguridad Informática en Servidores (mínimo 20 horas u horas lectivas u horas académicas.)</li> </ul> <p><b><u>Soporte encargado de la Gestión del Control de Inventarios, de Garantía de Equipos y del Mantenimiento Preventivo (02 personas)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso o Taller de una Herramienta de Gestión de Inventarios (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas).</li> <li>• Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)</li> </ul> <p><b><u>Especialista encargado de la Gestión de los Equipos y Servicios Móviles (01 persona)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)</li> </ul> <p><b><u>Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities (01 persona)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso o Taller de Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o Curso de Dirección de Proyectos o Curso de Gestión Ágil de Proyectos (mínimo 20 horas u horas lectivas u horas académicas).</li> <li>• Programa o Curso para la certificación Cisco CCNA o Curso de Cisco Advanced Routing (mínimo 80 horas u horas lectivas u horas académicas).</li> <li>• Curso de Gestión de Servicios basado en ITIL 4 (mínimo 8 horas u horas lectivas u horas académicas.)</li> <li>• Curso de Cableado Estructurado (mínimo 14 horas u horas lectivas u horas académicas)</li> <li>• Curso en Seguridad y Salud Ocupacional y Medio ambiente (SSOMA) (mínimo 60 horas u horas lectivas u horas académicas)</li> </ul> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará con copia simple de CONSTANCIAS, CERTIFICADOS, U OTROS</p>



	<p>DOCUMENTOS, según corresponda.</p> <div> <p><b>Importante</b></p> <p><i>Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.</i></p> </div>
<b>A.4</b>	<p><b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p><b><u>Jefe de Proyecto (01 persona)</u></b></p> <p>Experiencia laboral mínima de seis (6) años realizando actividades de Jefe de Mesa de Ayuda o Gerente de Proyecto de Mesa de Ayuda o Gestor de Proyectos de Mesa de Ayuda o Gerente de Proyectos o Jefe de Proyectos o Gestor de Proyectos de servicios o Gestor de Proyectos y/o Service Manager y/o Gerente de Servicios y/o Gerente de Sistemas y Comunicaciones.</p> <p><b><u>Coordinador de atenciones a las Oficinas Regionales (01 persona)</u></b></p> <p>Experiencia laboral mínima de cuatro (4) años realizando actividades de Coordinador de Soporte Técnico o Mesa de Ayuda o Supervisor de Servicios o Gestor de Servicios o Soporte Técnico de Segundo Nivel y/o Mesa de Servicios.</p> <p><b><u>Soporte encargado de la Gestión del Control de Inventarios, de Garantía de Equipos y del Mantenimiento Preventivo (02 personas)</u></b></p> <p>Experiencia laboral mínima de tres (3) años realizando actividades de Control de Inventarios, de Hardware y Software o almacenes o gestión administrativa o coordinador o analista de sistemas.</p> <p><b><u>Especialista encargado de la Gestión de los Equipos y Servicios Móviles (01 persona)</u></b></p> <p>Experiencia laboral mínima de tres (3) años realizando actividades de control y gestión de equipos celulares y USB móviles o en la configuración y reparación de equipos celulares y USB móviles o soporte microinformático.</p> <p><b><u>Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities (01 persona)</u></b></p> <p>Experiencia laboral mínima de siete (7) años como Especialista de Servicios TIC o Coordinador de Servicios de Cableado Estructurado</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div> <p><b>Importante</b></p> </div>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.</li> <li>• En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</li> <li>• Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</li> <li>• Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</li> </ul>
<b>B</b>	<b>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a <b>S/ 27 495,975.00 (Veintisiete millones cuatrocientos noventa y cinco mil novecientos setenta y cinco con 00/100 soles)</b>, 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"> <li>• Servicios de Mesa de Ayuda</li> <li>• Servicios de Help Desk</li> <li>• Servicio de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico</li> <li>• Servicio de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico On Site</li> <li>• Servicio de Outsourcing de Mesa de Ayuda</li> <li>• Servicio de Outsourcing de Help Desk</li> <li>• Servicio de equipamiento tecnológico y mesa de administración de servicios.</li> <li>• Servicios de Outsourcing de Service Desk.</li> <li>• Servicio de atención a usuarios (Help Desk).</li> <li>• Prestación de Servicio de Atención a Usuarios (Help Desk).</li> <li>• Servicio de Outsourcing de Service Desk y Soporte Técnico.</li> <li>• Servicio para la Ejecución de Actividades de Carácter Informático Mesa de Ayuda.</li> <li>• Servicio de Outsourcing de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico.</li> <li>• Servicio de Soporte Técnico de Segundo Nivel</li> <li>• Servicio de Service Desk &amp; Desktop Management</li> <li>• Outsourcing de soporte a estaciones de trabajo (desktops, laptops, impresoras, notebook, monitores)</li> <li>• Servicios microinformáticos de mesa de ayuda.</li> <li>• Servicio de Operadores de Centros de Datos.</li> <li>• Servicios de Mesa de Servicios</li> <li>• Servicios de Gestión de Incidentes y/o Gestión de Requerimientos</li> <li>• Servicios de renovación tecnológica de soluciones de tecnologías de la información.</li> <li>• Servicios de suscripciones y/o licencias de tecnologías de la información.</li> <li>• Servicios de soporte técnico y/o mantenimiento correctivo y/o mantenimiento preventivo para soluciones de tecnologías de la información.</li> </ul> <p><u>Acreditación:</u></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<sup>15</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

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.

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

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

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

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

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

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

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

**Importante**

<sup>15</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

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

*(...)*

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

- *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
<b>A. PRECIO</b>		
<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 ( <b>Anexo N° 6</b> ).		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:  $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$  $i$ = Oferta $P_i$ = Puntaje de la oferta a evaluar $O_i$ = Precio $i$ $O_m$ = Precio de la oferta más baja $PMP$ = Puntaje máximo del precio  <b>100 puntos</b>

#### 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 **CONTRATACION DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA**, que celebra de una parte el ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA - OSINERGMIN, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20376082114, con domicilio legal en Calle Bernardo Monteagudo 222 – Magdalena del Mar, 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° 15-2024-OSINERGMIN para la CONTRATACION DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA**, 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 **CONTRATACION DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA**.

### **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 PAGO<sup>16</sup>**

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en soles, en pagos parciales, 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 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 acaso 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

<sup>16</sup> En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse.

#### **CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

La duración del servicio será como máximo de mil ochenta (1080) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de la firma del Acta de inicio de actividades.

El acta de inicio de actividades debe ser firmado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de firma del contrato.

##### **Plazo de Etapa Pre Operativa**

Será al día siguiente hábil de la firma del Acta de inicio de actividades y tiene un plazo máximo de sesenta (60) días calendario. Durante esta fase el Contratista deberá cumplir con las condiciones requeridas (puesta a punto de la mesa de ayuda) para iniciar la prestación del servicio.

##### **Plazo de Etapa Operativa**

El plazo de ejecución es de mil veinte (1020) días calendario, contados a partir del día siguiente de la culminación de la etapa Pre Operativa

##### **Plazo de Etapa Post – Operativa**

En esta fase el Contratista seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia, capacitación teórica y práctica del servicio al nuevo Contratista. La duración de esta etapa será como máximo sesenta (60) días calendario previos a la culminación de la etapa operativa.

#### **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.”*

##### **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 Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información en el plazo máximo siete (7) días calendario de producida la recepción del entregable.

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 (01) 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**

N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
01	Por exceder la rotación o cambio de personal mayor a 7 personas al año. Las mediciones se realizarán cada mes.	2 UIT por cada persona excedida	Para la aplicación de una penalidad, Osinergmin informará por escrito al Contratista, el mismo que tendrá un período de ocho (8) días calendario para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el Contratista no es aceptado por Osinergmin, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente.
02	Por el uso no autorizado de formularios, sellos o en términos generales del nombre de Osinergmin, sin consentimiento por escrito de ésta.	1 UIT por cada ocurrencia	
03	Que el personal mínimo definido en el literal B y C del numeral 1.2. Consideraciones Específicas, no se integre al equipo de trabajo desde el primer día útil de la fase operativa.	0.5 UIT por cada día de atraso de cada persona	
04	Por falta de personal en forma inmediata (al día siguiente), del reemplazo de una persona, cuando por cualquier motivo deje de ser parte del Personal de la Mesa de Ayuda.	0.5 UIT por cada persona por día.	
03	Por incumplimiento de cualquier acuerdo de nivel de servicio (Literal g.4).	0.5 UIT por cada ocurrencia.	
05	Por no poseer un punto de contacto (Anexo 1164).	2 UIT por cada mes que se incumpla el único punto de contacto.	
07	Por no cumplir con los planes, programas y/o procedimientos establecidos en los términos de referencia y desarrollo del servicio. (literal g.2, g.7 y g.13).	1 UIT por plan, programa o procedimiento.	
08	Por uso y/o difusión sin autorización, a terceros de la información relativa al servicio.	1 UIT por cada ocurrencia.	
09	Por presentar información inexacta en informes y/o reportes de gestión.	2 UIT por cada ocurrencia.	

10	Por el incumplimiento en la elaboración de procedimiento, manuales o guías respecto a actividades que realiza el personal de Mesa de Ayuda. (literal g.2, g.7 y g.13).	0.5 UIT por cada ocurrencia
11	Incumplimiento de las actividades de apoyo definido en el literal g.5, g.11 y g.12.	0.5 UIT por cada ocurrencia
12	Incumplimiento de las actividades de gestión de suministros de partes, piezas y consumibles de equipos de cómputo definido en el literal g.10	0.5 UIT por cada ocurrencia
13	Incumplimiento de las actividades de gestión de migración de equipos de cómputo definido en el literal g.9.	0.5 UIT por cada ocurrencia
14	Incumplimiento del manejo de perfiles definido en literal g.6	0.5 UIT por cada ocurrencia
15	Derivación inadecuada de los niveles del servicio, del primer nivel o del segundo nivel al tercer nivel de atención definidos en el literal g.2.2. y g.4. Se evidenciará cuando el tercer nivel indique bajo evidencia que el primer nivel o segundo nivel podía solucionar la atención.	0.5 UIT por cada ocurrencia
16	Incumplimiento del registro de incidente, problemas y requerimientos en el sistema de tickets.	0.5 UIT por cada ocurrencia
17	Acceso en forma remota a un equipo de cómputo, por personal de mesa de ayuda sin la autorización del usuario.	0.5 UIT por cada ocurrencia
18	Revisión de la información del inventario de equipos de cómputo. Al realizar la comparación con el Área de Logística de Osinergmin debemos obtener el 100% del muestreo definido en ambos registros. Periodicidad: Trimestral. (literal g.2.6).	2 UIT por cada ocurrencia

19	No generar ticket en el momento (día y hora exacta) en que el usuario solicita atención a su requerimiento, incidente o problema. (literal g.2.3).	0.5 UIT por cada ocurrencia
20	Carencia de licencias de los softwares utilizados para brindar el servicio.	2 UIT Por cada ocurrencia
21	Disponibilidad del enlace de comunicación entre el Centro de Atención del Contratista y Osinergmin ( <i>Meta: 99.95% - mensualmente</i> ).	1 UIT Por estar debajo de la Meta
22	Disponibilidad del Sistema de Mesa de Ayuda ( <i>Meta: 99.95% - mensualmente</i> )	1 UIT Por estar debajo de la Meta

(\*) La UIT a aplicar en caso de penalidad será el monto vigente del periodo fiscal cuando sea producida la ocurrencia

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 CONTROVERSIAS**

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 arbitraje será institucional y resuelto por un tribunal arbitral conformado por tres (3) árbitros. La organización y administración del arbitraje será llevada por el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima

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:

DOMICILIO DE LA ENTIDAD: Calle Bernardo Monteagudo 222 – Magdalena del Mar

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.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

EL CONTRATISTA y su personal se obligan a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre todos los documentos e informaciones de LA ENTIDAD a los que tenga acceso en ejecución del presente contrato. En tal sentido, EL CONTRATISTA y su personal

deberán abstenerse de divulgar tales documentos e informaciones, sea en forma directa o indirecta, a personas naturales o jurídicas, salvo autorización expresa y por escrito de **LA ENTIDAD**. Asimismo, **EL CONTRATISTA** y su personal conviene en que toda la información suministrada en virtud de este contrato es confidencial y de propiedad de **LA ENTIDAD**, no pudiendo **EL CONTRATISTA** y su personal usar dicha información para uso propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas a las del presente contrato.

Los datos de carácter personal entregados por **LA ENTIDAD** a **EL CONTRATISTA** y su personal, y obtenidos por éstos durante la ejecución del servicio, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines del presente documento contractual. **EL CONTRATISTA** se compromete a cumplir con lo indicado en la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales, su reglamento y sus modificatorias.

**EL CONTRATISTA** se hace responsable de cualquier reclamo, denuncia, proceso judicial, procedimiento administrativo u otro iniciado contra **LA ENTIDAD** como motivo del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente Contrato en relación a las bases de datos personales de **LA ENTIDAD** y en su condición de encargado de las bases de datos personales de **LA ENTIDAD**, conforme a lo establecido en la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su respectivo reglamento. **EL CONTRATISTA** asumirá las costas y costos correspondientes, sustituyéndose en el lugar de **LA ENTIDAD** y asumiendo cualquier monto por daños o perjuicios, indemnizaciones, multas, u otras sanciones que pudiera recibir. **EL CONTRATISTA** se compromete a someterse a los controles y auditorías que pretenda realizar **LA ENTIDAD**, a efectos de verificar el cumplimiento por parte de **EL CONTRATISTA** de la implementación de las medidas de seguridad adoptadas.

**EL CONTRATISTA** deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para que sus trabajadores, directores, accionistas, proveedores y en general, cualquier persona que tenga relación con **EL CONTRATISTA** no divulgue a ningún tercero los documentos e informaciones a los que tenga acceso, sin autorización expresa y por escrito de **LA ENTIDAD**, garantizando la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración. Asimismo, **EL CONTRATISTA** y su personal se hacen responsables por la divulgación que se pueda producir, y asumen el pago de la indemnización por daños y perjuicios que la autoridad competente determine.

**EL CONTRATISTA** se compromete a devolver todo el material que le haya proporcionado **LA ENTIDAD** a los dos (2) días hábiles siguientes de la culminación o resolución del contrato, sin que sea necesario un requerimiento previo. Sin embargo, **EL CONTRATISTA** se encuentra facultado a guardar copia de los documentos producto del resultado de la prestación del servicio, siendo **LA ENTIDAD** el único que pueda acceder a dicha información. Dicha copia no puede ser dada a terceros, salvo autorización expresa y por escrito de **LA ENTIDAD**.

La obligación de confidencialidad establecida en la presente cláusula seguirá vigente incluso luego de la culminación del presente contrato, hasta por cinco (5) años.

El incumplimiento de lo establecido en la presente cláusula, por parte de **EL CONTRATISTA** y su personal, constituye causal de resolución del presente contrato, la cual se llevará a cabo de conformidad con el artículo 165° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: SEGURIDAD DE INFORMACION**

**EL CONTRATISTA** se compromete a respetar y aplicar en el servicio brindado, las políticas, procedimientos y controles de los sistemas de gestión; las políticas específicas de seguridad de información, metodologías, estándares y otros establecidos por **LA ENTIDAD**, los mismos que están publicados en la página web de Osinergmin (<https://www.osinergmin.gob.pe/sig/SitePages/V2/ISO27001.aspx>) y que declara conocer y aceptar.

Con la previa evaluación y conformidad respectiva, **LA ENTIDAD** autorizará todos los accesos a recursos o herramientas propias de la institución y que son requeridos por el **CONTRATISTA** para la prestación del presente servicio. Una vez finalizado el contrato, todos los accesos serán retirados.

**EL CONTRATISTA** debe tomar medidas de protección de la información de **LA ENTIDAD** que se encuentre almacenada en los equipos y/o dispositivos que requieran mantenimiento fuera de las instalaciones de **Osinergmin**.

El **CONTRATISTA** debe reportar incidentes, eventos u otro riesgo potencial de seguridad de la información para **LA ENTIDAD** a fin de realizar la investigación correspondiente.

El **CONTRATISTA** se compromete, a brindar todas las facilidades necesarias para que **LA ENTIDAD** audite y/o monitoree sobre los aspectos de seguridad de la información de los servicios e información materia del contrato y sobre los aspectos de almacenamiento de datos.

El **CONTRATISTA** exime de toda responsabilidad a **LA ENTIDAD**, sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación o demanda que pudiera derivarse de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la instalación del bien por parte del **CONTRATISTA** o el uso de los mismos por parte de **LA ENTIDAD**.

El **CONTRATISTA** garantiza a **LA ENTIDAD** que durante el servicio que brindará, respetará todos los derechos de propiedad intelectual referidos en el Decreto Legislativo N° 822 – Ley sobre el Derecho de Autor, normas modificatorias y complementarias; por lo que se compromete a garantizar que todo el software y las herramientas utilizadas no vulneran ninguna normativa, contrato, derecho, interés, patentes, legalidad o propiedad de terceros referidos en el decreto en mención.

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 Digitales<sup>17</sup>.*

<sup>17</sup> 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° 15-2024-OSINERGMIN**

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 <sup>18</sup>		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 servicios<sup>19</sup>

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

*La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.*

<sup>18</sup> 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.

<sup>19</sup> 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.

**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° 15-2024-OSINERGMIN**

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 <sup>20</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>21</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>22</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

Correo electrónico del consorcio:

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.

<sup>20</sup> 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.

<sup>21</sup> Ibídem.

<sup>22</sup> Ibídem.

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 servicios<sup>23</sup>

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.*

---

<sup>23</sup> 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° 15-2024-OSINERGMIN**  
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° 15-2024-OSINERGMIN**

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 la **“CONTRATACION DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA”**, 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° 15-2024-OSINERGMIN**

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 máximo de mil ochenta (1080) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de la firma del Acta de inicio de actividades.

El acta de inicio de actividades debe ser firmado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de firma del contrato.

#### **Plazo de Etapa Pre Operativa**

Será al día siguiente hábil de la firma del Acta de inicio de actividades y tiene un plazo máximo de sesenta (60) días calendario. Durante esta fase el Contratista deberá cumplir con las condiciones requeridas (puesta a punto de la mesa de ayuda) para iniciar la prestación del servicio.

#### **Plazo de Etapa Operativa**

El plazo de ejecución es de mil veinte (1020) días calendario, contados a partir del día siguiente de la culminación de la etapa Pre Operativa

#### **Plazo de Etapa Post – Operativa**

En esta fase el Contratista seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia, capacitación teórica y práctica del servicio al nuevo Contratista. La duración de esta etapa será como máximo sesenta (60) días calendario previos a la culminación de la etapa operativa.

[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° 15-2024-OSINERGMIN**

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° 15-2024-OSINERGMIN**.

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] [ % ]<sup>24</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [ % ]<sup>25</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%<sup>26</sup>

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

<sup>24</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>25</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>26</sup> Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

.....  
**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.*

## ANEXO N° 6

### PRECIO DE LA OFERTA

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 15-2024-OSINERGMIN**

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que, de acuerdo con las bases, mi oferta es la siguiente:

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
CONTRATACION DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA	
TOTAL	

El precio de la oferta en SOLES 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° 15-2024-OSINERGMIN**  
Presente.-

Mediante el presente, el suscrito detalla la siguiente EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD:

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>27</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>28</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>29</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>30</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>31</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>32</sup>
1										
2										
3										
4										

<sup>27</sup> 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.

<sup>28</sup> 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.

<sup>29</sup> 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”*.

<sup>30</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>31</sup> 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.

<sup>32</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>27</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>28</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>29</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>30</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>31</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>32</sup>
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° 15-2024-OSINERGMIN**  
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/rmp/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° 15-2024-OSINERGMIN**

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.*