

BASES

CONCURSO PÚBLICO N° 006-2020-FONAFE

PRIMERA CONVOCATORIA

CONTRATACIÓN DE SERVICIO COMPARTIDO OFFICE 365, BAJO LA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN POR ÍTEMS

ITEM 01: MIGRACIÓN OFFICE 365

ITEM 02: SERVICIO DE INTERNET

DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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

SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

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

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

1.2. CONVOCATORIA

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

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

Importante

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

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

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

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). 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 pagado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

Importante

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

1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

Importante

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

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

1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

Importante

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 original, 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.

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 accesorias, 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 cien mil Soles (S/ 100,000.00), 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.

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

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-emitir-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 : Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE

RUC N° : 20458605662

Domicilio legal : Av. Paseo de la República N° 3121 San Isidro

Teléfono: : 440-42222

Correo electrónico: : rnieto@fonafe.gob.pe, aguerrero@fonafe.gob.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la **CONTRATACIÓN DE SERVICIO COMPARTIDO OFFICE 365, BAJO LA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN POR ÍTEMS.**

- **ITEM 01: MIGRACIÓN OFFICE 365**

	CANTIDAD
Office 365 E1	1,377.00
Office 365 E3	1,429.00
Buzones de Correo	49.00
TOTAL CANT /EMPRESA	2,855.00

- **ITEM 02: SERVICIO DE INTERNET**

SERVICIO	UNIDAD DE RECURSO	TOTAL DEMANDA	CANT. MESES
Internet Lima	Mbps	118	56
Internet Provincia	Mbps	148	56
Contingencia Lima	Mbps	118	56
Contingencia Provincia	Mbps	148	56
Seguridad de acceso a Internet- Empresa FMV	Servicio	1	56
Seguridad de acceso a Internet- Empresa FONAFE	Servicio	1	12

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Formato N° 002/CP 006-2020-FONAFE de Solicitud y Aprobación de Expediente de Contratación del 17 de setiembre del 2020.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Directamente Recaudados (RDR)

Importante

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

1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

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

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No Corresponde

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación:

ITEM 01 e ITEM 02:

El servicio tendrá una duración de sesenta (60) meses calendarios e iniciará al día hábil siguiente de la suscripción del contrato con el proveedor adjudicado.

Nota: Para el ítem 2, en el caso específico del servicio de "Seguridad de acceso a Internet y segregación de tráfico en sede remota" y solo para la empresa FONAFE, el servicio tiene una duración de 12 meses

Transición de Entrada. Inicia el primer día hábil posterior a la firma del contrato. Tendrá una duración de cuatro (04) meses calendarios como máximo para cada empresa. Esta etapa se desarrollará en paralelo con todas las empresas que conforman el servicio.

Operativa. Tendrá una duración de cincuenta y seis (56) meses calendarios. En dicha fase se incluye un (01) mes de marcha blanca de operación y cincuenta y cinco (55) meses calendarios de ejecución bajo el rigor de niveles de servicio. Es la fase donde el Proveedor brinda el servicio conforme a lo indicado en el presente documento.

Transición de Salida. La duración de esta etapa es de un (01) meses calendarios y se desarrollará el último mes de la etapa operativa en cada una de las empresas participantes. Finalizada esta fase se realiza el retorno del servicio al Proveedor que resulte adjudicado en el proceso de renovación del servicio.

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/. 6.00 (Seis y 00/100 nuevos soles) en la Caja de la Entidad, en la Oficina de Finanzas – Piso 9 ubicada en Av. Paseo de la República N° 3121 – San Isidro – Lima.

Importante

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

1.10. BASE LEGAL

- Decreto de Urgencia N° 014-2019, Decreto de Urgencia que Aprueba el Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2020.
- Decreto de Urgencia N° 015-2019, Decreto de Urgencia para el Equilibrio Financiero de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2020.
- Decreto de Urgencia N° 016-2019, Decreto de Urgencia para el Endeudamiento del Sector Público para el Año Fiscal 2020.
- Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional del Presupuesto Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.
- Ley N° 29973 - Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2008-TR.
- Código Civil.
- Directivas y Opiniones del OSCE.
- Cualquier otra disposición legal vigente que permita desarrollar el objeto de la convocatoria, que no contravenga lo regulado por la Ley de Contrataciones del Estado.

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

CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

Importante

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta contendrá, además de un índice de documentos¹, 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 o documento análogo, o del certificado de vigencia de poder otorgado por persona natural, del apoderado o mandatario, según corresponda.

El certificado de vigencia de poder expedido por registros públicos no debe tener una antigüedad mayor de treinta (30) días calendario a la presentación de ofertas, computada desde la fecha de emisión.

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 – PIDE² 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.

¹ La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

² 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/>

- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. **(Anexo N° 2)**
- 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) **Para el ITEM 01:** El postor deberá acreditar, a la fecha de presentación de la propuesta, que es un Partner Silver o Gold Cloud Productivity, que incluye la solución de Office 365; esto con la finalidad de proporcionar conocimiento y experiencia similares a las descritas en el alcance del servicio. Para tal fin. El postor deberá presentar una carta del fabricante o subsidiaria en el territorio nacional, que acredite o certifique lo mencionado
- f) **Para el ITEM 02:** El postor deberá acreditar que mantiene vigente, a la fecha de presentación de la propuesta, contrato con el fabricante de los equipos de comunicación provisto como parte del servicio; esto con la finalidad de proporcionar soporte técnico, servicios profesionales y experiencia en la gestión de la operación de los mismos. Para tal fin, el postor deberá presentar una carta del fabricante o subsidiaria en el territorio nacional, que acredite o certifique lo mencionado
- g) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. **(Anexo N° 4)**³
- h) 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)**
- i) El precio de la oferta en soles debe registrarse directamente en el formulario electrónico del SEACE.

Adicionalmente se debe adjuntar el Anexo N° 6 en el caso de procedimientos convocados a precios unitarios, esquema mixto de suma alzada y precios unitarios, porcentajes u honorario fijo y comisión de éxito, según corresponda.

En el caso de procedimientos convocados a suma alzada únicamente se debe adjuntar el Anexo N° 6, cuando corresponda indicar el monto de la oferta de la prestación accesoria o que el postor goza de alguna exoneración legal.

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

Importante

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

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

- a) Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los “**Factores de Evaluación**” establecidos en el Capítulo IV de la presente sección de las bases, a efectos de obtener el

³ 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.

puntaje previsto en dicho Capítulo para cada factor.

Advertencia

El comité de selección no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápite "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) Carta Fianza de Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- 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 de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE⁴ 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) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁵.
- h) Estructura de costos⁶.
- i) Para el **ITEM 01**, se deberá acreditar lo siguiente:
 - a. *Para el Gestor del Servicio:*
Certificación Oficial ITIL Foundations en IT Service Management Fecha efectiva de la certificación 2011 o superior.
 - b. *Para el Arquitecto Microsoft*
Certificación en Microsoft Certified Azure Administrator Associate
- j) Para el **ITEM 02**, se deberá acreditar lo siguiente:
 - a. *Para Gestor del Servicio:*
Certificación Oficial ITIL Foundations en IT Service Management Fecha efectiva de la certificación 2011 o superior.
 - b. *Para el Especialista Técnico*
Certificación de especialista o profesional en routing y/o switching de la marca propuesta.

Importante

⁴ 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/>

⁵ Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

⁶ Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

- *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 original, 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. 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 cien mil Soles (S/ 100,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

Importante

- *Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*
- *De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya⁷.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en Mesa de Partes Virtual de la entidad, o en su defecto, en la Mesa de Partes física, según corresponda.

EMPRESA	MESA DE PARTES VIRTUAL	MESA DE PARTES FÍSICA
FONAFE	mesadepartes@fonafe.gob.pe	Av. Paseo de la República N° 3121 – San Isidro - Lima

Importante

⁷ Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

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 cien mil Soles (S/ 100,000.00).

2.5. FORMA DE PAGO

ITEM 01 e ITEM 02:

FONAFE efectuará el pago mensual del servicio de cada ítem contratado (en un único pago por mes, únicamente durante la fase de operación), posterior a la conformidad brindada por las empresas al entregable del servicio. El monto a pagar estará conformado en base al consumo de la línea base mensual de cada Empresas para el servicio. El Anexo 2.2 (cuadro 1 y cuadro 2) muestra la Línea Base para el servicio por cada Empresa.

El pago se efectivizará en los plazos establecidos en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

FONAFE podrá disponer que el Proveedor realice la facturación directamente a las Empresas, conforme a los servicios solicitados, para ello informará (en el informe de conformidad) al Proveedor del servicio el detalle de los montos a facturar a cada una de ellas.

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

- Informe del funcionario responsable del servicio (Ejecutivo del Servicio) emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en mesa de parte de la Empresa (física o virtual, previa coordinación y detalle que se dará en la etapa de planificación).

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.

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación de servicio compartido Office 365, bajo la modalidad de contratación por ítems.

2. FINALIDAD PÚBLICA

FONAFE cuenta con el “Plan Estratégico Corporativo 2017-2021” en el cual se tiene como objetivo mejorar la eficiencia operativa de los procesos y alcanzar la excelencia operacional a través del fortalecimiento organizacional y de las tecnologías de información y comunicación (TIC), para todas las Empresas bajo su ámbito.

El presente proceso de selección está alineado a la estrategia indicada en el párrafo anterior, mediante el incremento de la productividad laboral administrativa de los trabajadores de las Empresa que conformarán el servicio. Para ello se busca brindar estaciones de trabajo modernas con acceso del tipo suscripción a la plataforma Office 365 de Microsoft, la cual está conformadas por herramientas de colaboración, videoconferencia, capacidades de movilidad, analítica de datos entre otras. Todas ellas con acceso y almacenamiento de la información en alta disponibilidad en virtud que la misma estará alojada en la nube. Así mismo el presente proceso incluye también la contratación de un servicio de internet para acceder a la plataforma Office 365 en la sede principal de la empresa que lo solicite como parte del servicio. Todo ello, con el objeto de impulsar la transformación digital que enmarca la Corporación.

3. ANTECEDENTES

- En febrero del 2018, FONAFE suscribió un contrato con el proveedor adjudicado del proceso de selección CP 008-2017-FONAFE con la finalidad de adquirir nuevo licenciamiento y renovar el mantenimiento de licencias Microsoft (nuevas y existentes), para las empresas bajo el ámbito de FONAFE.
- En agosto del 2016, FONAFE suscribió un contrato con el proveedor adjudicado del proceso de selección CP 010-2015-FONAFE con la finalidad de recibir servicio de Centro de Datos Corporativo Fase 1 para las empresas bajo el ámbito de FONAFE (en adelante CDC). Dentro de las capacidades recibidas se encuentran el servicio de correo electrónico en modalidad on-premise, servicio de directorio activo, los cuales estarán involucrados en la prestación del presente servicio.
- En el mes de julio del 2020, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N°052-2020/DE-FONAFE, se aprobó la estandarización corporativa para la adquisición del Licenciamiento Microsoft bajo la modalidad de licenciamiento por Volumen Enterprise Agreement.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

Como objetivo general, la presente contratación buscar contar con los servicios de dos (02) proveedores especializados en el rubro tecnológico. El primero para las actividades involucradas en la habilitación de los

espacios en la nube, migración del servicio de correo electrónico hacia la plataforma Office 365 y posterior administración de la plataforma Office 365, y el segundo proveedor, para la provisión del servicio de acceso a internet que se requerirá para el uso de la plataforma Office 365 en las empresas que se encuentran bajo el gobierno corporativo de FONAFE. En ambos casos, considerando además los protocolos sanitarios y demás disposiciones que deberán observar el proveedor adjudicado para la provisión del servicio

Como objetivos específicos, la presente contratación busca:

- Lograr un incremento en el grado de madurez en los procesos de trabajo colaborativo al interior de las empresas, a través de la asimilación de nuevas herramientas y formas de trabajo que brinda la plataforma Office 365.
- Mejorar los niveles de servicio ofrecidos por las áreas internas, en base a la optimización de los procesos de coordinación, toma de decisiones y la reducción del tiempo de respuesta en la atención de requerimientos.
- Alcanzar un adecuado ratio de costo y calidad en las capacidades que la empresa brinda a sus trabajadores en su labor. El ahorro se debe materializar en:
 - o Reducción en los tiempos de acceso e inconvenientes que presente el disponer de la información de su estación de trabajo, cuando el colaborador se encuentra fuera de la empresa, dado que estará alojada en la nube, accesible por diferentes dispositivos móviles.
 - o Reducción gradual en los costos de las capacidades asociadas al servicio de correo electrónico, almacenamiento y chat colaborativo provistos por el actual servicio de Centro de Datos Corporativo
 - o Reducción en la cantidad y frecuencia de viajes de los colaboradores por temas administrativos o de coordinación, reemplazándolos por reuniones virtuales.
 - o Reducción del portafolio de herramientas no integradas (videoconferencia, mensajería instantánea, acceso VPN, file server y en el futuro centrales telefónicas) asociadas a labores colaborativas - administrativas.
- Ofrecer un servicio flexible que permita enfrentar requerimientos cambiantes (nuevas tecnologías, demanda variable, implementación de nuevos proyectos asociados a la productividad laboral, entre otros).
- Establecer una relación de largo plazo con proveedores que garantice calidad en sus procesos de implementación y operación, incorpore tecnología para automatizarlos y ofrezca recursos experimentados para la gestión, el mantenimiento y soporte de los recursos provistos.

5. INFORMACION GENERAL DEL SERVICIO

5.1. Empresa que conforman el Servicio

Las empresas que conforman el servicio, en adelante "Empresas", se listan en el Anexo 1.1 y 2.1 para el ítem1 e ítem2 respectivamente. Sin embargo, el servicio permitirá el ingreso de nuevas empresas, para ello FONAFE deberá comunicar a EL Proveedor el ingreso de una nueva empresa al servicio con una antelación de sesenta (60) días calendarios, con el objetivo que pueda reunir las capacidades necesarias (descritas en el presente documento) para su atención.

5.2. Modelo general del Servicio

A modo general, el servicio de Office 361 lo compone proveedores, servicios y componentes que se listan a continuación:

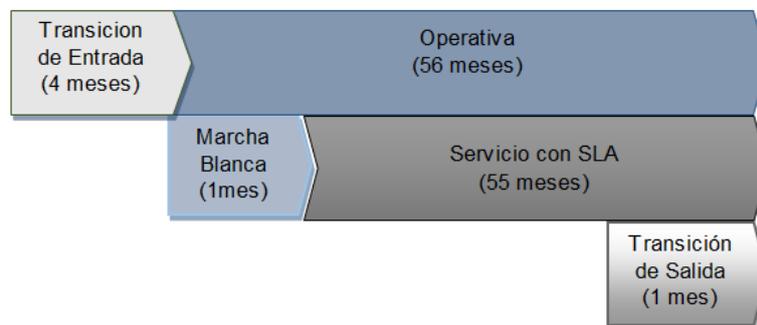
- El servicio de habilitación, migración y administración de la plataforma Office 365, el cual es denominado Ítem 1 en la presente convocatoria; cuyo alcance se detalla en la sección 6 del presente documento.
- El servicio de acceso a internet para el uso de la plataforma Office 365, el cual es denominado ítem 2 en la presente convocatoria; cuyo alcance se detalla en la sección 7 del presente documento.
- El componente de licenciamiento Microsoft será provisto por el actual contrato de Licenciamiento Corporativo de Microsoft mediante un incremento al actual servicio.
- El componente de gestión corporativa del servicio provisto por FONAFE y brindado a las Empresas, el cual incluye la administración del contrato suscrito con el Proveedor adjudicado.

Se aclara que las demás secciones (fuera de las secciones 6 y 7) son comunes para ambos proveedores involucrados en la presente convocatoria.

5.3. Plazo del Servicio

El servicio tendrá una duración de sesenta (60) meses calendarios e iniciará al día hábil siguiente de la suscripción del contrato con el proveedor adjudicado.

Durante ese plazo se llevarán a cabo las etapas que se describe a continuación:



Transición de Entrada. Inicia el primer día hábil posterior a la firma del contrato. Tendrá una duración de cuatro (04) meses calendarios **como máximo** para cada empresa. Esta etapa se desarrollará en paralelo con todas las empresas que conforman el servicio.

Operativa. Tendrá una duración de cincuenta y seis (56) meses calendarios. En dicha fase se incluye un (01) mes de marcha blanca de operación y cincuenta y cinco (55) meses calendarios de ejecución bajo el rigor de niveles de servicio. Es la fase donde el Proveedor brinda el servicio conforme a lo indicado en el presente documento.

Transición de Salida. La duración de esta etapa es de un (01) meses calendarios y se desarrollará el último mes de la etapa operativa en cada una de las empresas participantes. Finalizada esta fase se realiza el retorno del servicio al Proveedor que resulte adjudicado en el proceso de renovación del servicio.

6. ÍTEM 1 – MIGRACIÓN OFFICE 365 - CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

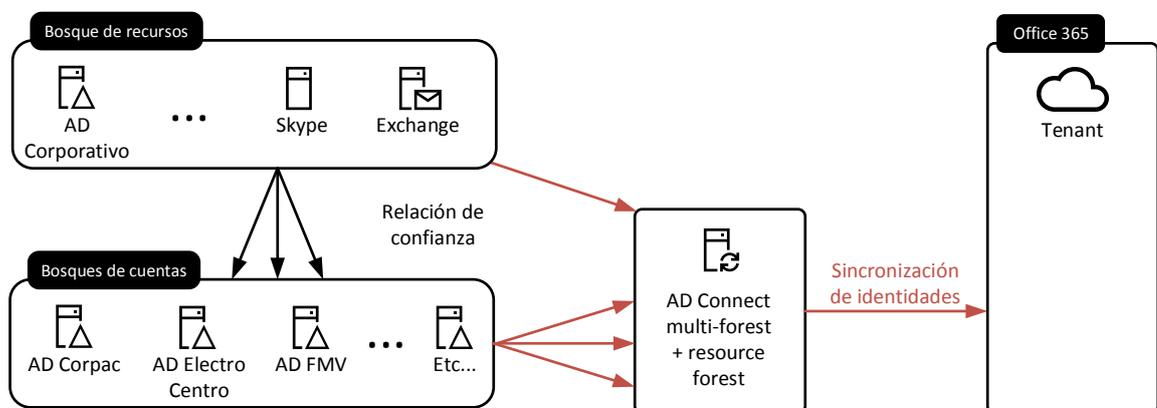
6.1. Descripción y Alcance del servicio

Suministrar el servicio de habilitación, migración de cuentas de correo, monitoreo, soporte de la infraestructura tecnológica, gestión de la operación y posterior administración de la plataforma Office 365, para las empresas listadas en el Anexo 1.1, acorde a la línea base definida en el Anexo 1.2 dentro de los plazos y etapas que indica el Anexo 1.3.

6.2. Especificaciones del Servicio

a) Habilitación del servicio

- i. El Proveedor deberá realizar la habilitación del servicio Office 365 en un único tenant (“Tenant CDC”). Este tenant de Office 365 será habilitado empleando las suscripciones Office 365 proporcionada por FONAFE.
- ii. El Proveedor deberá inscribir y habilitar los dominios SMTP de las empresas que forman parte del alcance de la solución. Esto incluye los dominios SMTP actualmente en uso y aquellos que sean requeridos para garantizar el adecuado funcionamiento de la solución en un ambiente productivo.
- iii. El Proveedor deberá proporcionar los valores de los registros DNS que son requeridos para el adecuado funcionamiento de los servicios de Office 365 en un ambiente productivo, incluyendo, pero no limitado a: Exchange Online, Teams, ADFS (de ser utilizado) y otros servicios cuya puesta en marcha requiera la configuración de registros DNS privados y/o públicos. FONAFE será responsable por solicitar la implementación de los registros DNS requeridos a los proveedores correspondientes, empleando los parámetros provistos.
- iv. El Proveedor deberá implementar el mecanismo de sincronización de identidades nativo de Office 365 (“AD Connect”). Este mecanismo tendrá la finalidad de unificar la gestión de identidades y accesos entre Active Directory local y Office 365.
- v. El mecanismo de sincronización de identidades deberá considerar la topología de sincronización de múltiples bosques de cuentas de Active Directory, así como de un bosque de recursos, presentada en el siguiente enlace: <https://docs.microsoft.com/en-us/azure/active-directory/hybrid/plan-connect-topologies#multiple-forests-account-resource-forest>. El siguiente diagrama conceptual muestra el tipo de sincronización de identidades (“AD Connect”) requerida de acuerdo a la realidad del CDC de FONAFE:



- vi. El Proveedor deberá considerar las recomendaciones del fabricante en cuanto a la implementación de la sincronización de identidades hacia Office 365, descritas en el siguiente enlace:

<https://docs.microsoft.com/en-us/azure/active-directory/hybrid/plan-connect-topologies#office-365-and-topology-considerations>

- vii. El Proveedor deberá implementar y configurar una plataforma de correo híbrida, compatible con la infraestructura de correo local actualmente en uso en el Centro de Datos Corporativo (Exchange 2013). Esta infraestructura deberá conectar con el mecanismo de sincronización de identidades mencionado anteriormente, así como con el tenant de Office 365 que será empleado como entorno productivo.
- viii. El objetivo de implementar una plataforma de correo híbrida basada en Exchange es: permitir migraciones graduales de buzones de correo de la manera más transparente posible hacia el servicio Office 365, además de mantener una libreta de direcciones unificada.
- ix. El Proveedor deberá considerar los pre-requisitos y las recomendaciones del fabricante en cuanto a la implementación de la plataforma de correo híbrida con Office 365, descritas en los siguientes enlaces:<https://docs.microsoft.com/en-us/exchange/exchange-hybrid>;
<https://docs.microsoft.com/en-us/exchange/hybrid-deployment-prerequisites>.
- x. El Proveedor deberá configurar los mecanismos técnicos necesarios y vigentes al momento de la implementación, para asegurar una configuración automática del cliente Outlook para un usuario que sea migrado hacia Office 365 empleando la plataforma de correo híbrida. Esto incluye, pero no está limitado a: configuración de Puntos de Conexión de Servicio (“SCP”) en Active Directory, Autodiscover (tanto local como publicado a Internet), Exchange Web Services, entre otros mecanismos provistos por la plataforma y soportados por el fabricante, de acuerdo a la versión de la infraestructura híbrida de correo que sea implementada.
- xi. El servicio deberá brindar capacidades de inicio de sesión único (“single sign-on”) para los usuarios. El Proveedor deberá implementar esta capacidad empleando los mecanismos nativos de la plataforma vigentes al momento de la implementación (ej.: AD Connect, entre otras), que sean compatibles además con la versión de plataforma de correo híbrida que se implemente. Es responsabilidad de FONAFE el asegurar que las condiciones del lado cliente (estaciones de trabajo, y otros dispositivos) sean adecuadas para que los mecanismos propuestos proporcionen la experiencia de inicio de sesión único frente a los usuarios finales.
- xii. El Proveedor deberá considerar tanto en el diseño como en la implementación, arquitecturas y/o topologías que incorporen alta disponibilidad, soportadas por el fabricante. Esto incluye a los servicios de sincronización de identidades, correo híbrido, inicio de sesión único, y los demás elementos de infraestructura que el Proveedor considere como parte de la implementación para habilitar la solución en un entorno productivo.
- xiii. El Proveedor deberá proporcionar los certificados SSL que sean requeridos para la implementación y puesta en marcha de la solución. Esto incluye a los servicios de sincronización de identidades, correo híbrido, inicio de sesión único, y los demás elementos de infraestructura que requieran certificados SSL y que el Proveedor considere como parte de la implementación para habilitar la solución en un entorno productivo. Los certificados SSL deberán tener vigencia durante todo el contrato; teniendo en cuenta su renovación durante el plazo del contrato.
- xiv. Las actividades que son realizadas como parte de la habilitación deben tener lugar durante la etapa Transición de Entrada.

- xv. Las especificaciones de los equipos involucrados en la sincronización de identidades, segregación de tráfico, plataforma de correo híbrida e inicio de sesión único se detallan en: “Recursos a ser provisto por el Postor a) Equipamiento”, de la presente sección.
- xvi. El Proveedor debe considerar como parte de su servicio, la provisión de un enlace de comunicación (principal y contingencia, con los equipos de comunicación involucrados) hacia CDC (ver Anexo 1.8) para el logro de las actividades descritas. El ancho de banda del enlace será definido por el Proveedor Item1, acorde a su experiencia brindando el servicio y a los niveles de servicio involucrados en el servicio.

b) Migración de cuentas de correo

- i. El Proveedor debe migrar los buzones de correo electrónico que se encuentren en los servidores de correo electrónico corporativo On-Premise del CDC hacia el servicio de Office 365, empleando la infraestructura de correo híbrida.
- ii. Se definirán dos (02) perfiles de usuario para el servicio de correo electrónico Office 365:

Perfil	Descripción
Perfil E1	Emplea licencia Office 365 E1 – Hasta 50 GB de casilla de correo. Acceso vía web, vía Outlook y móvil (opcional).
Perfil E3	Emplea licencia Office 365 E3 – Hasta 100 GB de casilla de correo. Retención histórica de información (archivamiento ilimitado). Acceso vía web, vía Outlook y móvil (opcional).

- iii. La cantidad de buzones de correo a ser migrados hacia Office 365 (organizado por perfil) se listan en el Anexo 1.2, y serán desplegados siguiendo un cronograma de migración que será elaborado por el Proveedor (con la confirmación de FONAFE) en la etapa de Transición de entrada (en la planificación).
- iv. Durante la etapa de migración del servicio de correo, para el caso de la sincronización y migración de buzones de correo On-Premise a Office 365, este proceso se realizará de manera paulatina y coordinada entre el actual proveedor que brinda el servicio del CDC y el Proveedor a través del enlace de Internet del servicio de correo corporativo del CDC actual de FONAFE (referirse al Anexo 1.8 Salida a Internet “Internet Servicios”). Para ello el horario disponible para realizar estas migraciones será de lunes a domingo desde las 11:00 pm hasta las 05:00 am y sábados y domingos desde las 07:00 pm hasta las 06:00 am.
- v. El Proveedor debe asegurar que las siguientes actividades estén totalmente concluidas antes de iniciar la migración de buzones de correo a Office 365: configuración de tenant (incluyendo, pero no limitado a: dominios SMTP, depósito de licencias, registros DNS), configuración de sincronización de identidades, inicio de sesión único y correo híbrido.
- vi. El Proveedor debe asegurar que la sincronización de identidades, listas de distribución, calendario de reuniones y libreta de direcciones se encuentre correctamente configurada en el entorno híbrido con Office 365 antes de iniciar la migración de buzones de correo en producción.
- vii. Si durante el transcurso del servicio, se agregara una empresa al servicio de Office 365, esta debe primero cumplir con las siguientes condiciones: 1) asegurar que su bosque de Active Directory se integre con el bosque de recursos del CDC. 2) asegurar que las identidades del bosque de Active Directory integrado al bosque de recursos del CDC sean sincronizadas hacia el tenant Office 365

- del servicio, empleando los mecanismos y la topología existente. 3) migrar el servicio de correo electrónico hacia el servicio de correo híbrido ubicado en el bosque de recursos del CDC, con el fin de que los buzones puedan migrar a la nube empleando los mecanismos nativos del servicio de correo híbrido.
- viii. Se habilitarán los protocolos Outlook Anywhere (RPC sobre HTTP), Outlook MAPI sobre HTTP, Outlook web (“OWA”) y Active Sync para los usuarios a ser migrados.
 - ix. Sólo se realizará la copia de respaldo a la información de los usuarios que pertenezcan al perfil E3. La política de retención de backup para respaldar la información de los usuarios que pertenezcan al perfil E3 será de 60 días.
 - x. El respaldo de buzones se realizará mediante una herramienta que soporte respaldos a Office 365 y permita la auto recuperación por parte del usuario. La cual deberá ser brindada como parte del servicio.
 - xi. El tiempo de retención de mensajes eliminados será de 14 días. Se refiere al tiempo en que una vez que el usuario borra un mensaje puede ser restaurado sin mayor intervención de terceros, ya que el usuario mediante la funcionalidad de Outlook puede restaurar el mensaje borrado.
 - xii. Los buzones de correo y todos los servicios asociados a la cuenta tendrán una retención de correos de 30 días posteriores a su eliminación, con excepción de los usuarios del perfil E3 quienes tendrán una política de retención histórica de información (archivamiento ilimitado).
 - xiii. Cuando FONAFE lo solicite, EL Proveedor entregará en formato “PST” el buzón del usuario recuperado.
 - xiv. A continuación, se muestra el gráfico con el diseño referencial del servicio de correo híbrido:



c) Servicio de Respaldo

El Proveedor debe brindar el servicio de backup/restore, bajo las siguientes características:

- i. Deberá realizarla de forma automatizada a través de una infraestructura de respaldo, descrita en la sección “Recursos Provistos por el Proveedor”
- ii. Deberá tener la capacidad de poder gestionar el almacenamiento relacionado a las operaciones de respaldo y recuperación de información.
- iii. Deberá ser capaz de realizar los respaldos en caliente de información de los servicios de Exchange Online, SharePoint Online, OneDrive.
- iv. Los respaldos y uso de la herramienta involucrada serán proporcionados por el Proveedor.
- v. El Proveedor deberá ejecutar pruebas de restauración mensuales para los servicios Exchange Online, SharePoint Online y OneDrive. Las pruebas tomarán aleatoriamente como mínimo una cuenta de correo en cada Empresa que conforma el servicio
- vi. El Proveedor deberá enviar mensualmente reportes de la ejecución de pruebas de restauración, para los siguientes escenarios:
 - Elemento(s) de buzón de correo
 - Buzón de correo completo
 - Elemento(s) en biblioteca de documentos de SharePoint Online
 - Biblioteca de documentos de SharePoint Online
 - Sitio de SharePoint Online
 - Colección de Sitios de SharePoint Online
 - Elemento(s) en OneDrive for Business
 - Contenido total de OneDrive for Business
- vii. La política de respaldo será de la siguiente manera:

Frecuencia: Diaria:

 - Tipo: Incremental.
 - Retención: Diez (10) días calendario.

Frecuencia: Mensual:

 - Tipo: Full backup.
 - Retención: Doce (12) Meses.
- viii. El reporte del software de respaldo debe incluir, pero no limitarse, a la siguiente información:
 - Cantidad de horas consideradas para el respaldo.
 - Hora de inicio.
 - Hora de termino.
 - Tipo.
 - Estado.
 - Cantidad de información respaldada.
- ix. La herramienta de respaldo que usará el Proveedor como parte del servicio, deberá encontrarse consecutivamente en el cuadrante de Líderes (Leaders) o aspirantes (Challenger) con respecto a Soluciones de respaldo y recuperación de centros de datos en los últimos dos reportes oficiales de Gardner. Esto con el objetivo de resguardar la calidad de esta prestación en el servicio.
- x. La herramienta de respaldo deberá de contar con un centro de soporte en Latinoamérica y el soporte deberá de brindarse en idioma español para las atenciones

d) Servicio de Administración de la plataforma Office 365

El Anexo 1.4 detalla las actividades que podrían requerirse como parte de esta prestación

e) Otros servicios de Soporte y Gestión

I. Atención de incidentes

- i. Se entenderá por incidencia a una interrupción no planificada del servicio provisto o reducción de la calidad del servicio o una falla en un elemento de configuración que conforma el servicio.
- ii. Se incluye los siguientes escenarios como incidencias:
 - a. Lentitud en la carga o uso de la plataforma Office 365, previa confirmación o diagnóstico que es debido a una configuración propia de la plataforma o componente provisto por el Proveedor.
 - b. Desincronización de los correos.
 - c. Incapacidad de recibir y enviar correos.
 - d. Alertas generadas por las herramientas de monitoreo y gestión de servicio.
 - e. Intermittencia en el servicio O365 incluyendo cualquier servicio que lo compone.
 - f. Pérdida de conexión con el AD.
 - g. Reiterada solicitud de credenciales de acceso.
 - h. Otros definidos en la etapa de transición de Entrada.
- iii. La gestión del incidente se soporta en una herramienta de software que se detalla en la sección: Recursos a ser provisto por el Proveedor, a) Equipamiento.
- iv. El Procedimiento para la atención de incidencias se detalla en la sección: Procedimientos.
- v. Ante un reporte de incidente, el Proveedor debe garantizar la disponibilidad de personal técnico calificado.
- vi. Toda actividad o provisión de bienes que tenga que ejecutar el Proveedor para subsanar el incidente, serán sin costo alguno para la Empresa. Salvo el caso en que el incidente sea imputable a la Empresa, en dicho escenario, el Proveedor deberá redactar un informe detallando el motivo por el que le atribuye las causas de la avería a la Empresa en referencia; el cual deberá ser corroborado por la misma Empresa. Este informe debe ser entregado por el Proveedor en un máximo de cinco (05) días hábiles de identificado el incidente.
- vii. La prioridad de un incidente se obtendrá según lo especificado en la sección de niveles de servicio.
- viii. El horario de atención del Proveedor para las incidencias será 24x7x365.
- ix. La atención de incidentes será de manera virtual o presencial. Sea cualquier escenario el Proveedor deberá cumplir los niveles de servicio acordados.

II. Atención de requerimientos

- i. Se entenderá por requerimiento todas las solicitudes que se encuentren acorde a los servicios contratados.
- ii. Atención en base a priorización según urgencia indicada por la empresa e impacto establecido en los niveles de servicio.
- iii. La gestión del requerimiento se soporta en una herramienta de software que se detalla en la sección: Recursos a ser provisto por el Proveedor, a) Equipamiento.
- iv. El Procedimiento para la atención del requerimiento se detalla en la sección: Procedimientos.
- v. Ante un requerimiento, el Proveedor debe garantizar la disponibilidad de personal técnico calificado.
- vi. El horario de recepción y atención de requerimientos del Proveedor será de lunes a viernes en horario de oficina 8:00am a 6:00pm, sin incluir feriados.
- vii. La atención de requerimientos será de manera virtual o presencial. Sea cualquier escenario el Proveedor deberá cumplir los niveles de servicio acordados.

III. Monitoreo de la Plataforma tecnológica

Mediante el Servicio de Monitoreo remoto se espera elevar los niveles de disponibilidad de los equipos instalados y operando como parte del servicio, mediante la detección oportuna de incidentes relacionados con fallas de hardware, desborde de umbrales, estado del firmware u otros que contra del servicio. Asimismo, se busca contar con la apertura y seguimiento del ticket hasta su cierre, a cargo del grupo resolutor correspondiente.

Los equipos que formarán parte del alcance son todos los equipos provistos como parte del servicio. A continuación se listan los criterios a monitorear:

Servidores:

- Uso de CPU
- Uso de memoria y archivo de paginación
- Disponibilidad de los equipos que componen el servicio de procesamiento.
- Utilización de disco
- IOPS de Disco (Si aplica)
- Estado de procesos/servicios críticos (Si aplica)
- Log/eventos críticos (Si aplica)
- Puertos caídos (Si aplica)
- Consumo de ancho de banda de una interface (Recepción/transmisión) (Si aplica)
- Detalle en el tiempo de paquetes con errores/descartados (Recepción/transmisión) (Si aplica)
- Errores en el Event Viewer (si aplica)

- Monitoreo de dashboard EDR, alertando inmediatamente a las Empresa afectda en caso de algún incidente, enviando copia a FONAFE.

Equipos de comunicación y servicio de internet

- El Proveedor será responsable del monitoreo de los equipos de comunicación y del servicio de internet, usando las herramientas de monitoreo ofrecidas por el Proveedor del ITEM 2
- FONAFE será responsable de otorgar el usuario de lectura para el uso de la herramienta de monitoreo descrito en el punto anterior,

IV. Gestión del Servicio

El servicio provee una capa de gestión la cual recaerá en el “personal clave” y en el denominado “otro personal”, que se solicita para el servicio. Estos perfiles en base a sus responsabilidades indicadas en la sección en referencia, permitirá al servicio tener capacidades de gestión en las actividades que conforman las etapas del servicio.

6.3. Consideraciones generales del Servicio

- i. Todos los equipos, materiales, licencias (a excepción de las suscripciones de Office 365 las cuales serán provistas por FONAFE) y accesorios necesarios para la provisión del servicio serán suministrados por el Proveedor.
- ii. El Proveedor deberá implementar una arquitectura de alta disponibilidad para todos los componentes de la solución, en un entorno productivo.
- iii. El equipamiento tecnológico deberá ser proporcionados en calidad de alquiler hasta la culminación del contrato.
- iv. El Proveedor deberá ser responsable de la instalación, configuración y soporte de todos los componentes que formen parte de su servicio a fin de cumplir los requerimientos mínimos solicitados.
- v. El Proveedor es responsable del despliegue del servicio en los equipos de cómputo de los usuarios en las Empresa que conforma el servicio. Sin embargo, la existencia de inconvenientes NO relacionados al servicio Office 365, que no permitan la operación del mismo (como: configuraciones con el CDC, o aquellas relacionados al licenciamiento o al propio equipo de cómputo); la solución de los mismos recaerá en la Empresa. De requerirse la intervención del Proveedor en actividades de despliegue, éste se conectará remotamente, para lo cual la Empresa deberá brindar las condiciones necesarias.
- vi. El Proveedor deberá considerar las recomendaciones de seguridad de información que Microsoft indica en el siguiente enlace: <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoft-365/admin/security-and-compliance/secure-your-business-data?view=o365-worldwide> y aplicar durante la etapa de diseño e implementación según corresponda al presente alcance.
- vii. El proveedor del ITEM1 debe considerar los costos de reconexión de la infraestructura y demás componentes que brinde en el presente servicio, cuando se implemente el nuevo servicio de Centro de Datos (aproximadamente el segundo trimestre del 2021)
- viii. Para la suscripción del contrato, el Proveedor deberá presentar los precios unitarios para adiciones y reducciones del servicio item1, según Anexo 1.6. Estos precios unitarios serán revisados cada dos (02) años y se ajustarán de acuerdo a los indicadores referenciales de FONAFE.
- ix. El Proveedor es responsable de garantizar el adecuado funcionamiento de la aplicación office 365 y de los programas de ofimática Microsoft previamente instalados (ejemplo: Windows Visio, Project, entre otros existentes) en los usuarios que son objeto de la migración. En caso ocurra algún

incidente de este tipo posterior a la ejecución de la migración hacia office 365 en los usuarios, el contratista deberá de realizar las correcciones adecuadas para solucionar el incidente en conjunto con la mesa de ayuda de cada empresa, en caso sea necesario. Para ello, las Empresas entregarán la lista de usuarios y programas de ofimática instalados previo a la migración para que el proveedor realice las pruebas piloto que estime conveniente a fin de reducir estos impases durante la migración masiva.

6.4. Etapas y Actividades del Servicio

a) Etapa Transición de Entrada

Se dividirá en 2 sub-etapas:

I. Planificación:

Iniciará al día siguiente día hábil de suscrito contrato respectivo, y tendrá una duración de 01 mes calendario.

Durante esta etapa de realizarán las siguientes actividades:

- Elaboración y validación del plan de trabajo, cronograma Gantt, diagrama de arquitectura, estrategia de despliegue del servicio en las empresas y demás artefactos técnicos y de gestión necesarios para la ejecución de las actividades de implementación.
- Reuniones de seguimiento (mínimamente 1 vez por semana) de forma presencial y/o remota (previa coordinación) entre el equipo de encargado de la etapa, FONAFE y (de requerirse) con las Empresas que conforman el servicio.
- Antes de finalizar esta etapa, el Proveedor expondrá a las Empresa su planificación de las actividades necesarias a realizarse durante la implementación del servicio. Esta presentación (único horario) se dará en las instalaciones de FONAFE o remota (previa coordinación), con la presencia de los responsables del servicio en las Empresas participantes
- Se definirá con cada Empresa las aplicaciones y servicios Office 365 a ser activados en el servicio.
- Las definiciones específicas de uso de las aplicaciones y servicios de Office 365 (como, por ejemplo, el tamaño máximo de elementos adjuntos al correo electrónico enviado, entre otros puntos) será definido por cada una de las Empresas en la etapa de planificación.
- Definición de formatos a ser usados para la pre-conformidad del servicio mensual brindado a cada empresa

II. Implementación y Migración:

Iniciará al día siguiente calendario de concluido la sub-etapa de Planificación, y tendrá una duración máxima de 03 meses calendarios.

Durante esta etapa de realizarán las siguientes actividades:

- Instalación y configuración de los componentes del servicio en conformidad con los requerimientos solicitados en las Bases.
- Migración de los buzones a Office 365.
- Reuniones de seguimiento (mínimamente 1 vez por semana) de forma presencial y/o remota (previa coordinación) entre el equipo de encargado de la etapa, FONAFE y (de requerirse) con empresas que conforman el servicio.
- Reuniones de seguimiento entre el Proveedor y la Empresa, para tratar detalles propios de su implementación.
- Despliegue y puesta en producción del servicio en las Empresas que conforman el mismo.

Consideraciones:

- Las actividades involucradas deberán efectuarse sin afectar las labores de cada Empresa ni la continuidad de servicios
- Las actividades de implementación se realizarán en coordinación con el responsable del servicio en cada Empresa.
- La instalación deberá efectuarse sin afectar las labores de cada Empresa ni la continuidad de servicios de red que tenga previamente contratado la empresa.

b) Etapa Operativa

Iniciará concluida la etapa de transición de entrada (salvo retrasos que haya tenido dicha etapa; penalizables de darse el caso).

Durante esta etapa de realizarán las siguientes actividades:

- Gestión y operación del servicio brindado.
- Atención de requerimiento e incidencias ocurridas durante la operación del servicio.
- Atención de solicitudes de cambio y/o mejoras continuas que pueda requerir el servicio en beneficio del mismo.
- Reuniones de seguimiento periódicas de forma presencial y/o remota (previa coordinación) entre el Proveedor, FONAFE y (de requerirse) las Empresas que conforman el servicio. Así como reuniones (previamente coordinadas) como parte de los Comité de Gobierno del Servicio.

c) Etapa de Transición de Salida

Durante esta etapa de realizarán las siguientes actividades:

- Facilitar la etapa de transición de entrada al nuevo Proveedor que sea adjudicado en el proceso de renovación del servicio. Comprende, reportes, configuraciones, validaciones, entre otro acorde al servicio.
- Reuniones de coordinación con el nuevo Proveedor adjudicado, como parte de las actividades involucradas en la próximas Transición de Entrada del nuevo servicio
- Presentación de indicadores de operación y de las mejoras implementadas al servicio, durante la etapa operación.

Consideraciones:

- Esta fase no interrumpe las actividades propias que se ejecute en la Fase Operativa en el mes que se traslapen.
- Las actividades que conforman esta etapa de Transición de Salida no generan ningún costo adicional para FONAFE en virtud que la gran mayoría ha sido generada durante el servicio.

6.5. Requisitos del Proveedor

- i. El Proveedor deberá ser una persona jurídica que actúe conforme a la Ley Peruana y establecida dentro del territorio nacional.
- ii. El postor deberá acreditar, a la fecha de presentación de la propuesta, que es un Partner Silver o Gold Cloud Productivity, que incluye la solución de Office 365; esto con la finalidad de proporcionar conocimiento y experiencia similares a las descritas en el alcance del servicio. Para tal fin. El postor deberá presentar una carta del fabricante o subsidiaria en el territorio nacional, que acredite o certifique lo mencionado.

El Proveedor deberá presentar a la firma del contrato la documentación necesaria y fehaciente que sustente lo solicitado en la presente sección.

6.6. Entregables

a) Etapa Transición de Entrada

- I. Planificación:

El Proveedor ingresará por mesa de parte digital de FONAFE, dentro de los cinco (05) calendario de culminado la sub-etapa correspondiente, un informe en el cual incluirá:

- a. Lista de remediación: documento que detalla las actividades que será necesario ejecutar en los diferentes entornos con el fin de establecer y habilitar los componentes de operación, de acceso de usuarios y de migración, de acuerdo a las Bases.
- b. Documento de arquitectura y diseño: documento que detalla las especificaciones técnicas referentes a la arquitectura del servicio una vez puesto en producción. Incluye diagramas de los componentes, topología, y detalle de las relaciones y dependencias entre éstos.
- c. Estrategia de migración: documento que describe el enfoque y la secuencia lógica de actividades que seguirá el Proveedor durante la habilitación del servicio y la migración de información, para todos los escenarios que serán considerados como parte de las actividades de esta etapa.
- d. Cronograma de migración por Empresa y bloques de usuarios
- e. Cronograma general de implementación del servicio.
- f. Otra documentación, en favor al servicio, que se acuerde durante la etapa de planificación.

II. Implementación y Migración:

El Proveedor ingresará por mesa de parte digital de FONAFE, dentro de los cinco (05) calendario de culminado cada mes de esta sub-etapa, un informe en el cual incluirá:

- a. Lista de remediación refrendada: documento que brinda detalle sobre la ejecución de las actividades realizadas en los diferentes entornos con el fin de establecer y habilitar los componentes de operación, de acceso de usuarios y de migración, de acuerdo a las bases.
- b. Reporte de migración: muestra el resultado de la migración de cada lote de migración ejecutado durante esta etapa. Los campos mínimos que debe incluir son: Nombre de usuario, Dirección de correo (UPN), Empresa, Ubicación geográfica, Versión de Office, Fecha y hora de inicio, fecha y hora de fin.
- c. Otra documentación, en favor del servicio, que se acuerde durante la etapa de planificación.

b) Etapa Operativa

El Proveedor ingresará por mesa de parte de FONAFE (digital o presencial previa coordinación), dentro de los primeros diez (10) calendarios posteriores a la culminación del mes del servicio, su entregable mensual de operación del servicio (informe impreso y un CD magnético con su versión en digital) el cual constará 2 partes:

- Sección Ejecutiva: mostrará la operación del servicio mensual para todas la Empresas de manera comparativa (bajo el contenido que se detalla a continuación). La redacción de esta sección será de manera ejecutiva.
 - o Incidencias
 - o Requerimientos
- Sección Conformidades: Deberá contener las copias de los informes mensuales visados por el responsable del servicio en la empresa y su respectiva acta de conformidad a los mismos.

El procedimiento que da lugar a la conformidad de la prestación del servicio en cada Empresa y el contenido del respectivo “Informe mensual presentado a la Empresa”, se detalla en secciones siguientes.

c) Etapa de Transición de Salida

El entregable para esta etapa lo compone un informe final en donde mínimamente se incluya:

- Listado y descripción de las actividades realizadas, en cada una de las Empresas, para la entrega del servicio,
- Actas de conformidad de las actividades que involucra la entrega del servicio, en cada Empresa
- Ubicación del repositorio digital (dentro de la infraestructura de cada Empresa) donde El Proveedor coloque la información total generada durante las actividades descritas para la presente sección.

El entregable de esta fase, deberán ser adjuntados como parte del entregable del mes correspondiente en la fase de operación.

Se aclara que toda la información recibida, creada, mejorada, modificada y generada durante todo el servicio, es de entera propiedad de FONAFE y sus Empresas.

6.7. Procedimientos

a) Gestión de incidencias

Registro del Incidente: El incidente será reportado por el 1er nivel de atención de la Empresa a través de cualquiera de las vías que se describe a continuación. El registro inmediato del incidente estará a cargo del Proveedor, valiéndose de la herramienta correspondiente la cual otorgará un número de ticket para su seguimiento por parte de la Empresa. A continuación, se listan las vías de reporte de incidentes:

- Llamada telefónica al Centro de Atención del servicio.
- Llamada telefónica al Gestor del Servicio provisto por el Proveedor.
- Envío de correos electrónico a la cuenta del Centro de Atención del servicio
- Registro en la herramienta correspondiente (provista por el servicio) realizada por el 1er nivel de atención de las Empresa.

Comunicación: El Gestor del Servicio del Proveedor deberá informar el plazo de atención y el plan de acción. FONAFE deberá recibir una comunicación (vía telefónica y/o correo) precisa y oportuna sobre la situación del incidente. Los plazos se detallan en la sección de niveles de servicio.

Cierre: El Proveedor deberá informar a la Empresa mediante correo electrónico, cuando el incidente haya sido resuelto. El cierre del incidente se realiza cuando la Empresa haya brindado su confirmación por correo electrónico.

b) Gestión de Requerimientos

Registro del Requerimiento: El requerimiento será reportado por el 1er nivel de atención de la Empresa a través de cualquiera de las vías que se describe a continuación. El registro inmediato del requerimiento estará a cargo del Proveedor, valiéndose de la herramienta correspondiente la cual otorgará un número de ticket para su seguimiento por parte de la Empresa. A continuación, se listan las vías para el reporte de un requerimiento:

- Llamada telefónica al Centro de Atención del servicio.
- Envío de correos electrónico a la cuenta del Centro de Atención del servicio
- Registro en la herramienta correspondiente (provista por el servicio) realizada por el 1er nivel de atención de las Empresa.

Comunicación: El Gestor del Servicio por del Proveedor deberá emitir mediante la herramienta web correspondiente, el plazo de atención y el plan de acción. FONAFE deberá recibir una comunicación precisa y oportuna sobre la situación del requerimiento. FONAFE establecerá la prioridad del requerimiento.

Cierre: El Proveedor deberá informar a la Empresa mediante correo electrónico, cuando el requerimiento haya sido atendido. El cierre del requerimiento se realiza cuando la Empresa haya brindado su confirmación por correo electrónico

6.8. Responsabilidad del Proveedor

- i. El Proveedor es responsable de la ejecución de todas las actividades necesarias para el cumplimiento del servicio en el tiempo establecido en el presente documento, para ello tendrá el apoyo del equipo de gestión por parte de FONAFE y de los Comité de Gobierno del Servicio para escalar temas que pudiera poner en riesgo de los plazos indicados en las presentes Bases.
- ii. El Proveedor deberá considerar durante las etapas del servicio, la cantidad de personal necesario para atender el alcance definido y futuras demandas adicionales bajo los niveles de servicios acordados.
- iii. Garantizar, a través de sus procesos internos de selección, el cumplimiento de los perfiles solicitados, así como asegurar la disposición del personal idóneo para la atención y gestión del servicio.
- iv. El Proveedor debe asegurar el registro y veracidad de la información generada en las atenciones de incidentes y requerimientos que conforma el servicio, para lo cual deberá generar la información que describa el proceso involucrado.
- v. El Proveedor deberá desarrollar actividades que considere necesarias para que se aseguren el conocimiento técnico y las habilidades necesarias del equipo para la prestación del servicio; así como, brindar los recursos necesarios para que el personal esté capacitado, entrenado y fidelizado (en especial el personal que solicite las Bases).
- vi. El Proveedor es responsable de cumplir los protocolos sanitarios y demás disposiciones dictados por sus sectores y autoridades competentes. Ante ello, el anexo 3.1 describe el Protocolo Sanitario propuesto para el servicio, en donde se indica las medidas de seguridad y de salud en relación a las interacciones entre el personal del Proveedor con personal de la Empresa, durante las actividades de instalación de equipos (al interior de las Empresas) que formen parte del servicio.

6.9. Responsabilidad de las Empresas

- i. La Empresa es responsable por asegurar que las estaciones de trabajo cumplan con los requisitos mínimos recomendados para acceder a los servicios de Office 365. Estos requisitos se encuentran en el siguiente enlace: <https://products.office.com/en-us/office-resources#coreui-heading-5dcqxz4>
- ii. Cada Empresa designará un personal responsable, quien realizará las coordinaciones y supervisión de los trabajos de instalación en cada una de ellas.
- iii. La Empresa se compromete a cumplir con los plazos indicados para brindar la conformidad mensual por el servicio provisto por el Proveedor.
- iv. La Empresa es responsable por establecer y ejecutar los planes de comunicación hacia los usuarios finales con respecto a los eventos de migración. El Proveedor proveerá de recomendaciones basadas en su experiencia para la incorporación.
- v. La Empresa contará con un nivel 1 de atención al usuario (provisto por la misma Empresa), el cual dentro de sus funciones realizará el descarte de requerimientos o incidencias que no correspondan al presente servicio. Para ello, el Proveedor deberá brindar las capacitaciones o transferencia de conocimiento (en la etapa de transición de entrada) que sean necesarias al personal del nivel 1 para

lograr lo descrito. La cantidad, contenido y duración de capacitaciones deberán ser definidas en la etapa de Planificación.

- vi. La Empresa brindará las condiciones y accesos necesarios al Proveedor, en las actividades involucradas en las etapas de transición y operación del servicio. Esto incluye el acceso remoto a los elementos de configuración que conforma el servicio.
- vii. La Empresa es responsable de verificar el cumplimiento del protocolo de salud propuesto para el servicio (en lo que le corresponde) descrito en el anexo 3.1.

6.10. Recursos a ser provistos por el Proveedor

a) Equipamiento

I. Infraestructura de servidores

El Proveedor deberá considerar como mínimo los siguientes servidores como parte de la solución híbrida:

- 02 servidores para Azure AD Connect; para brindar alta disponibilidad al servicio de sincronización de identidades, en base a modelo de *staging server* mostrado en el siguiente enlace: <https://docs.microsoft.com/en-us/azure/active-directory/hybrid/plan-connect-topologies#staging-server>.
- 02 servidores ADFS internos; para brindar alta disponibilidad al servicio de inicio de sesión único.
- 02 servidores ADFS Proxy; para brindar alta disponibilidad al servicio de publicación de ADFS.
- 02 servidores Exchange Hybrid; para brindar alta disponibilidad al servicio de correo híbrido.

NOTA: Respecto al ADFS, el Proveedor podrá optar por otros mecanismos actuales de autenticación como PTA: Pass-through authentication. De ser el caso, el postor deberá tener en cuenta los componentes involucrados que deberán igual ser provisto al servicio.

El dimensionamiento y capacidades del equipamiento deben estar fijada en base a la experiencia del Proveedor brindando el servicio.

El Proveedor deberá de incluir una solución de seguridad sobre los servidores descritos de tipo *EndPoint Detection and Response* (EDR) que registre todas las actividades de interés de seguridad y amenazas en un punto único para una inspección más profunda posterior, permitiendo detectar e investigar los ataques que han pasado a través de mecanismos de prevención tradicionales. Los componentes de esta solución son:

- Protección. Alta capacidad de protección del endpoint, identificando ataques con y sin malware.
- Prevención. Previene ataques bloqueando la actividad maliciosa detectada.
- Visibilidad. A través del sistema EDR permite conocer la actividad en el servidor antes, durante y después del ataque, permitiendo tomar decisiones adecuadas de prevención.
- Proactividad: la solución es capaz de identificar nuevos ataques, patrones de comportamiento y de esta forma aumentar la postura de seguridad del cliente.

Se aclara que la arquitectura de servidores descrita, podrá ser provista en modalidad on-premise o nube pública. De ser provista en nube pública el Proveedor debe cumplir las políticas descritas a continuación:

- La arquitectura deberá estar desplegada en un ambiente de Azure, con el objetivo de lograrse una comunicación nativa.
- El Proveedor deberá proporcionar su propia suscripción de Azure para alojar estos servidores.
- El Proveedor deberá considerar, diseñar e implementar mecanismos de alta disponibilidad para estos componentes alojados en la nube.
- El Proveedor debería asumir el costo de esos servidores en la nube.
- El Proveedor deberá establecer una VPN (de tipo y características definidas por el Proveedor, en favor del servicio) desde el CDC hacia la nube, y asumir ese costo.

II. Infraestructura de Respaldo

El Proveedor brindará una infraestructura empresarial del tipo backup/restore, para realizar los respaldos de información.

La herramienta debe cumplir mínimamente las siguientes características:

- La infraestructura de respaldo debe ser compatible con Office 365 en donde se aloje la información de respaldo.
- Deberá contar con una consola gráfica que gestione las políticas de respaldos.
- La herramienta de backup tiene que tener la capacidad de hacer respaldos a servicios de almacenamiento de objetos desde cualquier ubicación de Internet o similar e incluir lo necesario para hacerlo
- El Anexo 1.5 detalla las características técnicas mínimas de la herramienta de respaldo solicitada.

III. Herramientas de Migración

El Proveedor deberá proveer las herramientas y mecanismos de migración que sean requeridos para la migración en el entorno híbrido.

IV. Portal de Operaciones

El Proveedor debe brindar a modo de servicio, un portal de información el cuál brindará información en línea acerca del comportamiento operativo del servicio. Basado en la integración de diferentes fuentes de datos, estará en condiciones de mostrar tableros de control, reportes e indicadores, brindando mayor visibilidad y mejor control en la operación.

Se precisa que el presente Portal, no necesariamente deberá ser provista por una única herramienta. Las cuales NO deberán ser herramientas comerciales de software libre.

El portal de información contendrá las siguientes funcionalidades:

- Dashboards: 01 Tablero de control, por perfil de usuario definido.
- Indicadores de desempeño: relacionados a los servicios provistos
- Publicación de información o reportes en formatos excel, txt, pdf, reutilizando los diferentes repositorios de información que se integren a la plataforma.

El portal de información permitirá a los usuarios que designa la Empresa, acceder en línea a los tableros de control, reportes e indicadores del servicio

La provisión de este portal de información, contemplará la integración con las herramientas de:

- Gestión de requerimientos e incidentes, cuyas características se detalla en el Anexo 1.7.
- Monitoreo provisto por el proveedor del ítem 2.
- Monitoreo para los equipos provistos por el proveedor del presente servicio (ítem 1)

La integración de las herramientas antes mencionadas, así como la inclusión de otros repositorios, proveerán la información necesaria para construir los tableros de control, indicadores y reportes para los diferentes roles. Cualquier otra integración adicional (en favor del servicio), deberá ser acordada durante la fase de planificación de este servicio.

El portal de información definirá los mecanismos necesarios para que los usuarios finales tengan los medios para consultar información acerca de:

- Cantidad de requerimientos consumidos por línea base.
- Cantidad de incidentes por prioridad.
- Disponibilidad estimada de los servicios y aplicaciones definidos.
- Tendencia de incidentes y requerimientos.
- Cantidad de tickets por vencer (SLA)
- Cantidad de tickets en estado pendiente.

Durante la fase de Planificación, ambas partes definirán los indicadores a mostrar en el portal de información, y las fechas en las cuales irán integrándose y mostrándose los indicadores y reportes.

Este portal deberá estar operativo en el primer mes de la fase de Operación del Servicio.

Se proveerán dos (02) suscripciones de acceso por perfil definido al portal de información por Empresa.

- Gestor: Perfil de consulta de reportes, indicadores y tablero de control. No tiene control sobre las modificaciones del portal.

Los usuarios que tengan acceso al portal de servicios, deberán contar con un usuario en el directorio activo corporativo.

Se precisa que los usuarios, tendrán acceso a la información concerniente sólo a su respectiva Empresa.

Con la finalidad de simplificar la gestión del servicio y con el objetivo de un plan de mejora continua, se requiere que el Proveedor no duplique información, es decir, deber evitar redundar la información presentada en el portal.

El Proveedor tendrá como responsabilidad:

- Proveer la infraestructura necesaria (tanto HW, SW y licenciamiento base, dentro de sus instalaciones) involucrada para el funcionamiento del Portal
- La instalación, configuración, integración y posterior mantenimiento y gestión de las herramientas necesarias a fin de proveer en calidad de uso, el portal de servicios.
- Definición de los indicadores asociados a los perfiles de usuario, que conformarán los tableros de control, en conjunto con FONAFE.
- Capacitación en el uso del portal. Esta capacitación se dará en modalidad presencial u on-line, en una sesión se capacitará a los gestores. Las características de la capacitación se definirán en la fase de Planificación.
- En lo referente a la provisión de licencias, el Proveedor es responsable de brindar cualquier otro software necesario para la operación y gestión del portal.

En contra parte FONAFE y las Empresas, serán responsables de:

- Definición de los indicadores asociados a los perfiles de usuario, que conformarán los tableros de control, en conjunto con el Proveedor.
- Brindar las condiciones necesarias para llevar a cabo la capacitación realizada por el Proveedor.

b) Personal clave

I. Director del Servicio

Formación académica

Titulado en: Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial, Ingeniería Informática,

Experiencia

Experiencia laboral no menor de cinco (05) años en la gestión de proyectos TIC y/o en la gestión de servicios TIC; en ambos casos habiendo participado en roles de dirección y/o gerencia.

Capacitación

Curso o taller en Gestión de Proyectos basado en la Guía del PMBOK (mínimo 24 horas lectivas)

Responsabilidades

- Ejecutivo designado por el Proveedor como el responsable estratégico del servicio. Tendrá una dedicación mensual máximo del 10% de su tiempo al servicio, en respuestas a las responsabilidades asignadas.
- Tendrán la suficiente autoridad y atribución para resolver los conflictos (al interno de la estructura del Proveedor) que puedan poner en riesgo los objetivos, metas o resultados del servicio.
- Permanecer en contacto con el Director Corporativo del servicio de FONAFE, para definir los posibles cambios o adecuaciones que se deban realizar en el servicio.
- Participar en los Comité Ejecutivos (semestralmente) y en la reunión de kick off del servicio

II. Gestor del Servicio

Formación académica

Bachiller en: Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial, Ingeniería Informática o Ingeniería de Sistemas Empresariales.

Experiencia

Experiencia laboral no menor de tres (03) años en la gestión de proyectos y/o en la gestión de servicios; en ambos casos relacionados a la provisión de servicio en la nube habiendo participado en roles de dirección y/o gerencia y/o jefatura

Capacitación

- Curso o taller en Gestión de Proyectos basado en la Guía del PMBOK (mínimo 24 horas lectivas)
- Certificación Oficial ITIL Foundations en IT Service Management Fecha efectiva de la certificación 2011 o superior.

Responsabilidades

- Responsable de velar por el cumplimiento y la prestación del servicio.
- Gestionar y garantizar la operatividad de servicio en todas las empresas que conforman el servicio, mediante la coordinación continua con sus pares en la Empresa (Ejecutivo de Servicio de la Empresa)
- Planificar y administrar los recursos y capacidades asignados o adicionales que requiera la operación.
- Monitorear el cumplimiento de los indicadores de niveles de servicio establecidos.
- Informar acerca del desempeño de acuerdo a los niveles de servicio requeridos, mediante reportes mensuales y reuniones periódicas.
- Gestionar las comunicaciones al interno de la Empresa, ante cualquier incidente que afecten servicios relacionados a su operatividad.

- Responsable de la presentación de informes mensuales y de la documentación operativa del servicio.

III. Arquitecto Microsoft

Formación académica

Bachiller en: Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial, Ingeniería Informática o Ingeniería de Sistemas Empresariales.

Experiencia

Mínima de cinco (05) años de experiencia en implementación y/o administración de soluciones basadas en Office 365. En ambos casos, que consideren esquemas de identidades y servicios híbridos, bajo entornos empresariales

Capacitación

- Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert o Microsoft Certified Solutions Associate Office 365
- Microsoft Certified Azure Administrator Associate

Responsabilidades

- Responsable técnico del diseño y estrategia de la implementación de Office 365.
- Supervisor de calidad de la administración de los servicios de Office 365.

IV. Otro personal

a. Jefe de Proyecto:

Formación académica

Bachiller en Ingeniería Electrónica, Industrial, Telecomunicaciones, Informática, Computación o Sistemas.

Experiencia

Experiencia laboral no menor de cuatro (04) años en la gestión de proyectos de infraestructura tecnológica relacionados a la provisión de servicio en la nube.

Capacitación

- Certificación vigente como PMP (Project Manager Professional).
- Curso o taller de MS Project para la gestión de proyectos, mínimo 20 horas lectivas

Responsabilidades

- Responsable directo de las etapas de Transición de Entrada y Transición de Salida en lo correspondiente a las actividades de implementación del servicio, y de darse el caso, responsable de los proyectos de mejoras al servicio o proyectos de incremento de cantidad de usuarios, durante la etapa de Operativa.
- Brindar el estado de avance de las actividades de implementación durante las etapas asignadas.
- Responsable de proveer y actualizar (en coordinación con FONAFE) los cronogramas de trabajo y/o diagramas Gantt a utilizarse como parte de sus actividades

6.11. Niveles de Servicio

Los niveles de servicio solicitados son los siguientes:

Objetivo	Servicios	Métrica	Valor Objetivo	Periodo Medición
Minimizar los tiempos	Sincronización de identidades (AD Connect)	Disponibilidad de servicio	99.95%	Mensual

de parada de los servicios	Autenticación federada (ADFS o PTA)	Disponibilidad de servicio	99.95%	Mensual	
	Servicio híbrido de correo electrónico	Disponibilidad de servicio	99.95%	Mensual	
Medir la satisfacción del Servicio	Encuestas Semestrales	Promedio de la calificación obtenida por las encuestas realizadas al equipo encuestado.	7.5	Semestral	
Responder a las necesidades del negocio	Gestión de Incidentes	Tiempo de Solución por Empresa (P: Prioridad)	P1	30 minutos	Mensual
			P2	1 hora	Mensual
	Gestión de Requerimientos asociados a mejoras del servicio.	Tiempo de Ejecución por Empresa (P: Prioridad)	P1	24 horas	Mensual
			P2	48 horas	Mensual
	Gestión de Requerimientos asociados al servicio administración (anexo 1.4)	Tiempo de Solución por Empresa (P: Prioridad)	P1	24 horas	Mensual
			P2	48 horas	Mensual

Nota:

- i. Para calcular la disponibilidad de cada servicio, de acuerdo con el cuadro anterior, se deberá aplicar la siguiente fórmula:

Donde:

<i>%disp</i>	Porcentaje de disponibilidad de un servicio
<i>TMSS</i>	Tiempo mensual de indisponibilidad, en minutos, de un servicio, por causas atribuibles a El Proveedor.
<i>TMT</i>	Tiempo mensual teórico. Es el tiempo total en minutos del horario mensual comprometido para el servicio.
<i>TMPP</i>	Tiempo mensual de paradas programadas, es decir, planificadas y aprobadas por FONAFE, para el servicio.

- ii. Respecto a Encuestas Semestrales. El valor indicado es obtenido en base a la calificación indicada por los encuestados (Ejecutivo del Servicio de la empresa encuestada, Director Corporativo del Servicio y Gerente Corporativo del Servicio) con respecto al grado de satisfacción al servicio brindado a la empresa. La encuesta tendrá veinte (20) preguntas. Cada respuesta debe indicar un único valor entre 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho. La calificación de la encuesta será el promedio (con 2 decimales) de los valores asignados a cada pregunta. Las preguntas abordarán los aspectos del servicio y serán propuestas por FONAFE y acordadas con el Postor adjudicado durante la etapa pre-operativa. La encuesta se dará en una frecuencia semestral.
- iii. El Tiempo de Solución, es el tiempo transcurrido desde que el ticket es ingresado hasta que se encuentra resuelto. No se contabiliza como tiempo para la medición el tiempo que el ticket se encuentre escalado a un tercero, tal como el fabricante del hardware y/o software o cualquier otro distinto a EL PROVEEDOR.
- iv. El Tiempo de Ejecución, es el tiempo que toma al Proveedor brindar a la Empresa la fecha para iniciar las actividades de levantamiento de información del requerimiento, teniendo ya para ello un plan inicial de trabajo.
- v. Respecto a la Prioridades:

Prioridad	Descripción del Incidente	Descripción del requerimiento	Descripción del requerimiento asociados al servicio administración (anexo 1.4)
1	<ul style="list-style-type: none"> Incidente que genera INDISPONIBILIDAD y/o afecta a los Niveles de Servicio en Producción. Alertas críticas de disponibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Modificación necesaria y pronta para la correcta funcionalidad del sistema o por un potencial error o riesgo identificado. 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimiento asociado a la atención de usuarios finales. Requerimiento catalogado como urgente en coordinación Proveedor y Empresa solicitante.

	<ul style="list-style-type: none"> • Inconvenientes de desempeño o funcionalidades que no permiten operar con normalidad al Usuario. 		
2	<ul style="list-style-type: none"> • Algún componente presenta inconvenientes en su operación o en su desempeño, pero siguen brindando servicios. • Alertas críticas que no se encuentran relacionadas a la disponibilidad. • Errores detectados que no afectan la disponibilidad del servicio de manera parcial o total, pero si no se toma acción puede incrementar su nivel de impacto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora u optimización de una prestación dentro del alcance del Servicio. • Implementación de mejoras a la Infraestructura tecnológica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos que, por naturaleza, cantidad, tiempo de atención u otros factores (sustentados por el Proveedor en el momento de solicitud) no es factible tener prioridad 1. <p>Nota: En casos excepcionales, de existir un requerimiento que exceda el plazo descrito y que esté sustentado por el Proveedor, ambas partes (empresa y proveedor) deberán pactar un plazo de atención, mediante un acta o correo entre ambas partes.</p>

6.12. Penalidades

a) Penalidades por Mora

La demora en el incumplimiento de cada uno de los plazos asociados a los entregables dará lugar a la aplicación de la penalidad por mora que será calculada de acuerdo a lo establecido en el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por el D.S. 344-2018-EF, modificado además por el D.S 377-2019-EF y el D.S. 168-2020-EF, tomando en consideración el pago parcial correspondiente. Para el caso de los entregables de la etapa de Transición de Entrada y Transición de Salida, las penalidades serán descontados del primer y del último pago respectivamente. Esta misma no deberá exceder el 10% del valor mensual contractual.

b) Otras Penalidades

Se definen tres tipos de penalidades:

i. Por acuerdo de Niveles de Servicios

La cual se aplica en fase de operación del servicio (a excepción de la etapa de marcha blanca). A continuación, se muestra el detalle del cálculo:

De acuerdo a las métricas definidas y al valor establecido para las mismas, al finalizar cada mes de operación durante la fase de operación del servicio, se calculará la penalidad en base a lo siguiente:

Nivel de Servicio	Penalidad
Sincronización de Identidades.	>= 99.90% y < 99.95%, se aplicará una penalidad de 5% del costo mensual del servicio de la empresa afectada. >= 99.85% y < 99.90%, se aplicará una penalidad de 10% del costo mensual del servicio de la empresa afectada.

	< 99.85 %, se aplicará una penalidad de 25% del costo mensual del servicio de la empresa afectada.
Autenticación federada	>= 99.90% y < 99.95%, se aplicará una penalidad de 5% del costo mensual del servicio de la empresa afectada. >= 99.85% y < 99.90%, se aplicará una penalidad de 10% del costo mensual del servicio de la empresa afectada. < 99.85 %, se aplicará una penalidad de 25% del costo mensual del servicio de la empresa afectada.
Servicio híbrido de correo electrónico	>= 99.90% y < 99.95%, se aplicará una penalidad de 10% del costo mensual del servicio de la empresa afectada. >= 99.85% y < 99.90%, se aplicará una penalidad de 20% del costo mensual del servicio de la empresa afectada. < 99.85 %, se aplicará una penalidad de 30% del costo mensual del servicio de la empresa afectada.
Encuestas Semestrales	>= 6.5 y < 7.5 se aplicará una penalidad de 2% del monto total del contrato que paga la empresa encuestada por el ítem 1. < 6.5, se aplicará una penalidad de 2.5% del monto total del contrato que paga la empresa encuestada por el ítem 1.
Gestión de Incidentes	Prioridad 1: se aplicará una penalidad del 10% del costo mensual del servicio de la empresa afectada. Prioridad 2: se aplicará una penalidad del 5% del costo mensual del servicio de la empresa afectada.
Gestión de Requerimientos	Prioridad 1: se aplicará una penalidad del 5% del costo mensual del servicio de la empresa afectada. Prioridad 2: se aplicará una penalidad del 3% del costo mensual del servicio de la empresa afectada.

ii. Por demora en la Transición de Entrada

Este tipo de penalidad solamente es aplicable a la Fase de Transición de Entrada. Está referida a la demora en la ejecución de la Transición de Entrada, teniendo como referencia para el cálculo de la penalidad cada una de las Actas de Fin de Transición.

Si El Proveedor incurre en retraso injustificado en la ejecución del servicio de transición de entrada, FONAFE aplicará una penalidad de acuerdo a la fórmula indicada más adelante por cada día calendario de atraso, tomando como referencia el valor, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto correspondiente a la operación de cada Empresa afectada.

iii. Penalidad por retrasos producidos por la rotación/remplazo del personal clave

Si durante la prestación del servicio, surgieran retrasos producidos por la rotación/remplazo del cualquier personal propuesto por el Proveedor (retrasos en cumplimiento de plazos, en entrega de entregables, u otros solicitados en las presentes Bases), se aplicará una penalidad de acuerdo con lo dispuesto en el artículo Nº 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. El

incumplimiento de los mismos generará una penalidad que se aplicará automáticamente y será calculada de acuerdo a la siguiente fórmula:

INCUMPLIMIENTO	PENALIDAD	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN
Retrasos en el servicio producidos por la rotación/reemplazo del personal.	50% de la UIT. Se aplicará la penalidad por cada perfil que forma parte del servicio, por día y por cada ocurrencia.	Se definirá en la Fase de Planificación

Consideraciones

- Las penalidades serán pagadas por El Proveedor, previa emisión de la correspondiente nota de débito o descontadas del cargo mensual del mes siguiente, deduciendo la factura mensual el importe correspondiente a la penalidad. Dichas penalidades también podrán ser descontadas por FONAFE de cualquier factura pendiente de cancelación a El Proveedor.
- Las Penalidades por Mora serán ejecutadas durante todo el servicio. Las Otras Penalidades serán ejecutadas durante la etapa de Operación (a excepción del periodo de marcha blanca).
- Se precisa que la contabilización de penalidades es por Empresa y son acumulables.
- Para la aplicación de una penalidad, FONAFE informará por escrito (con el sustento correspondiente) al Postor adjudicado.
- Las penalidades podrán ser aplicadas sin perjuicio de la ejecución de la garantía, la aplicación de otras penalidades pactadas contractualmente, de la resolución del contrato, de la responsabilidad civil y de las acciones legales pertinentes
- En todos los casos, las penalidades serán aplicadas cuando lo ocurrido sea por responsabilidad del Postor adjudicado.

7. ITEM 2 – SERVICIO DE INTERNET - CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

7.1. Descripción y Alcance del servicio

Suministrar el servicio de internet a través de fibra óptica en la última milla, para las empresas listadas en el anexo 2.1, acorde a la línea Base definida en el anexo 2.2 (cuadro 1) dentro de los plazos y etapas que indica el Anexo 2.3, con el objetivo de acceder al servicio Office 365, descrito en el ítem 1 en el presente documento.

El servicio solicitado lo compone, aparte de la provisión de acceso a internet, el servicio de seguridad de acceso a internet y segregación de tráfico en sede remota (solo a empresas descritas en el anexo 2.2 cuadro 2), la atención de incidentes del servicio, el monitoreo de operación de red y la capa de gestión del servicio.

7.2. Especificaciones del Servicio

a) Del servicio de Internet

- i. El servicio de Internet será provisto a través de un enlace principal (en modo activo) y de otro enlace de contingencia (en modo pasivo) para las empresas descritas en el anexo 2.2 cuadro 1, y de equipos de comunicación (provistos como servicio), cuyas características se detallan en la sección: Recurso a ser provisto por el Proveedor, sub sección Equipamiento)
- ii. La disponibilidad del servicio de internet, se detalla en sección “Niveles de servicio” en las presentes Bases. La disponibilidad se evaluará en forma mensual y por sede.

- iii. El servicio no deberá contener filtros de puertos ni restricciones de ningún tipo que interrumpan el funcionamiento de las aplicaciones utilizadas por las empresas. El servicio debe contemplar la entrega de un pool de 4 IP's públicas v4 (dentro de la cual se encuentra la IP de red, gateway y broadcast) por cada empresa.
- iv. El servicio de acceso a internet deberá ser simétrico, tanto para el enlace principal como para la contingencia.
- v. El Proveedor garantizará el 100% de los anchos de banda contratados.
- vi. Overbooking nacional e internacional garantizado 1:1.
- vii. Redundancia de servidores DNS. Esta redundancia se brinda mediante arreglos de servidores ubicados físicamente en locales distintos.
- viii. El servicio deberá permitir el registro del DNS y asignación de las direcciones IP públicas necesarias (mínimo 1 dirección IP pública por cada empresa). El Proveedor deberá contar con servidores DNS redundantes y distribuidos en locales distintos para alojar los dominios de cada empresa, así como para la resolución de direcciones IP Públicas a nombres de dominio (DNS Reverse).
- ix. El Proveedor podrían contar con equipos router de repuesto en la sede, en caso los equipos fallen y puedan ser reemplazados en el menor tiempo posible, sin impactar los niveles de servicio acordados. Estos equipos deben ser instalados en cada empresa con una etiqueta indicando su condición de equipo de recambio o SPARE.
- x. El Proveedor será responsable de que en caso el enlace principal de alguna de las empresas falle, el enlace de contingencia entrará en funcionamiento automáticamente, con la finalidad de que la operatividad del servicio siga funcionando.

Consideraciones

En aras que, el pago que realiza la empresa por el servicio de acceso a internet esté acorde con la tendencia de reducción de precios que muestra el mercado en el tiempo para dicho servicio. El Proveedor brindará un crecimiento automático (con respecto a la cantidad de MB de acceso a internet, tanto en el enlace activo como pasivo, que tenga la Empresa el año anterior) del 15% anual para cada Empresa, sin que este genere un costo adicional por la Empresa. Se precisa:

- Si el porcentaje de crecimiento muestre un número decimal, éste deberá ser redondeado al número entero siguiente. Por ejemplo, si la empresa X, tuviera 42Mb de acceso a internet, entonces el incremento sería de 7 MB, con lo cual el nuevo BW de acceso a internet sería de 49 Mb.
- Siguiendo el ejemplo anterior, el próximo año, el incremento para la empresa X, tomará como BW de acceso a internet el valor de 49 MB

b) Seguridad de acceso a Internet y segregación de tráfico en sede remota

El servicio debe incluir una capa de segregación de tráfico de red en la sede principal solo para las empresas que participan de esta prestación del servicio (Anexo 2.2, cuadro 2), con el fin de discriminar el tráfico de navegación (a nivel de aplicación) por internet hacia la nube Office 365 de Microsoft. Se aclara que la configuración para tal fin estará del lado del proveedor adjudicado del ítem 2. Asimismo, el Proveedor deberá brindar el servicio de seguridad gestionada de acceso a internet hacia la nube de Office 365.

Ambos servicios descritos en el párrafo anterior, deberán estar sustentados en un equipamiento que se detalla en la sección "Recursos a ser provistos por el Proveedor" del presente ítem 2.

Reporte del servicio:

Una vez concluido el mes de servicio, el Proveedor entregará un informe mensual del servicio de seguridad a la Empresa que ha solicitado este servicio (Anexo 2.2, cuadro 2), indicando:

- Reporte mensual de la actividad de seguridad relacionada malware y tráfico malicioso.
- Reporte de registro de navegación detallado por usuario.
- Reporte de informe VPN
- Reporte de las actividades administrativas (entradas de administradores, cambios de configuración) realizadas.

c) Atención de incidentes

- i. Se entenderá por incidencia a una interrupción parcial o total del servicio.
 - Se deberá entender que toda interrupción parcial del servicio, está determinada como mínimo por los siguientes escenarios: pérdida de paquetes, latencia, lentitud y/o incapacidad de recibir información ante consulta en el acceso a internet (página web, streaming de audio y video).
 - Se deberá entender que toda interrupción total del servicio, está determinada por la pérdida total de conectividad hacia la red del Proveedor y salida internacional, esto no aplica al POP principal directamente conectado al router de enlace que brinda servicio a cada empresa.
- ii. El Proveedor dispondrá para el servicio de un Centro de Atención, el cual proveerá a la Empresa o al Proveedor Ítem 1, de un número telefónico y/o correo electrónico para reportar los incidentes que identifique durante la operación del servicio.
- iii. El Proveedor gestionará los incidentes del servicio mediante una herramienta de Gestión de Incidentes. La herramienta debe tener la capacidad de creación de tickets de atención, permitiendo un adecuado control, gestión y seguimiento de todo tipo de incidentes. Esta herramienta será de uso interno del Proveedor.
- iv. Los incidentes generados durante el mes del servicio, deben formar parte del informe mensual del mismo a presentarse a la Empresa al finalizar el mes del servicio. El incidente debe mostrar la información necesaria en un formato acordado durante la etapa de transición de entrada.
- v. Ante un reporte de incidente, el Proveedor debe garantizar la disponibilidad de personal técnico calificado.
- vi. Toda actividad o provisión de bienes que tenga que ejecutar el Proveedor para subsanar la avería serán sin costo alguno para cada empresa, salvo el caso en que el incidente sea imputable a la Empresa, en dicho escenario, el Proveedor deberá redactar un informe detallando el motivo por el que le atribuye las causas de la avería a la empresa correspondiente. El cual deberá ser corroborado por la Empresa.
- vii. El Gestor de servicio del Proveedor debe estar en constante comunicación con la empresa afectada, brindando el estado de la atención del incidente y dando el seguimiento al interno del Proveedor.
- viii. El Proveedor deberá informar a la empresa mediante correo electrónico, cuando la avería haya sido resuelta.
- ix. El horario de reporte y atención a incidentes es 24x7x365.

d) Monitoreo de operaciones de red

El Proveedor deberá asegurar el monitoreo permanente de las prestaciones y equipos que brinde su servicio; para ello el proveedor deberá contar con un Centro de Operación de Red (NOC por sus siglas en inglés) que se encargue de esta actividad.

El NOC deberá estar en capacidad de realizar acciones de controles preventivos, correctivos y pruebas técnicas que puedan contribuir a analizar, resolver y superar las incidencias que afecten al servicio, a fin de garantizar un eficiente funcionamiento del mismo y determinar la responsabilidad de las partes en cada caso.

Actividades a realizar por el NOC:

- i. Deberá efectuar un monitoreo permanente del servicio provisto por completo (de enlaces, de equipos de comunicación, de equipos de seguridad, en general de todos los componentes que brinde su servicio) en modalidad 24x7x365.
- ii. Deberá dar solución a fallas de manera remota o en sitio.
- iii. Deberá verificar continuamente los medios de transmisión.
- iv. Durante el período de garantía, deberá reparar o reemplazar sin costo para la Empresa los equipos o componentes que sean necesarios para asegurar la prestación del servicio, en caso de fallas imputables al postor.
- v. Se requiere que el monitoreo del enlace contratado considere mínimamente los siguientes aspectos:
 - Consumo de ancho de banda en tiempo real.
 - Visualización de enlace en línea y fuera de servicio.
 - Utilización del ancho de banda.
 - Notificación de los problemas en la red y/o los equipos.
 - Monitoreo de los equipos de seguridad de red (de darse ese servicio en la Empresa)
- vi. Deberá proporcionar el acceso a la herramienta de monitoreo web, con el fin que la Empresa o el proveedor del ítem 1, puedan monitorear en línea el consumo de ancho de banda, disponibilidad de los servicios y alarmas.
- vii. El monitoreo deberá ser realizado por personal técnico especializado y capacitado para tal actividad, asignado por el postor.
- viii. Cuando la herramienta de monitoreo o el personal asignado por el Proveedor detecte los problemas de falla en la red y/o en los equipos informará sobre la misma, vía correo electrónico o telefónicamente, al personal designado por la Empresa.

En adición a lo indicado anteriormente, a continuación, se lista los criterios a monitorear:

Equipos de Seguridad de Redes:

- Uso de CPU (si aplica)
- Uso de memoria (si aplica)
- Disponibilidad de los equipos que componen el servicio de Comunicaciones
- Estado de los ventiladores de los equipos (Si aplica)
- Amperaje/Voltaje de las interfaces de red (Si aplica)
- Consumo de ancho de banda de una interface (Recepción/transmisión) (Si aplica)
- Detalle en el tiempo de paquetes con errores/descartados (Recepción/transmisión) (Si aplica)

- Generación de alertas en caso de un trap/log previamente definido para los equipos de red (firewall) (Si aplica)
- Disponibilidad de los equipos que componen el presente servicio

e) Gestión del Servicio

El servicio provee una capa de gestión la cual recaerá en el “personal clave” y en el denominado “otro personal”, que se solicita en la sección Recursos Provistos por el Proveedor. Estos perfiles en base a sus responsabilidades indicadas en la sección en referencia, permitirá al servicio tener capacidades de gestión (entre ellas como brindar el estado de las actividades a cargo, coordinación, gestionar las comunicaciones, entre otras) en las actividades que conforman las etapas del servicio.

7.3. Consideraciones generales del Servicio

- i. Todos los equipos, materiales, accesorios y obras civiles si fuera el caso en la sede principal de las empresas (ducterías, canalizaciones, picados y resanes) -de considerarse necesarios- a ser instalados para la provisión del servicio serán suministrados por el Proveedor.
- ii. El Proveedor deberá garantizar la provisión del servicio de internet por fibra óptica, a partir de la etapa de Operación del servicio en modalidad 24x7x365
- iii. El Postor podrá realizar una visita técnica a cada empresa del servicio, para verificar el espacio y energía necesario a usarse en cada equipo que se proporcionará en calidad de alquiler, la cual podrá ser realizada hasta antes de la presentación de su oferta para el presente Convocatoria.
- iv. Cualquier solicitud posterior de configuración de los equipos que forman parte de este servicio, deberá realizarse sin costo adicional para las empresas, en todos los casos producidos por mejoras para el uso del servicio Office 365.
- v. Los equipos deberán ser proporcionados en calidad de alquiler hasta la culminación del contrato.
- vi. El Proveedor deberá ser responsable de la instalación, configuración y soporte de todos los componentes que formen parte de su servicio a fin de cumplir los requerimientos mínimos solicitados.
- vii. Las características y configuraciones de los equipos, que sirvan para brindar el servicio, y que no hayan sido previstas durante la etapa de implementación del servicio y afecten el funcionamiento del mismo durante el transcurso del contrato, deberán ser asumidas en su totalidad por el Proveedor que brinde el servicio, sin que esto signifique costo adicional alguno para las empresas.
- viii. La forma de pago del servicio se hará en cuotas mensuales, previa conformidad, descrita en la sección Forma de Pago.
- ix. La instalación, inspección o pruebas que se requieran no deberán afectar la operatividad actual ni la infraestructura de las empresas.
- x. El Proveedor deberá proporcionar, a las Empresas, una herramienta o portal web de monitoreo del servicio donde se pueda visualizar los circuitos digitales, revisar el tráfico en cada enlace y visualización de consumo de ancho de banda, en forma diaria, mensual e histórica, La cual será usada por el Proveedor del Item1 para funciones de monitoreo. Las características se detallan en la sección Recursos a ser provistos por el Proveedor.
- xi. Así mismo, deberá poder monitorearse el nivel de procesamiento en los equipos instalados para el servicio en su totalidad, a fin de determinar si es necesario su reemplazo por un equipo de mayores capacidades técnicas por parte del Proveedor. Se considerará válido que, en forma

alternativa a la herramienta solicitada, la información pueda obtenerse mediante acceso local o remoto a los routers para su verificación.

- xii. Para la suscripción del contrato, el Proveedor deberá presentar los precios unitarios para adiciones y reducciones del servicio de internet en Mbps, según Anexo 2.4. Estos precios unitarios serán revisados cada dos (02) años y se ajustarán de acuerdo a los indicadores referenciales de FONAFE.

7.4. Etapas y Actividades del Servicio

a) Etapa Transición de Entrada

Se dividirá en 3 sub-etapas

I. Planificación:

Iniciará al día siguiente calendario de suscrito el contrato respectivo, y tendrá una **duración máxima de 30 días calendarios**. En la sección Entregables se detalla la documentación a presentar para esta sub-etapa.

Durante esta etapa de realizarán las siguientes actividades:

- Elaboración y validación del plan de trabajo, cronograma Gantt, diagrama de arquitectura, estrategia de despliegue del servicio en las empresas y demás artefactos técnicos y de gestión necesarios para la ejecución de las actividades de implementación.
- Reuniones de coordinación con el Proveedor del Item1, para coordinar actividades relacionadas a ambos ítem de contratación (ítem1 e ítem2) propias del servicio.
- El Proveedor del Ítem 2, priorizará la implementación de su servicio en las empresas que inicien la implementación del Ítem 1.
- Reuniones de seguimiento (mínimamente 1 vez por semana) de forma presencial y/o remota (previa coordinación entre el equipo de encargado de la etapa, FONAFE y (de requerirse) con las empresas que conforman el servicio.
- Antes de finalizar esta etapa el Proveedor expondrá a las empresas su planificación para las actividades necesarias a realizarse durante la implementación del servicio. Esta presentación (único horario) se dará en las instalaciones de FONAFE o remota (previa coordinación), con la presencia de los responsables del servicio en las empresas participantes.
- En esta etapa el Proveedor, podrá adelantar actividades de la siguiente etapa (si lo considera necesario), en aras de cumplir con el plazo acordado y secuencia de implementación acordada.

II. Implementación:

Iniciará al día siguiente calendario de concluido la sub-etapa de Planificación, y tendrá una **duración máxima de 60 días calendarios**. En la sección Entregables se detalla la documentación a presentar para esta sub-etapa.

Durante esta etapa de realizarán las siguientes actividades:

- Instalación, configuración y pruebas de conectividad de los componentes del servicio en conformidad con los requerimientos solicitados en las Bases.
- Despliegue y puesta en producción del servicio en las empresas que conforman el mismo.
- Reuniones de seguimiento (mínimamente 1 vez por semana) de forma presencial y/o remota (previa coordinación) entre el equipo de encargado de la etapa, FONAFE y (de requerirse) con empresas que conforman el servicio.
- Reuniones de seguimiento entre el Proveedor y la Empresa, para tratar detalles propios de su implementación.

Consideraciones:

- La instalación deberá efectuarse sin afectar las labores de cada Empresa ni la continuidad de servicios de red que tenga previamente contratado la misma.
- Las actividades de implementación se realizarán en horarios fuera de oficina en coordinación con el responsable del servicio en cada empresa.

III. Marcha Blanca y Pruebas:

Iniciará una vez concluida la sub-etapa anterior (de Implementación), y tendrá una **duración promedio de 1 meses**.

Esta sub-etapa NO tendrá entregables a presentar.

Durante esta etapa:

- Se realizará las pruebas y verificaciones del servicio integral Office 365 conjuntamente con el proveedor del ítem1, conforme vaya concluyendo las actividades de Implementación en cada Empresa que tenga a cargo como parte del servicio descrito en el ítem1. Se precisa que actividades de pruebas y verificaciones, no necesariamente se darán al mismo tiempo con todas las empresas.
- En esta etapa, previa coordinación con el proveedor del ítem 1 (mediante pedido realizado por FONAFE) se solicitará al proveedor del ítem2 brindar el acceso a internet (en los plazos acordados para cada empresa) para los fines descritos en el punto anterior.
- Previo y después de concluidos las actividades descritas en los puntos anteriores, el servicio de acceso a internet estará suspendido o entrará en congelamiento hasta el inicio de la etapa Operativa del servicio Integral (referirse a la sección 5.3)

Consideraciones:

- La instalación deberá efectuarse sin afectar las labores de cada Empresa ni la continuidad de servicios de red que tenga previamente contratado la empresa.
- Las actividades de implementación se realizarán en horarios fuera de oficina en coordinación con el responsable del servicio en cada empresa.

b) Etapa Operativa

Iniciará el mismo día que inicia la etapa de operación del servicio contratado para el Ítem 1 de las presentes Bases (ambos servicios inician de manera conjunta; en virtud que se necesita concluirse las configuraciones del ítem 1 para consumir el servicio que provee el ítem2). La duración de esta etapa se muestra en la sección 5.3 Plazos del servicio.

Durante esta etapa de realizarán las siguientes actividades:

- Gestión y operación del servicio brindado.
- Atención de incidencias ocurridas durante la operación del servicio.
- Atención de pedidos de control de cambios y/o mejoras continuas que pueda requerir el servicio en beneficio del mismo.
- Reuniones de seguimiento periódicas de forma presencial entre el equipo de encargado de la etapa, FONAFE y (de requerirse) con empresas que conforman el servicio, con motivos, como parte de los Comité Operativo del servicio o a solicitud de FONAFE o empresas previa coordinación.

c) Etapa de Transición de Salida

Durante esta etapa de realizarán las siguientes actividades:

- Facilitar la etapa de transición de entrada al Postor que sea adjudicado en el proceso de renovación del servicio.

- Reuniones de coordinación con el nuevo Postor adjudicado y/o Empresas, como parte de las actividades involucradas en la próxima Transición de Entrada.
- Presentación de indicadores de operación y de las mejoras implementadas al servicio, durante la etapa operación.

Consideraciones:

- Esta fase no interrumpe las actividades propias que se ejecute en la fase operativa en el mes que se traslapen.
- Las actividades que conforman esta etapa de Transición de Salida no generan ningún costo adicional para FONAFE en virtud que la gran mayoría ha sido generada durante el servicio.

7.5. Requisitos del Proveedor

- i. El Proveedor deberá ser una persona jurídica que actúe conforme a la Ley Peruana y establecida dentro del territorio nacional.
- ii. El postor deberá acreditar que mantiene vigente, a la fecha de presentación de la propuesta, contrato con el fabricante de los equipos de comunicación provisto como parte del servicio; esto con la finalidad de proporcionar soporte técnico, servicios profesionales y experiencia en la gestión de la operación de los mismos. Para tal fin, el postor deberá presentar una carta del fabricante o subsidiaria en el territorio nacional, que acredite o certifique lo mencionado.

El Proveedor deberá presentar a la firma del contrato la documentación necesaria y fehaciente que sustente lo solicitado en la presente sección.

7.6. Requisitos según ley y normas

- i. El postor debe contar con autorización expedida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, en todo el territorio a nivel nacional.

7.7. Entregables

a) Etapa Transición de Entrada

I. Planificación:

El proveedor ingresará por mesa de parte digital de FONAFE, dentro de los cinco (05) calendario de culminado la sub-etapa correspondiente, un informe en el cual incluirá:

- a. Diagrama de la arquitectura propuesta y detallada (mínimamente: interconexión, redes y protocolos)
- b. Cronograma Gantt de implementación del servicio
- c. Acta de reunión en la cual se llevó a cabo la presentación de la Planificación a las Empresas.
- d. Otra documentación, en favor al servicio, que se acuerde durante la etapa de planificación.

II. Implementación:

El proveedor ingresará por mesa de parte digital de FONAFE, dentro de los cinco (05) días calendario de culminado la sub-etapa correspondiente, un informe en el cual incluirá:

- a. Relación de componentes instalados para brindar el servicio (con la descripción de los dispositivos, accesorios y componentes necesarios para asegurar el nivel de servicio y sus especificaciones técnicas).
- b. Diagrama de conectividad, diagramas físicos de conexión de equipos y su integración con la red de cada empresa.

- c. Protocolo de pruebas y funcionalidades aprobadas por cada empresa.
- d. Plan de escalamiento frente a una avería del servicio, debe incluir los datos del contacto correspondiente (nombre, correo electrónico, teléfono móvil) de los involucrados.
- e. Otra documentación, en favor del servicio, que se acuerde durante la etapa de planificación.

b) Etapa Operativa

El Proveedor ingresará por mesa de parte de FONAFE (digital o presencial previa coordinación), dentro de los primeros diez (10) días calendario de culminado el mes correspondiente del servicio, su entregable mensual de operación del servicio (informe impreso y un CD magnético con su versión en digital) constará de 2 partes:

- La primera mostrará la operación del servicio mensual de manera comparativa (bajo los componentes que se detallan a continuación) entre las empresas. La redacción del contenido será de manera ejecutiva.
- La segunda parte deberá contener las copias de los informes mensuales visados por el responsable del servicio en la empresa y su respectiva acta de conformidad a los mismos.

El procedimiento que da lugar a la conformidad de la prestación del servicio en cada Empresa y el contenido del respectivo Informe mensual presentado a la Empresa, se detalla en secciones siguientes.

c) Etapa de Transición de Salida

El entregable para esta etapa lo compone un informe final en donde mínimamente se incluya:

- a. Lisado y descripción de las actividades realizadas, en cada una de las Empresas, para la entrega del servicio,
- b. Actas de conformidad de las actividades que involucra la entrega del servicio, en cada Empresa
- c. Ubicación del repositorio digital (dentro de la infraestructura de cada EDE) donde El Proveedor coloque la información total generada durante las actividades descritas para la presente sección.

El entregable de esta fase, deberán ser adjuntados como parte del entregable correspondiente en la fase de operación.

Se aclara que toda la información recibida, creada, mejorada, modificada y generada durante todo el servicio, es de entera propiedad de FONAFE y sus Empresas.

7.8. Procedimientos

a) Atención de incidencias

El procedimiento de atención se precisa a continuación:

- i. El sistema de monitoreo del Proveedor, debe estar en la capacidad de enviar correo electrónico automáticamente identifique un incidente dentro del servicio del presente ítem de contratación. El correo electrónico debe precisar (entre otra información a definirse en la etapa de transición de entrada) la hora y minuto que ocurrió el incidente. Este correo debe ser enviado a las empresas afectadas, FONAFE y servicio de monitoreo provisto por el servicio ítem1. El proveedor deberá garantizar el cumplimiento de lo solicitado en el presente párrafo.
- ii. El Proveedor enviará un correo electrónico o llamará al responsable del servicio en la Empresa afectada, indicando el número de ticket generado en su sistema de atención de incidencia, precisando que el incidente tiene inicio cuando se envió el correo automático descrito en el párrafo anterior.
- iii. El Gestor de servicio del Proveedor debe estar en constante comunicación con la empresa afectada, brindando el estado de la atención del incidente; estos incidentes deben estar evidenciados en el

- informe mensual. Para el caso de incidentes críticos o que afecten a más de 1 empresa, se debe agregar a FONAFE en la comunicación.
- iv. Sin perjuicio a lo indicado la Empresa afectada (o el servicio de monitoreo del servicio item1) podrán registrar un incidente. Para ello deberá ejecutar previamente un procedimiento de descarte inicial, provisto por el Proveedor durante la etapa de transición de entrada, el cual no debe excederse en más de 05 minutos en su ejecución.
 - v. La subsanación y restitución del servicio el cual debe ser comunicado a la empresa afectada (por correo electrónico al responsable del servicio en la Empresa con el código del ticket asignado) para la verificación respectiva.
 - vi. Luego resuelto el incidente se generará un informe con el detalle del incidente. El cual debe ser enviado al responsable del servicio de la Empresa, antes de los cinco (05) días calendarios de resuelto el incidente.
 - vii. El cierre del ticket se dará previa coordinación entre el Proveedor y la Empresa, pudiendo ser cerrado cuando sea emitido el respectivo informe a FONAFE y/o la empresa afectada.

7.9. Responsabilidad del Proveedor

- i. El Proveedor es responsable de la ejecución de todas las actividades necesarias para el cumplimiento del servicio, para ello tendrá el apoyo del equipo de gestión por parte de FONAFE y de los Comité de Gobierno del Servicio para escalar temas que pudieron poner en riesgo de los plazos indicados en las presentes Bases
- ii. El Proveedor deberá considerar durante la prestación del servicio, la cantidad de personal necesario para atender la demanda bajo los niveles de servicios acordados.
- iii. Garantizar, a través de sus procesos internos de selección, el cumplimiento de los perfiles solicitados, así como asegurar la disposición del personal idóneo para la atención y gestión del servicio.
- iv. El Proveedor deberá desarrollar actividades que considere necesarias para que se aseguren el conocimiento y las habilidades necesarias para la prestación del servicio de acuerdo a los estándares de calidad y seguridad establecidos; así como, brindar los recursos necesarios para que el personal esté correctamente capacitado y entrenado, así como fidelizado.
- v. El Proveedor debe asegurar el registro y veracidad de la información generada en las atenciones que conforma el servicio brindado, para lo cual deberá generar la documentación que describa cada proceso involucrado.
- vi. EL Proveedor debe realizar el mantenimiento preventivo de la infraestructura tecnológica provista como servicio en las empresas, con la finalidad de mantener la operatividad de los mismos (revisión del estado físico y lógico de los equipos, y limpieza externa de los equipos), por lo menos una (01) vez al año. Este mantenimiento (fecha y horario) será coordinado con los responsables del servicio en las empresas.

7.10. Responsabilidad de las Empresas

- i. Cada empresa designará un personal responsable, quien realizará las coordinaciones y supervisión de los trabajos de instalación en cada empresa.
- ii. Cumplir con los plazos correspondientes para brindar la conformidad de la provisión del servicio en su representada.
- iii. Las Empresas que NO soliciten el servicio de Seguridad de Acceso a Internet en sede remota, deberán brindar el servicio en referencia (ellas mismas o mediante un proveedor especializado) así como el

equipo NGFW involucrado en dicho servicio. En ambos casos, bajo las mismas o similares condiciones que se indican en el presente documento.

Teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- La función de discriminar el tráfico hacia la nube de Office 365 y hacia el internet de la Empresa (de darse ese escenario), estará a cargo del Firewall NGFW de cada Empresa
 - De lo indicado en el punto anterior. La Empresa tendrá a su cargo:
 - o El sizing del Firewall de la Empresa, para atender el actual ancho de banda, futuros crecimientos de los servicios de internet que tenga al frente, y de crecimiento de usuarios Office 365 que se muestre la Empresa durante la operación de dicho servicio.
 - o La gestión de la seguridad del FW en virtud que estaría de cara al internet.
 - La Empresa tendrá a su cargo la configuración del Firewall NGFW de la empresa, en base a los procedimientos e indicaciones que proporcionen los Proveedores adjudicados (del ítem 1 e ítem 2) quienes darán el soporte y apoyo en lo referido a las consultas que surjan de las configuraciones de enrutamiento de tráfico involucrados.
 - Cada NGFW de la Empresa, debería tener:
 - o 2 puertos disponibles para internet y contingencia. En el caso que tenga 2 FW (configurados en alta disponibilidad) cada uno de ellos, deberá tener un puerto disponible.
 - o 1 puerto disponible para brindar acceso a la red LAN.
- iv. Las Empresas que SI soliciten el servicio de Seguridad de Acceso a Internet en sede remota, proveerá (en las instalaciones donde se colocará los componentes HW incluidos en el servicio) los espacios en gabinetes, UPS redundantes, energía estabilizada y por lo menos 04 tomas de energía disponible en los PDU de los gabinetes para la conexión de los dichos componentes HW; principal y de contingencia.
- v. Acceso al punto de reflejo ubicado en la sala de servidores y comunicaciones de cada empresa.
- vi. La Empresa es responsable de verificar el cumplimiento del protocolo de salud propuesto para el servicio (en lo que le corresponde) descrito en el anexo 3.1.

7.11. Recursos a ser provistos por el Proveedor

a) Equipamiento

I.Enlaces de Internet

- i. Cada empresa tendrá un enlace principal (en modo activo) y un enlace de contingencia (en modo pasivo) que entrará en contingencia cuando el principal falle. Se precisa que, para las empresas que se encuentren en provincia, el enlace de contingencia vendrá desde un mismo nodo y con ruta distinta. Mientras que, para el caso de las sedes en Lima, el enlace de contingencia será de diferentes nodos y diferente ruta.
- ii. Los enlaces serán circuitos privados (destinados al uso dedicado), basado en líneas dedicadas, con anchos de banda definidos, cuyas características se encuentran en el Anexo 2.2, cuadro 1.
- iii. El servicio debe incluir como medio de acceso para el enlace principal y contingencia, cables de fibra óptica en todo su recorrido, entre la sede principal de cada empresa y la central de comunicaciones (nodo del Proveedor) más cercana disponible que considere el Proveedor.

- iv. El Proveedor debe tener una infraestructura de red basada en tecnología Metro Ethernet y/o MPLS.
- v. El servicio debe ser brindado a través de una plataforma que permita el tráfico IP.
- vi. Los enlaces no deberán presentar ningún filtro de puerto TCP o UDP en ambos sentidos, es decir, de Navegación al Usuario y del Usuario a Navegación.
- vii. Es obligatorio que el Proveedor tenga la disponibilidad de protocolos de ruteo IPV6, debido al crecimiento exponencial de la demanda de direcciones IP que actualmente se encuentran agotadas con el protocolo IPV4 vigente, a fin de hacer posible a futuro la incorporación masiva de usuarios, dispositivos y servicios para los ciudadanos de Lima.
- viii. El enlace de contingencia solo entrará en servicio cuando el enlace principal presente alguna caída.

II. Router de internet

El Proveedor deberá considerar como mínimo los siguientes requerimientos específicos, para la instalación de los routers en cada una de las empresas:

- i. Dos (02) enrutadores en modo Activo – Pasivo mediante VRRP o similar, que soporte el ancho de banda solicitado, con capacidad de escalamiento, en caso FONAFE lo solicite en respuesta a crecimientos del servicio.
- ii. Los equipos utilizados deberán ser nuevos, de primer uso y con vigencia tecnológica (se refiere a que los equipos a instalar no deberán tener fecha de End Of Live)
- iii. Para crecimientos rápidos, el equipo deberá crecer al 100%.
- iv. Para crecimientos superiores (debido al ingreso de nuevos usuarios en las Empresas que conforman el servicio) se deberá indicar al Proveedor con una anticipación de 2 meses de anticipación.
- v. El router no deberá ser de propósito genérico (PC o servidor) sobre el cual pueda instalarse sistemas operativos base como GNU/Linux, BSD, Sun Solaris, Microsoft Windows, Apple OS-X.
- vi. Deberá incluir ocho (08) interfaces 10/100/1000BaseT, un (01) puerto SFP.
- vii. Todos los puertos solicitados podrán operar en capa 3 y capa 2 del modelo OSI.
- viii. Soporte de protocolos de enrutamiento BGP, OSPF, RIP y rutas estáticas.
- ix. Protocolo IPv4 e IPv6.
- x. Soporte de 802.1q VLAN, PPP, PPOE.
- xi. Los routers deberán administrar configuraciones de Calidad de Servicio (QoS).
- xii. Memoria RAM/Flash de al menos 1GB.

III. Equipo de Seguridad de Acceso a Internet y segregación de tráfico en sede remota

El Proveedor deberá brindar equipamiento (como servicio) para garantizar la seguridad del acceso hacia el Office 365. El equipamiento propuesto por el Proveedor debe estar en la capacidad de atender futuros crecimientos del servicio (en torno al ancho de banda o usuarios), en respuesta a los incrementos en cantidad de usuarios por empresa que podría darse durante el servicio.

En las ubicaciones físicas de la sede de la Empresa que requiere este servicio (ver direcciones físicas en el anexo 2.2, cuadro 2), el Proveedor deberá brindar 02 firewalls (principal y contingencia) en alta disponibilidad, con el fin de gestionar la seguridad perimetral de la red la Empresa y también con la finalidad de discriminar el tráfico de navegación por internet hacia el servicio de acceso a internet descrito en el ítem 2. El Anexo 2.5 detalla las características técnicas del equipamiento solicitado.

El dimensionamiento de los firewalls en las empresas que lo solicitan, recae del lado del Proveedor en base a su experiencia brindando el servicio y en base a la información provista en el anexo 2.2, cuadro 2.

Se aclara que el tráfico que pasará por los firewalls solicitados para este requerimiento, será tráfico relacionado a aplicaciones Office 365 (Outlook, Teams, One drive, SharePoint, entre otros productos Office 365).

IV. Herramienta de Monitoreo del servicio

El sistema o herramienta de monitoreo deberá medir el rendimiento, comportamiento y calidad del servicio de cada enlace, tales como:

- Ancho de banda real utilizado (Kbps o Mbps)
- Tiempo de utilización (referido al control y registro de las interrupciones que afecten el tiempo de disponibilidad de servicio)
- Registro histórico de consumos (referido a mantener un registro en línea de la información detallada del consumo en forma diaria, mensual e histórica de los últimos 12 meses)
- Se le deberá brindar al personal autorizado de cada empresa un user y password para el acceso por web de dicha herramienta con el fin de monitorear el estado y ancho de banda de los enlaces tanto principal como de contingencia. Debe también permitir descargar información de estado del servicio.

b) Personal clave

I. Director del Servicio

Formación académica

Titulado en: Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial o Ingeniería Informática.

Experiencia

Experiencia laboral no menor de cinco (05) años en la gestión de proyectos TIC y/o en la gestión de servicios TIC; en ambos casos habiendo participado en roles de dirección y/o gerencia.

Capacitación

Curso o taller en Gestión de Proyectos basado en la Guía del PMBOK (mínimo 24 horas lectivas)

Responsabilidades

- Ejecutivo designado por el Proveedor como el responsable estratégico del servicio. Tendrá una dedicación mensual máximo del 10% de su tiempo al servicio, en respuestas a las responsabilidades asignadas.
- Tendrán la suficiente autoridad y atribución para resolver los conflictos (al interno de la estructura del Proveedor) que puedan poner en riesgo los objetivos, metas o resultados del servicio.
- Permanecer en contacto con el Director Corporativo del servicio de FONAFE, para definir los posibles cambios o adecuaciones que se deban realizar en el servicio.
- Participar en los Comité Ejecutivos (semestralmente) y en la reunión de kick off del servicio

II. Gestor del Servicio

Formación académica

Bachiller en: Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial o Ingeniería Informática.

Experiencia

Experiencia laboral no menor de tres (03) años en la gestión de proyectos y/o en la gestión de servicios; en ambos casos relacionados a la provisión de servicio de Internet habiendo participado en roles de dirección y/o gerencia y/o jefatura

Capacitación

- Curso o taller en Gestión de Proyectos basado en la Guía del PMBOK (mínimo 24 horas lectivas)
- Certificación Oficial ITIL Foundations en IT Service Management Fecha efectiva de la certificación 2011 o superior.

Responsabilidades

- Responsable de velar por el cumplimiento y la prestación del servicio.
- Gestionar y garantizar la operatividad de servicio en todas las empresas que conforman el servicio, mediante la coordinación continua con sus pares en la Empresa (Ejecutivo de Servicio de la Empresa)
- Planificar y administrar los recursos y capacidades asignados o adicionales que requiera la operación.
- Monitorear el cumplimiento de los indicadores de niveles de servicio establecidos.
- Informar acerca del desempeño de acuerdo a los niveles de servicio requeridos, mediante reportes mensuales y reuniones periódicas.
- Gestionar las comunicaciones al interno de la Empresa, ante cualquier incidente que afecten servicios relacionados a su operatividad.
- Asegurarse que el personal a cargo este propiamente entrenado, tenga las instrucciones, herramientas y metodología para realizar sus trabajos.
- Realizar la coordinación con las Empresas para mantenimientos de equipos y software.
- Realizar la gestión de requerimientos, para que estos sean atendidos oportunamente.
- Responsable de la presentación de informes mensuales y de la documentación operativa del servicio.

III. Especialista Técnico

Formación académica

Bachiller en Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial, Ingeniería Telecomunicaciones, Ingeniería Informática o Ingeniería Sistemas.

Experiencia

Dos (02) años en la implementación de proyectos de infraestructura tecnológica relacionados a la provisión de servicio de Internet.

Capacitación

- Certificación de especialista o profesional en routing y/o switching de la marca propuesta.

Responsabilidades

- Responsable técnico de las actividades de configuración y soporte de los enlaces y equipos de comunicación involucrados durante las etapas del servicio.
- Responsable de la atención de averías durante la etapa de Operación del servicio; brindando el estado correspondiente a su atención a FONAFE y las empresas cuando lo solicite.
- Responsable de la operación y monitoreo del Servicio del servicio (24x7x365).
- Resolución de tareas específicas (especialistas).
- Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software relacionado al servicio.

- Mantenimiento de equipos de internet especificados en el alcance del Servicio. Ejemplo: Equipos de última milla.

c) Otro personal

I. Jefe de Proyecto:

Formación académica

Bachiller en Ingeniería Electrónica, Industrial, Telecomunicaciones, Informática, Computación o Sistemas.

Experiencia

Experiencia laboral no menor de tres (03) años en la gestión de proyectos de infraestructura tecnológica relacionados a la provisión de servicio de Internet para empresas y/o en la gestión de proyectos de telecomunicaciones.

Capacitación

- Certificación vigente como PMP (Project Manager Professional).
- Curso o taller de MS Project para la gestión de proyectos, 24 horas lectivas.

Responsabilidades

- Responsable directo de las etapas de Transición de Entrada y Transición de Salida en lo correspondiente a las actividades de implementación del servicio, y de darse el caso, responsable de las mejoras al servicio durante la etapa de Operativa.
- Brindar el estado de avance de las actividades de implementación durante el servicio
- Responsable de proveer y actualizar (en coordinación con FONAFE) los cronogramas de trabajo y/o diagramas Gantt a utilizarse como parte de sus actividades.

7.12. Niveles de Servicio

Los niveles de servicio solicitados son los siguientes

Objetivo	Servicios	Métrica	Valor Objetivo		Periodo de Medición
Minimizar los tiempos de parada de los servicios	Servicio de Internet provisto en la Empresas	Disponibilidad de servicio	99.95%		Mensual
	Servicio de seguridad de acceso a internet en Empresas	Disponibilidad de servicio	99.95%		Mensual
Responder a las necesidades del negocio	Gestión de Incidentes	Tiempo de Solución por Empresa (T: Tipo)	T1	04 horas	Mensual
			T2	08 horas	Mensual
			T3	10 horas	Mensual

Nota:

- Para calcular la disponibilidad de cada servicio, de acuerdo con el cuadro anterior, se deberá aplicar la siguiente fórmula:

Donde:

<i>%disp</i>	Porcentaje de disponibilidad de un servicio
<i>TMSS</i>	Tiempo mensual de indisponibilidad, en minutos, de un servicio, por causas atribuibles a El Proveedor.
<i>TMT</i>	Tiempo mensual teórico. Es el tiempo total en minutos del horario mensual comprometido para el servicio.
<i>TMPP</i>	Tiempo mensual de paradas programadas, es decir, planificadas y aprobadas por FONAFE, para el servicio.

ii. Se define como Tiempo de solución, al período desde el envío el correo generado automáticamente por la herramienta de monitoreo del Proveedor, hasta que se demuestre con una evidencia que el incidente ha sido superado y el servicio ha sido restablecido.

iii. Respecto a la Tipos:

Tipo	Descripción del Incidente
T1	•Relacionados con los equipos de comunicación y equipos de seguridad involucrados en el servicio.
T2	•Ruptura de fibra óptica en Lima y Callao.
T3	•Ruptura de fibra óptica en provincias. Para el caso de desastres naturales o similares el tiempo será definido por las partes en la etapa de planificación

Consideraciones

- De ser necesario el retiro del equipo, el proveedor deberá dejar un equipo de iguales o mejores características debidamente configurado y operativo en la EMPRESA AFECTADA, hasta que solucione definitivamente el problema en el bien reportado con falla.

7.13. Penalidades

a) Penalidades por Mora

La demora en el incumplimiento de cada uno de los plazos asociados a los entregables dará lugar a la aplicación de la penalidad por mora que será calculada de acuerdo a lo establecido en el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por el D.S. 344-2018-EF, modificado además por el D.S 377-2019-EF y el D.S. 168-2020-EF, tomando en consideración el pago parcial correspondiente. Para el caso de los entregables de la etapa de Transición de Entrada y Transición de Salida, las penalidades serán descontados del primer y del último pago respectivamente.

b) Otras Penalidades

i. Por acuerdo de Niveles de Servicios

La cual se aplica en fase de operación del servicio (a excepción de la etapa de marcha blanca). A continuación, se muestra el detalle del cálculo:

De acuerdo a las métricas definidas y al valor establecido para las mismas, al finalizar cada mes de operación durante la fase de operación del servicio, se calculará la penalidad en base a lo siguiente:

Nivel de Servicio	Penalidad
-------------------	-----------

Servicio de Internet en Empresas	<p>>= 99.90% y < 99.95%, se aplicará una penalidad de 5% del costo mensual del servicio de la empresa afectada.</p> <p>>= 99.85% y < 99.90%, se aplicará una penalidad de 10% del costo mensual del servicio de la empresa afectada.</p> <p>< 99.85 %, se aplicará una penalidad de 25% del costo mensual del servicio de la empresa afectada.</p>
Servicio de seguridad de acceso a internet en Empresas	<p>>= 99.90% y < 99.95%, se aplicará una penalidad de 3% del costo mensual del servicio de la empresa afectada.</p> <p>>= 99.85% y < 99.90%, se aplicará una penalidad de 5% del costo mensual del servicio de la empresa afectada.</p> <p>< 99.85 %, se aplicará una penalidad de 10% del costo mensual del servicio de la empresa afectada.</p>
Gestión de Incidentes	<p>Tipo 1: se aplicará una penalidad del 10% del costo mensual del servicio de la empresa afectada.</p> <p>Tipo 2: se aplicará una penalidad del 20% del costo mensual del servicio de la empresa afectada.</p> <p>Tipo 3: se aplicará una penalidad del 20% del costo mensual del servicio de la empresa afectada.</p>

ii. Por demora en la Transición de Entrada

Este tipo de penalidad solamente es aplicable a la Fase de Transición de Entrada. Está referida a la demora en la ejecución de la Transición de Entrada, teniendo como referencia para el cálculo de la penalidad cada una de las Actas de Fin de Transición.

Si El Proveedor incurre en retraso injustificado en la ejecución del servicio de transición de entrada, FONAFE aplicará una penalidad de acuerdo a la fórmula indicada más adelante por cada día calendario de atraso, tomando como referencia el valor, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto correspondiente a la operación de cada Empresa afectada.

iii. Penalidad por retrasos producidos por la rotación/remplazo del personal clave

Si durante la prestación del servicio, surgieran retrasos producidos por la rotación/remplazo del personal propuesto, se aplicará una penalidad, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo N° 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. El incumplimiento de los mismos generará una penalidad que se aplicará automáticamente y será calculada de acuerdo a la siguiente fórmula:

INCUMPLIMIENTO	PENALIDAD	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN
Retrasos en el servicio producidos por la rotación/remplazo del personal.	50% de la UIT. Se aplicará la penalidad por cada perfil que forma parte del servicio, por día y por cada ocurrencia.	Se definirá en la Fase de Planificación

Consideraciones

- Los componentes externos al equipamiento de seguridad en sedes remotas (espacio y energía) serán responsabilidad de la empresa por lo tanto ante cualquier falla de los mismos no será aplicada la penalidad. Cerrando el ticket de la incidencia.
- Las penalidades serán pagadas por El Proveedor, previa emisión de la correspondiente nota de débito o descontadas del cargo mensual del mes siguiente, deduciendo la factura mensual el importe correspondiente a la penalidad. Dichas penalidades también podrán ser descontadas por FONAFE de cualquier factura pendiente de cancelación a El Proveedor.
- Se precisa que la contabilización de penalidades es por Empresa y son acumulables.
- Para la aplicación de una penalidad, FONAFE informará por escrito con el sustento correspondiente al Postor adjudicado.
- Las penalidades podrán ser aplicadas sin perjuicio de la ejecución de la garantía, la aplicación de otras penalidades pactadas contractualmente, de la resolución del contrato, de la responsabilidad civil y de las acciones legales pertinentes
- En todos los casos, las penalidades serán aplicadas cuando lo ocurrido sea por responsabilidad del Postor adjudicado.

8. GOBIERNO DEL SERVICIO

8.1 Personal provisto por FONAFE

a) Director Corporativo del Servicio

FONAFE proveerá para el servicio un ejecutivo responsable de la gestión corporativa a nivel estratégico del servicio.

Responsabilidad

Velar que los compromisos contractuales con el o los Proveedores del servicio se cumplan.

- Ejecutivo designado como sponsor del servicio; tiene como misión verificar el cumplimiento y la prestación del servicio.
- Tendrán la suficiente autoridad y atribución para resolver los conflictos que puedan poner en riesgo los objetivos, metas o resultados del servicio.
- Ser el representante oficial de FONAFE ante cualquier comunicación, pedido, modificación con respecto al servicio definido en las presentes bases.
- Permanecer en contacto con su par, el Gerente Corporativo de Proveedor, para definir los posibles cambios o adecuaciones que se deban realizar en el servicio.

b) Gerente Corporativo del Servicio

FONAFE proveerá para el servicio un ejecutivo responsable de la gestión corporativa a nivel operativo del servicio

Responsabilidad

- Tendrán la suficiente autoridad y atribución (a nivel operativo) para resolver los conflictos que puedan poner en riesgo los objetivos, metas o resultados del servicio.
- Gestionar de forma corporativa el servicio, velando por el cumplimiento de lo establecido para el servicio, acuerdos contractuales, así como los acuerdos establecidos con las Empresas que conforman el servicio.
- Dirigir y responder el desarrollo de las actividades de mejora continua y/o gestión de cambios al servicio, manteniendo al día la documentación respectiva.
- Dirigir y responder por el adecuado desarrollo del manejo de problemas en el servicio.
- Mantener actualizada la documentación sobre el estado del servicio y el registro histórico de los eventos desarrollados y sus causales con base en la información proporcionada por el Proveedor.
- Mantener comunicación formal con todo el personal que participa en la prestación del servicio (FONAFE, Proveedor y Empresas) tanto a nivel ejecutivo como a nivel operativo.
- Brindar la conformidad del servicio; en caso se cumpla lo solicitado, para el trámite de la facturación a cargo del Proveedor del servicio.

8.2 Personal provisto por la Empresa

a) Ejecutivo del Servicio

Funcionario designado por cada Empresa como responsable del servicio al interior de la mismas. Es la contraparte de Gestor de Servicio asignado por el Proveedor.

Responsabilidad

- Coordinación de temas de gestión y técnicos relacionados al servicio, durante todas las etapas del servicio.
- Responsable de la validación de los artefactos y configuraciones a realizarse al interior de la empresa como parte de las actividades de transición de entrada.
- Brindar la conformidad mensual del servicio a nivel de la Empresa durante la etapa operativa, previa revisión de los informes del servicio.

8.3 Comités del Servicio

Como parte del gobierno del servicio, se han estructurado los siguientes comités

a) Comité Ejecutivo

El objetivo de este comité es darle al servicio un control estratégico y buscar la oportuna toma de decisiones sobre aspectos que lo modifiquen en tiempo, alcances y costo, es la instancia superior de decisión. Estará conformado como mínimo por: El Director del Servicio del Postor adjudicado, El Gestor de Servicio del Postor adjudicado, El Director Corporativo del Servicio de FONAFE, El Gerente Corporativo del Servicio de FONAFE y los Ejecutivo de Servicio de cada una de las empresas participantes. Se reunirá semestral o cuando sea requerido por el Comité Operativo. Asimismo, este comité podrá contar con la participación de otros ejecutivos de alto nivel del Postor adjudicado a solicitud de FONAFE.

Responsabilidades:

- Tomar decisiones estratégicas sobre el servicio y los problemas identificados.

- Resolver cualquier desacuerdo o controversia entre las partes, relacionados con la ejecución del servicio que no haya podido resolverse en instancias previas.
- Velar por el cumplimiento de los acuerdos y niveles de servicio del servicio.
- Definir, modificar y aprobar las directrices en los procesos a favor del servicio.
- Dirigir la estrategia de comunicación y visibilidad corporativa del servicio.
- Definir y controlar el gobierno del servicio.
- Velar para que las mejores prácticas aplicadas para un Empresa se repliquen para las demás.

b) Comité Operativo

El objetivo de este comité es el de realizar la gestión táctica del proyecto.

Deberá estar conformado por el Gestor del Servicio del Proveedor y el Gerente Corporativo del Servicio de FONAFE.

Se reunirá durante la fase de Transición de Entrada previa coordinación y mensual durante la fase de Gestión y Operación del Servicio. También se debe considerar reuniones en los períodos pico del proyecto o cuando lo estimen conveniente, según el estado del proyecto.

Debe dar solución a inconvenientes presentados durante el desarrollo del proyecto siempre y cuando estos no afecten el desarrollo del mismo en alcance, tiempo y costos, así como alertar a los miembros del Comité Ejecutivo sobre situaciones que excedan su competencia.

Responsabilidades:

- Decidir las acciones requeridas para el cumplimiento del Cronograma de Actividades.
- Determinar prioridades y acordar el planeamiento detallado para las actividades de mejora de servicio.
- Identificar los recursos necesarios para concluir las actividades.
- Resolver los problemas o alertar a los miembros del Comité Ejecutivo del Servicio sobre inconvenientes presentados en el desarrollo y coordinar una reunión extraordinaria con dicho comité en caso de ser necesario.
- Revisar y priorizar los nuevos proyectos generados por la demanda de las Empresas.
- Resolver los conflictos y problemas que se presenten durante la ejecución del servicio. En caso de no ser posible, el Gerente Corporativo del Servicio lo expondrá al Comité Ejecutivo, con las recomendaciones del caso para su solución.
- Coordinar las aprobaciones por parte de FONAFE de las Actas de Recepción Definitiva.

9. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

9.1 Conformidad de la prestación del servicio en la Empresa

La conformidad de la prestación del servicio en cada Empresa será otorgada mediante la suscripción de actas de conformidad al informe mensual que presentará el Proveedor a cada Empresa una vez concluida la prestación operativa mensual.

A continuación, se listan las actividades involucradas:

- Una vez finalizado el mes de servicio (ultimo día calendario del mes), el Proveedor debe iniciar la elaboración del informe mensual del servicio con los resultados obtenidos. El informe debe ser concluido en su totalidad antes del tercer (03) día posterior de finalizado el mes.

El informe contendrá mínimamente las siguientes secciones:

- Uso de las capacidades involucradas en el servicio.

- Interrupciones del servicio (de darse el caso) ocurridos durante el mes de prestación (fecha, duración, motivos, acciones de remediación).
- Indicadores del servicio
- Actividades realizadas para la mejora del servicio.
- Monto mensual a facturar por el servicio.
- El cuarto (04) día de finalizado el mes, el Proveedor enviará el informe completo por correo electrónico al Ejecutivo de Servicio de cada Empresa y concreta, en los próximos días, una reunión presencial o remota (previa coordinación) para las empresas en Lima, y remota para las empresas en provincia, para la revisión del informe. Para el caso de las empresas del grupo DISTRILUZ las reuniones se dará de manera presencial o remota (previa coordinación) en la sede de Distriluz Lima indicada en el anexo 2.2, cuadro 1.
- El Proveedor y la Empresa asistirá a la reunión con la información necesaria y suficiente para absolver dudas, mostrar información y al final de la misma, lograr la aprobación del informe en cuestión. De ser estrictamente necesario se podrá dar una reunión adicional, no siendo frecuente esta práctica. La aprobación del informe se debe darse antes del séptimo (07) día del mes
- Finalmente, antes del décimo (10) día, el Proveedor debe ingresar por mesa de parte de FONAFE, su entregable mensual de operación del servicio. El contenido del entregable en mención se detalla en la sección Entregables, etapa Operativa.

Consideración:

- El Proveedor es responsable del cumplimiento de los plazos involucrados en la conformidad del servicio; brindando toda la información y el apoyo a la Empresa para el cumplimiento de los plazos de la conformidad. Frente a un incumplimiento reiterado de las empresas en los plazos estipulados, podrá escalar a FONAFE para su intervención.
- FONAFE frente a un incumplimiento de los plazos de conformidad, podrá informar a las instancias superiores de la Empresa y/o Proveedor para las acciones correctivas necesarias en beneficio del servicio.

9.2 Forma de pago

FONAFE efectuará el pago mensual del servicio de cada ítem contratado (en un único pago por mes, únicamente durante la fase de operación), posterior a la conformidad brindada por las empresas al entregable del servicio. El monto a pagar estará conformado en base al consumo de la línea base mensual de cada Empresas para el servicio. El Anexo 2.2 (cuadro 1 y cuadro 2) muestra la Línea Base para el servicio por cada Empresa.

El pago se efectivizará en los plazos establecidos en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

FONAFE podrá disponer que el Proveedor realice la facturación directamente a las Empresas, conforme a los servicios solicitados, para ello informará (en el informe de conformidad) al Proveedor del servicio el detalle de los montos a facturar a cada una de ellas.

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

- Informe del funcionario responsable del servicio (Ejecutivo del Servicio) emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en mesa de parte de la Empresa (física o virtual, previa coordinación y detalle que se dará en la etapa de planificación).

9.3 Subcontratación

No se acepta subcontratación o transferencia total o parcial de las actividades del servicio contratado, sin previa autorización escrita de FONAFE, bajo sanción de resolución del presente contrato, ante la consulta la institución puede optar por no permitirla. De darse el escenario de subcontratación se actuará conforme al artículo N° 147 de Ley de Contrataciones del Estado.

9.4 Confidencialidad

El Postor adjudicado se compromete a mantener en reserva, y no revelar a tercero alguno sin previa conformidad escrita de FONAFE, toda información que le sea suministrada en el marco del contrato que se suscriba.

El Postor adjudicado se compromete (excepto que la Ley dispusiera lo contrario o resultare necesario para obtener consejo profesional en relación con este Contrato) a no revelar ni permitir la revelación de cualquier detalle a los medios de prensa o a terceros, a no revelar que FONAFE y las Empresas son clientes del Postor adjudicado en relación con el servicio, y a no usar el nombre de FONAFE y las Empresas en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización escrita de aquella.

FONAFE facilitará al Postor adjudicado toda la información que de común acuerdo ambas partes consideren necesaria para la prestación de los servicios y/o ejecución de los trabajos requeridos, señalando aquella que, en su opinión, no tenga carácter confidencial.

El Postor adjudicado deberá adoptar bajo responsabilidad las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para que el contenido de dicha información no se divulgue a terceros sin autorización expresa de FONAFE, en especial las que reglamentariamente se determinen, para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología la naturaleza de los datos suministrados y los riesgos a que están expuesto, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural, tomando las medidas necesarias. Una vez cumplida la prestación contractual que motivó la entrega de datos personales y de otra índole, el Postor adjudicado deberá destruir los datos tratados en presencia de un fedatario, salvo que expresamente y caso por caso se autorice su almacenamiento por considerar que va a resultar necesario para ulteriores encargos contractuales, en cuyo caso el Postor adjudicado deberá adoptar las debidas medidas de seguridad. En ningún caso tal almacenamiento podrá superar el periodo de tres (03) años. Esta obligación se extiende inclusive al personal del Postor adjudicado, que deje de laborar en el proyecto.

En el caso que el Postor adjudicado incumpla el pacto de confidencialidad, FONAFE a su sola discreción podrá resolver el contrato, sin perjuicio de adoptar las acciones legales que correspondan.

9.5 Fiscalizaciones posteriores

FONAFE podrá realizar verificaciones del alcance solicitado en las Bases al Postor adjudicado sin previo aviso, según estime conveniente, para verificar el estricto cumplimiento del servicio provisto.

9.6 Vicios ocultos

La conformidad de la prestación del servicio por parte de FONAFE (y de las empresas que conforman el servicio) no enerva el derecho a reclamar posteriormente por la calidad recibida o vicios ocultos del servicio, conforme a lo dispuesto por el artículo 173° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

El plazo máximo de responsabilidad del contratista por vicios ocultos será de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por FONAFE para el servicio recibido, una vez concluido.

9.7 Disposiciones de Seguridad en el trabajo para instalaciones o configuraciones

Los siguientes aspectos descritos a continuación, deberán ser cumplidos por los Proveedores del ítem 1 e ítem 2, como requisitos previos a los trabajos de instalación a ejecutarse como parte del presente servicio. El Proveedor se obliga a cumplir con lo dispuesto en el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas vigentes, Ley 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, su Reglamento aprobado por D.S N°005-2012-TR y sus normas modificatorias o sustitutorias y en las normas de prevención de riesgo establecidas por las Empresas para sus trabajadores, el Código Nacional de Electricidad y demás normas técnicas vigentes sobre la materia que resulte aplicables. Se deja expresa constancia que los dispositivos señalados se mencionan de manera meramente enunciativa, no teniendo dicha relación un carácter taxativo ni limitativo. Asimismo, declara conocer cabalmente los reglamentos de seguridad de las Empresas, los cuales se encuentren obligados a darlos a conocer al personal a su cargo en la etapa de Planificación del servicio.

El Postor adjudicado deberá contar, de acuerdo a la Ley N° 26790 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-97-SA y modificado por Decreto Supremo N° 003-98-SA con una Póliza de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, con el propósito de proporcionar a los trabajadores asignados al servicio una cobertura adicional por Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales (Complementaria a la que normalmente brinda ESSALUD), debiendo comprender cada póliza por separado, la Cobertura de Salud de Invalidez y Sepelio (esta última incluye Supervivencia). Dicha póliza deberá ser entregada a la Empresa antes del inicio de las instalaciones a realizarse.

El Contratista deberá cumplir (previo a la ejecución de trabajos al interno de la empresa) con las medidas legales y reglamentarias en materia laboral, prevención social y disposiciones sanitarias de higiene y de seguridad de la industria eléctrica, tanto en las instalaciones de la Empresa como en el CDC (de ser necesario) dentro de ellas mínimamente:

- Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) actualizado (del mes vigente)
- Copia de voucher de pago de la póliza
- Exámenes Médicos Ocupacionales (EMO),
- Matriz de identificación de peligros y riesgos (IPER),
- Plan de Trabajo,
- Procedimiento Escrito de Trabajo Seguro (PETS) y
- EPP del personal.

9.8 Cambio de personal

Es posible rotar/reemplazar al personal destinado a la prestación del servicio siempre que se trate de personal con las mismas o mejores condiciones que el personal indicado en las Bases, lo cual estará sujeto a aprobación por parte del Gerente Corporativo del Servicio, debiendo informarse, mediante una comunicación formal dirigida a FONAFE con la debida anticipación (mínimo 30 días calendario antes), salvo supuestos de fuerza mayor debidamente acreditados. Aceptado el reemplazo, FONAFE no reconocerá doble cargo de horas-hombre para ninguna actividad o etapa del proyecto, obligándose al Postor adjudicado a cumplir con el cronograma acordado.

FONAFE se reserva el derecho, en todo momento, de solicitar el cambio de personal del Postor adjudicado asignados al servicio, si a su criterio éstos no cumplen con los requisitos y desempeño para la función encomendada. Los criterios para solicitar el cambio de personal serán: desempeño en labores encomendadas y cumplimiento de normas de comportamiento y estándares usados en el servicio.

En el caso de que FONAFE solicite el cambio del personal asignado, el Postor adjudicado deberá brindar una respuesta incluyendo el personal de reemplazo dentro del plazo máximo de diez (10) días calendario, con los sustentos correspondientes a fin que FONAFE evalúe y apruebe el perfil propuesto. De ser aceptado el cambio, el Postor adjudicado formalizará el cambio en un período no mayor de tres (03) días calendario, asegurando la continuidad al servicio. Cualquier retraso o costo que genere la demora en la implementación del cambio, deberá ser asumido en su totalidad por el postor adjudicado, siendo pasible de aplicación de las penalidades que correspondan.

9.9 Ingreso de nuevas empresas al servicio

El servicio deberá permitir el ingreso de Empresas adicionales, para ello FONAFE deberá comunicar a El Proveedor el ingreso de una nueva Empresa al servicio con una antelación de sesenta (60) días calendarios, con el objetivo que pueda reunir las capacidades necesarias (descritas en las secciones anteriores) para su atención.

Se aclara que toda Empresa que ingrese al servicio deberá tener todas las etapas tal como se indica en el presente documento (definiendo en común acuerdo los plazos involucrados con el proveedor). FONAFE no pagará algún costo adicional por las actividades relacionadas al ingreso de la Empresa.

ANEXOS
ANEXO 1.1
Empresas que participan en el servicio Ítem 1

ÍTEM	EMPRESAS
1	CORPAC
2	ELECTROCENTRO
3	ELECTRONORTE
4	ENOSA
5	HIDRANDINA
6	ELECTROPERU
7	FONAFE
8	FMV
9	SEAL
10	SERPOST

ANEXO 1.2
Línea Base del servicio ítem 1 – Cantidad de usuarios

ÍTEM	EMPRESAS	Office 365 E1	Office 365 E3	Buzones de Correo	Total
1	CORPAC	1000	150	0	1150
2	ELECTROCENTRO	80	100	1	181
3	ELECTRONORTE	54	96	0	150
4	ENOSA	74	125	2	201
5	HIDRANDINA	90	380	0	470
6	ELECTROPERU	0	50	0	50
7	FONAFE	55	88	0	143
8	FMV	0	290	46	336
9	SEAL	24	30	0	54
10	SERPOST	0	120	0	120
	Total	1377	1429	49	2855

ANEXO 1.3
Cronograma de Implementación ítem 1

DPTO	EMPRESA	MESES (60 meses)												60	LEYENDA					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			13	14	15	16	--
Lima	FONAFE	PLANIFICACIÓN	IMPLEMENTACIÓN Y PRUEBAS	OPERACIÓN																
Lima	CORPAC	PLANIFICACIÓN	IMPLEMENTACIÓN Y PRUEBAS	OPERACIÓN																
Lima	ELECTROPERU	PLANIFICACIÓN	IMPLEMENTACIÓN Y PRUEBAS	OPERACIÓN																
Lima	FONDO MIVIVIENDA	PLANIFICACIÓN	IMPLEMENTACIÓN Y PRUEBAS	OPERACIÓN																
Arequipa	SEAL	PLANIFICACIÓN	IMPLEMENTACIÓN Y PRUEBAS	OPERACIÓN																
Lima	SERPOST	PLANIFICACIÓN	IMPLEMENTACIÓN Y PRUEBAS	OPERACIÓN																
Junín	ELECTRO CENTRO	PLANIFICACIÓN	IMPLEMENTACIÓN Y PRUEBAS	OPERACIÓN																
Piura	ELECTRO NOROESTE	PLANIFICACIÓN	IMPLEMENTACIÓN Y PRUEBAS	OPERACIÓN																
Lambayeque	ELECTRO NORTE	PLANIFICACIÓN	IMPLEMENTACIÓN Y PRUEBAS	OPERACIÓN																
Trujillo	HIDRANDINA	PLANIFICACIÓN	IMPLEMENTACIÓN Y PRUEBAS	OPERACIÓN																
Lima	DISTRILUZ- LIMA	PLANIFICACIÓN	IMPLEMENTACIÓN Y PRUEBAS	OPERACIÓN																

ANEXO 1.4

Actividades involucradas en el Servicio de Administración ítem 1

Exchange Online:

- i. Brindar mantenimiento de buzones (administración de solicitudes de altas, bajas, y modificaciones de licencias, forwarding, mail contact y grupos de distribución).
- ii. Configuración de política de cumplimiento de Exchange Online.
- iii. Asignación de roles de usuario para Exchange Online.
- iv. Crear, modificar o eliminar reglas de transporte.
- v. Configuración de dominios aceptados sobre Exchange online.
- vi. Aprovisionar / decomisionar mailboxes/salas de reuniones.
- vii. Adición / retiro de regla antispam / BackLinst y WhiteList.
- viii. Reporte de Traking de correo.
- ix. Ampliar o reducir el tamaño de un mailbox.
- x. Activación de mailbox en Litigation Hold
- xi. Agregar, modificar o eliminar remitentes o dominios sobre anti spam, listas negras de Office 365.
- xii. Reporte de traza de mensaje
- xiii. Añadir / retirar dominios SMTP.
- xiv. Habilitar / deshabilitar archive mailboxes
- xv. Configuración de scripts para tareas automatizadas.
- xvi. Entregar en formato "PST" el buzón del usuario recuperado.

SharePoint:

- i. Gestión de accesos SharePoint online.
- ii. Mantenimiento de perfiles de usuarios SharePoint online.
- iii. Asignar, modificar o eliminar licencias de usuarios SharePoint online.
- iv. Configuración de uso compartido de archivos y bibliotecas en SharePoint online.
- v. Configuración de dominios en SharePoint online.
- vi. Configuración de colección de sitios en SharePoint online.
- vii. Configuración de conexión BCS en SharePoint Online.
- viii. Configuración de metadatos administrados en SharePoint Online.
- ix. Configuración de administración de búsqueda en SharePoint Online.

- x. Creación y eliminación de colección de sitio.
- xi. Restaurar contenido eliminado en una colección de sitio.
- xii. Creación y eliminación de listas de bibliotecas
- xiii. Añadir y reducir almacenamiento para una colección de sitio.

OneDrive:

- i. Aprovisionar / retirar OneDrive a un usuario.
- ii. Restaurar un OneDrive eliminado
- iii. Gestión de política de compartir archivos con externos
- iv. Limitar el almacenamiento por usuario
- v. Gestionar política de accesos a OneDrive por dispositivo móvil

Microsoft Teams:

- i. Aprovisionar / retirar Teams a un usuario.
- ii. Creación / gestión de política de mensajería.
- iii. Creación / gestión de política de reuniones.
- iv. Creación / gestión de política de eventos en vivo.

Control Panel Office 365:

- i. Reporte de consumo de licencias (activas y expiradas).
- ii. Generación de reporte de usuario por tipo / rol / estado mediante portal administrativo (tenant).
- iii. Creación de política de retención para mailboxes.
- iv. Creación / gestión de política de DLP para SharePoint, OneDrive y Teams.
- v. Obtener contenido por eDiscovery
- vi. Creación / gestión de política de Safe Attachments y Safe Links para correo

SMTP Relay:

- i. Configuración de conectores de SMTP Relay.
- ii. Creación de nuevo SMTP Virtual.
- iii. deshabilitar o baja de SMTP Virtual.
- iv. Agregar nueva IP al servicio SMTP Relay.
- v. reporte de envío de correos

ANEXO 1.5

Características técnicas generales del software de respaldo ítem 1

A continuación, se detallan los requerimientos mínimos necesarios para implementar una solución robusta de respaldo y recuperación para Microsoft Office 365.

1. La solución propuesta deberá soportar respaldos y recuperación de Office 365 (Correo online, One Drive y Sharepoint online) adquiriendo una única licencia por usuario.
2. Deberá soportar el despliegue de la solución directamente sobre una nube publica de selección del proveedor.
3. Deberá incluir una interface para la recuperación guiada de ítems de Correo online y SharePoint online como también de documentos sobre *OneDrive for Business*.
4. La solución podrá enviar notificaciones sobre los resultados de trabajos de respaldos.
5. La solución deberá encriptar por medio de SSL la comunicación entre Office 365 y la infraestructura de respaldo.
6. La solución propuesta deberá ser capaz de ser escalable en el tiempo, por lo que deberá permitir que varios servidores virtuales puedan conectarse a una o varias organizaciones de Office 365 para los trabajos de respaldos en una estrategia “many-to-many connections”
7. Debe permitir añadir cuentas de backup auxiliares a nivel de organización a través de los grupos de seguridad pre-configurados de Office 365
8. Se podrá limitar el uso de ancho de banda para los trabajos de respaldo.
9. La solución deberá soportar como tipo de repositorio:
 - a. Carpeta o unidad de disco en el servidor de respaldo
 - b. Almacenamientos de objeto: Microsoft Azure Blob, Amazon S3, IBM Cloud Object Storage o proveedores de almacenamiento compatible con S3
10. Debe contener un gestor de contraseñas para mantener las contraseñas para el cifrado de datos de backup descargados a los repositorios de almacenamiento de objetos.
11. La solución debe tener la opción de realizar cifrado AES 256-bit en almacenamiento de objetos.
12. La implementación deberá permitir generar políticas de retención de los ítems almacenados en los repositorios de respaldo.
13. La solución podrá crear múltiples trabajos de respaldos sobre una misma organización de Office 365 permitiendo la inclusión o exclusión de tipos de objetos según la necesidad de la organización. Para los trabajos de respaldos configurados se podrá configurar alguna de las siguientes opciones de programación:
 - a. Ejecución Diaria en hora y días específicos
 - b. Periodicidad en minutos u horas
14. La solución deberá proveer una interfaz para visualizar las estadísticas de los objetos procesados en cada sesión de respaldo.
15. La solución podrá explorar y recuperar de manera granular los respaldos de Exchange Online, SharePoint Online y OneDrive
16. La solución será capaz realizar copias de seguridad incrementales de SharePoint Online y OneDrive for Business, reduciendo drásticamente las ventanas de copia de seguridad de Office 365 de horas a minutos y de minutos a segundos.
17. La solución deberá incluir opciones de retención. Estas políticas de retención podrán operar bajo el modelo full + incremental para siempre o elegir utilizar el enfoque tradicional basado en el tiempo que se proporciona en versiones anteriores.

ANEXO 1.6

Precios unitarios para crecimientos Item1

Crecimiento de usuarios		Vigencia de contrato de adicional				
de	hasta	A 12 meses	A 24 meses	A 36 meses	A 48 meses	A 56 meses
0	50					
50	100					
100	200					
200	más de 200					

Precios unitarios para reducciones Item1

Crecimiento de usuarios		Vigencia de contrato de adicional				
de	hasta	A 12 meses	A 24 meses	A 36 meses	A 48 meses	A 56 meses
0	50					
50	100					
100	200					
200	más de 200					

ANEXO 1.7

Características mínimas de la herramienta de gestión de incidentes y requerimientos – ítem 1

Entre sus principales características debe:

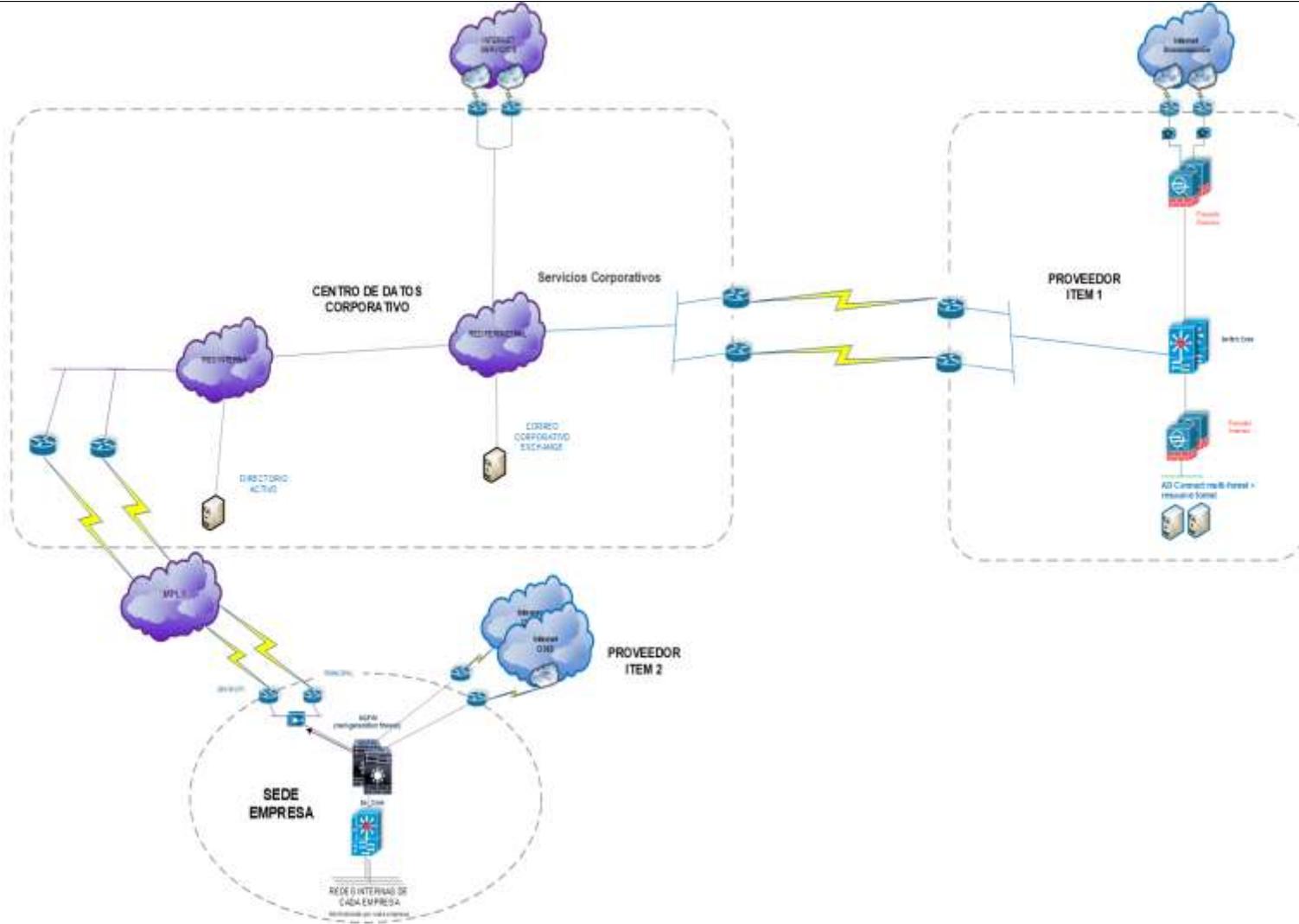
- Integrar la herramienta de gestión de tickets de incidentes en el Centro de Datos.
- Asignar automáticamente la prioridad del ticket basada en la urgencia e impacto al negocio acorde a los SLA definidos para el servicio.
- Facilitar el manejo de activos y cambios por la integración con la CMDB y la herramienta de gestión de activos.
- Implementar una CMDB y permitir la interacción con los procesos de incidentes, requerimientos, problemas y cambios.
- Medir la satisfacción del usuario final a través de encuestas integradas.
- Asociar los costos con los servicios de TI ofrecidos.
- Permitir buscar un registro que contiene determinado texto en una o más de las siguientes aplicaciones al mismo tiempo: Requerimientos de servicio e Incidentes.
- Permitir la alineación con procesos ITIL involucrados en el servicio a proveer.
- Permitir crear y modificar las plantillas registradas.
- Realizar un plan y administrar las actividades y tareas a realizar.
- Permitir generar reportes en línea.



CONCURSO PÚBLICO Nº 006-2020-FONAFE

ANEXO 1.8

Arquitectura macro del servicio de Office 365



ANEXO 1.9
Estructura de costos generales

	CANTIDAD	TOTAL (56 MESES)
Office 365 E1	1,377	
Office 365 E3	1,429	
Buzones de Correo	49	
TOTAL	2,855	

Los costos incluyen IGV

ANEXO 2.1
Empresas que participan en el servicio Ítem 2

ÍTEM	EMPRESAS
1	CORPAC
2	ELECTRONORTE
3	ENOSA
4	HIDRANDINA - La libertad
5	HIDRANDINA – Lima
6	ELECTROPERU
7	FONAFE
8	FONDO MIVIVIENDA
9	SEAL

ANEXO 2.2

Cuadro 1: Línea Base del servicio de internet

Nro.	EMPRESAS	DIRECCIÓN	ANCHO DE BANDA PRINCIPAL (Mbps)	ANCHO DE BANDA CONTINGENCIA (Mbps)	MEDIO DE TRANSMISIÓN
1	CORPAC	Av. Elmer Faucett s/n zona sur - edificio radar del aeropuerto internacional Jorge Chavez, Callao, Lima.	60	60	Fibra Óptica
2	ELECTRONORTE	Calle San Martín N° 250, Chiclayo, Lambayeque.	30	30	Fibra Óptica
3	ENOSA	Calle Callao N° 875, Piura, Piura.	50	50	Fibra Óptica
4	HIDRANDINA - La Libertad	Av. España 1030 Trujillo, La Libertad.	60	60	Fibra Óptica
5	HIDRANDINA - Lima	Av. Camino Real 348 Piso 13 Torre El Pilar, San Isidro, Lima.	15	15	Fibra Óptica
6	ELECTROPERU	Prolongación Av. Pedro Miotta 421, San Juan de Miraflores, Lima.	8	8	Fibra Óptica
7	FONAFE	Av. Paseo de la República 3121, San Isidro, Lima.	20	20	Fibra Óptica
8	FONDO MIVIVIENDA	Av. Paseo de la República 3121, San Isidro, Lima	15	15	Fibra Óptica
9	SEAL	Calle Consuelo 310, Arequipa, Arequipa.	8	8	Fibra Óptica

Cuadro2: Línea Base del servicio de Seguridad de acceso a Internet y segregación de tráfico en sede remota

Nro.	EMPRESAS	DIRECCIÓN	CAPACIDAD DE ATENCIÓN MINIMA		CRECIMIENTO A LO LARGO DEL SERVICIO	TIEMPO DEL SERVICIO
			ANCHO DE BANDA INTERNET (principal + contingencia)	CANTIDAD DE USUARIOS		
1	FONDO MIVIVIENDA	Av. Paseo de la República 3121, San Isidro, Lima	30 Mb	336	Usuarios: 20% Internet: 100%	56 meses
2	FONAFE	Av. Paseo de la República 3121, San Isidro, Lima.	40 Mb	143	Usuarios: 10% Internet: 25%	12 meses

ANEXO 2.5

Características técnicas generales de los equipos de seguridad ítem 2

El equipamiento solicitado debe adoptar la tecnología SD-WAN (software-defined networking in a wide area network) con el objetivo lograr la continuidad del servicio en base a una priorización y balanceo la carga de trabajo a través de los enlaces involucrados.

A continuación, se describe sus características mínimas:

a) Características generales de Firewall

- La solución debe consistir en una plataforma de protección de Red, basada en un dispositivo con funcionalidades de Firewall de Próxima Generación (NGFW), así como consola de gestión y monitoreo.
- Por funcionalidades de NGFW se entiende como: reconocimiento de aplicaciones, prevención de amenazas, identificación de usuarios y control granular de permisos.
- Las funcionalidades de protección de red que conforman la plataforma de seguridad, puede ejecutarse en múltiples dispositivos siempre que cumplan todos los requisitos de esta especificación.
- La gestión del equipo debe ser compatible a través de la interfaz de administración Web en el mismo dispositivo de protección de la red.
- Los dispositivos de protección de red deben soportar Policy based routing y policy based forwarding.
- Los dispositivos de protección de red deben soportar DHCP Relay.
- Los dispositivos de protección de red deben soportar DHCP Server.
- Los dispositivos de protección de red deben soportar sFlow.
- Los dispositivos de protección de red deben soportar Jumbo Frames.
- Los dispositivos de protección de red deben soportar sub-interfaces Ethernet lógicas.
- Equipos configurados en HA con sus licencias respectivas durante todo el servicio
- Debe ser un equipo con fuente redundante incluidas
- Latencia máxima de 5us
- Debe estar en Gartner de SDWAN como líderes o retadores.
- Tener capacidad de hacer routing o forwarding de tráfico por aplicación (por ejemplo, Office365) a través de un gateway u otro, a fin de que pueda utilizarse cada gateway para diferentes fines.

b) Características de controles por política de Firewall

- Debe soportar controles de zona de seguridad.
- Debe contar con políticas de control por puerto y protocolo.
- Contar con políticas por aplicación, grupos estáticos de aplicaciones, grupos dinámicos de aplicaciones (en base a las características y comportamiento de las aplicaciones) y categorías de aplicaciones.
- Control de políticas por usuarios, grupos de usuarios, direcciones IP, redes y zonas de seguridad.

c) Características de detección y control de aplicaciones

- Debe ser posible liberar y bloquear aplicaciones sin necesidad de abrir o cerrar puertos y protocolos.
- Capacidad para trabajar correctamente la plataforma Office 365.

- Identificar el uso de tácticas evasivas, es decir, debe tener la capacidad de ver y controlar las aplicaciones y los ataques con tácticas evasivas a través de las comunicaciones cifradas, tales como Skype y la utilización de la red Tor.
- d) Características de SD-WAN, QoS y VPN
- Capacidad de proporcionar información de reconocimiento de ruta WAN granular, como latencia, Jitter y pérdida de paquetes.
 - Capacidad de conmutar automáticamente al mejor enlace disponible cuando la ruta WAN principal se degrada.
 - Soporte para inspección de tráfico SSL, debe poder descifrar a fin de posibilitar la lectura de payload para permitir la identificación de firmas de la aplicación.
 - Para tráfico cifrado SSL, Identificar el uso de tácticas evasivas a través de las comunicaciones cifradas.
 - Con el fin de controlar el tráfico y aplicaciones cuyo consumo puede ser excesivo (como YouTube, Ustream, etc.) y que tienen un alto consumo de ancho de banda, se requiere de la solución que, además de permitir o denegar dichas solicitudes, debe tener la capacidad de controlar el ancho de banda máximo cuando son solicitados por los diferentes usuarios o aplicaciones, tanto de audio como de video streaming.
 - Soportar la creación de políticas de QoS y Traffic Shaping por dirección de origen, destino, usuario y grupo de usuario.
 - Soportar la creación de políticas de QoS y Traffic Shaping para aplicaciones incluyendo, pero no limitado a Skype, BitTorrent, Azureus y YouTube.
 - Soportar la creación de políticas de calidad de servicio y Traffic Shaping por puerto.
 - En QoS debe permitir la definición de tráfico con ancho de banda garantizado y máximo ancho de banda.
 - En QoS debe permitir la definición de colas de prioridad.
 - Soporte VPN de sitio-a-sitio y cliente-a-sitio.
- e) Características de prevención de Amenazas
- Para proteger el entorno contra los ataques, deben tener módulo IPS, antivirus y anti-spyware integrado en el propio equipo.
 - Debe incluir firmas de prevención de intrusiones (IPS) y el bloqueo de archivos maliciosos (antivirus y anti-spyware).
 - Debe de incluir protección contra DNS maliciosos, el cual debe estar licenciado y activo en la propia herramienta.
 - Las características de IPS, antivirus y anti-spyware deben funcionar de forma permanente, pudiendo utilizarlas de forma indefinida, aunque no exista el derecho a recibir actualizaciones o no exista un contrato de garantía del software con el fabricante.
 - Debe soportar granularidad en las políticas de IPS, Antivirus y Anti-Spyware, permitiendo la creación de diferentes políticas por zona de seguridad, dirección de origen, dirección de destino, servicio y la combinación de todos estos elementos.
 - Contar con firmas específicas para la mitigación de ataques DoS y DDoS.
 - Identificar y bloquear la comunicación con redes de bots.
 - Proporcionan protección contra ataques de día cero a través de una estrecha integración con componentes de seguridad del mismo fabricante, incluyendo NGFW y Sandbox (Nube).
 - Debe permitir especificar la política por tiempo, es decir, la definición de reglas para un tiempo o período determinado (día, mes, año, día de la semana y hora).
 - Debe ser posible crear políticas para usuarios, IPs, redes, o zonas de seguridad.
- f) Características técnicas
- El equipo provisto debe tener las capacidades técnicas requeridas para atender los requerimientos y crecimientos descritos en el Anexo 2.2, cuadro 2.

ANEXO 2.6
Estructura de costos generales

SERVICIO	UNIDAD DE RECURSO	TOTAL DEMANDA	CANT. MESES	TOTAL SERVICIO
Internet Lima	Mbps	118	56	
Internet Provincia	Mbps	148	56	
Contingencia Lima	Mbps	118	56	
Contingencia Provincia	Mbps	148	56	
Seguridad de acceso a Internet- Empresa FMV	Servicio	1	56	
Seguridad de acceso a Internet- Empresa FONAFE	Servicio	1	12	
			TOTAL S	

Los costos incluyen IGV

ANEXO 3.1

Protocolo Sanitarios de salud para el Servicio

1. OBJETIVO:

El presente anexo, tiene como finalidad definir las acciones a realizarse, para la atención en las instalaciones dentro de las empresas, con la finalidad de minimizar la exposición al riesgo de contagio del virus COVID-19, por parte del personal del Proveedor y personal de las Empresas; durante el desarrollo de las actividades donde involucre interacción con personas.

2. ALCANCE

El alcance del presente anexo es de aplicación a todas las actividades relacionadas interacción con el personal de la empresa, dentro de almacenes, oficinas, sala de servidores o comunicaciones u otras donde involucra la instalación, despliegue, habilitación o configuración u otras actividades necesarias para el correcto funcionamiento de equipo involucrado en el servicio.

3. BASE LEGAL

- Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Ley Nº 29783 y modificatorias.
- Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Decreto Supremo Nº 005-2012 TR y modificatorias.
- Resolución Ministerial Nº 111-2013 MEM DM.
- Resolución Ministerial Nº 040-2020 / Minsa: Aprueban "Protocolo para la Atención de Personas con Sospecha o Infección Confirmada por Coronavirus (COVID-19).
- Resolución Ministerial Nº 193-2020/MINSA.
- Resolución Ministerial Nº 255-2016 / Minsa: Aprobar la "Guía Técnica para la Implementación del Proceso de Higiene de Manos en los Establecimientos de Salud".
- Resolución Ministerial Nº 055-2020 TR: "Guía para la prevención ante el coronavirus (COVID – 19) en el ámbito laboral".
- Resolución Viceministerial Nº 001-2020/MINEM-VME de fecha 19.03.2020.
- Resolución Directoral Nº 0026-2020/MINEM-DGE de fecha 19.03.2020.
- Decreto de Urgencia Nº 029-2020 de fecha 19.03.2020.
- Decreto Supremo Nº 080-2020-PCM: Decreto Supremo que aprueba la reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.
- Resolución Ministerial Nº 128-2020-MINEM/DM: aprueba el documento denominado "Protocolo sanitario para la implementación de medidas de prevención y respuesta frente al COVID-19 en las actividades del Subsector Minería, Subsector Hidrocarburos y el Subsector Electricidad"
- R.M. 265-2020-MINSA: modificación del Documento Técnico: "Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19"
- Decreto Supremo Nº 083-2020-PCM: Decreto Supremo que prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID19 y establece otras disposiciones

4. DISPOSICIONES GENERALES DE PREVENCIÓN PARA LABORES OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS

- El presente lineamiento complementa todos los procedimientos de seguridad y salud en el trabajo que ya existen en la empresa, y que por el estado de emergencia el personal del Proveedor debe tomar en

cuenta.

- Cumplimiento obligatorio del presente lineamiento y al protocolo establecido por la Empresa, de todo el personal del Proveedor.
- De acuerdo a la actividad a desarrollar, el personal del Proveedor debe cumplir con disposiciones dadas respecto a las medidas preventivas de limpieza e higiene; así como también, debe contar con todos los equipos de protección personal, velando buen uso de los mismos.
- El personal del Proveedor deberá lavarse obligatoriamente las manos de manera frecuente y en especial, si toma contacto con alguna superficie o recibe algún documento.

5. VIGENCIA

El presente protocolo entrará en vigencia al día siguiente de su aprobación y su implementación será de manera progresiva, pudiendo las Gerencias Regionales emitir normas complementarias para adecuar su implementación.

6. REQUISITOS GENERALES RELACIÓN A LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DEL COVID 19 A CUMPLIR POR EL PROVEEDOR ADJUDICADO

El Proveedor deberá respetar sus protocolos sanitarios establecidos en sus respectivos Planes de Vigilancia, Prevención y Control del COVID 19 u otros documentos relacionados, entre los que se encuentran las siguientes disposiciones:

- Coordinación previa por correo para programación de fecha y hora de entrega de los equipos.
- Respetar el distanciamiento social establecido por la empresa al momento del ingreso a sus instalaciones, la descarga de los bienes y la entrega, entre otras acciones que se deban realizar en virtud de la contratación.
- Uso de equipos de protección para el ingreso, tales como mascarillas de bioseguridad, lentes protectores, y otros que se coordinen previamente.
- Someterse al protocolo de desinfección antes y durante la entrega de los bienes, tanto de los tripulantes del medio de transporte como de la misma unidad de transporte, de ser el caso.
- Contar con las pólizas de seguros requeridas para el ingreso a las instalaciones de las empresas participantes (SCTR, Seguro de Vida Ley, entre otros que sean exigidos).
- Someterse al triaje o evaluación médica establecida por la empresa participante (de ser requerido).

Se precisa que la lista mencionada es referencial, en la medida que el detalle específico será informado en su oportunidad por cada empresa participante del servicio.

El Proveedor al momento de la entrega de los equipos en los almacenes de las empresas deberá presentar obligatoriamente en forma digital vía en la mesa de partes digital o en su defecto vía correo electrónico:

- Una copia del Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVI-19, de acuerdo a lo dispuesto en la RM N° 239-2020-MINSA y sus modificatorias RM N° 265 y 283-2020-MINSA y la RM N° 128-2020-MINEM; además del cumplimiento del uso de los EPPs obligatorios y EPPs para la prevención de contagio del COVID-19; en caso no se presente esta documentación y no cumplan con los EPPs de prevención del COVID-19, la empresa no podrá aceptar la entrega del equipamiento hasta la subsanación, aplicando los términos contractuales que correspondan.
- Una copia de los protocolos sanitarios que posee.
- Una Declaración Jurada de sintomatología COVID-19 para el Trabajo, del personal que participará en las actividades de instalación y/o configuración de equipos. Acorde Numeral 2. del Lineamiento 2 de la Resolución Ministerial 135-2020-MINEN/DM

En caso de incumplimiento de las disposiciones antes referidas, incluida la presentación obligatoria de manera digital de los informes de supervisión y anexos, respecto de los equipos a entregarse, entre otros documentos requeridos, la empresa compradora no podrá aceptar la entrega hasta la subsanación, aplicando los términos contractuales que correspondan.

7. ACCIONES A REALIZAR EN LOS OFICINAS O ALMACENES U OTRAS INSTALACIONES

Con la finalidad de prevenir el contagio de COVID-19 dentro de las nuestras instalaciones, se realizarán los siguientes pasos:

N°	Responsables	Actividades
1	Personal del Proveedor	Presentarse usando sus equipos de protección personal siendo obligatorio el uso de mascarilla, así como otros EPPS acorde a la labor a realizar, y manteniéndose siempre al exterior de las instalaciones de la empresa. Adicionalmente, solo ingresarán aquellos que cuenten con toda la documentación de seguros (SCTR, EMO y VIDA LEY)
2	Personal quien haga sus veces de toma de temperatura	Toma de la temperatura con termómetro infrarrojo – Informar al colaborador que se precederá a tomar su temperatura – Explicar que dicha medida se realiza con el fin de proteger su seguridad y la del personal interno de la empresa
3	Personal de la Empresa quien haga sus veces de toma de temperatura	– Si el resultado de la toma de temperatura es mayor o igual a 37.5 °C, informar al Proveedor que su temperatura es mayor o igual a 37.5 °C, y que NO podrá ingresar a las instalaciones de la empresa – Si el resultado de la toma de temperatura es menor a 37.5°C, informar al supervisor o personal de la Empresa que se autoriza el ingreso, y registrar lo datos incluyendo la temperatura
4	Personal del Proveedor	Al inicio y termino de las labores a realizar y antes de su retiro de las instalaciones, deberá – Desinfectar sus manos y/o guantes con alcohol en Gel (provisto por el Proveedor). – Desinfectar la planta del calzado con spray desinfectante provisto por el Proveedor Posteriormente deberá de secar las plantas del calzado sobre el trapo secador o similar para evitar el riesgo de caídas En todo momento, mantener una distancia mínima de 1.5 metros de distancia entre los colaboradores o proveedores.

Todos los equipos que conforman el servicio (al momento de ingresar) deberá dejarse en una zona de tránsito para la correspondiente desinfección por parte del Proveedor. Concluido esto último los materiales serán trasladados a sus lugares asignados según la naturaleza del servicio.

Se precisa que el Proveedor deberá cumplir estrictamente con el Protocolo de Seguridad frente al COVID-19 que haya establecido la Empresa.

8. ATENCIÓN DE ALMACEN

El Proveedor debe cumplir los siguientes lineamientos durante la atención en el almacén:

- Cuando el conductor de un camión (que transporta los equipos del servicio) llegue a la zona de carga o descarga, no deberá bajar de su unidad hasta que le indiquen en qué lugar deberá estacionarse para hacer la operación de carga o descarga de la unidad previa espera en la zona de tránsito para la desinfección correspondiente.
- Tanto el chofer, así como los ayudantes, sólo deberán descender de sus unidades para realizar actividades propias de sus operaciones de carga o descarga. En todo momento deberán utilizar sus EPP, los cuales incluyen el uso de la mascarilla y guantes. Todo ingreso de personas a las instalaciones deberá realizarse previa desinfección de la planta de calzados.
- En todo momento, se deberán mantener los protocolos de distanciamiento social, para lo cual algunas

actividades de revisión y control deberán ser modificadas, validando en todo momento que los niveles de seguridad y control sigan siendo los adecuados.

- Cuando se termine la operación de carga o descarga, el chofer y sus ayudantes deberán subir a su unidad y no volverán a bajar salvo autorización expresa.
- En todo lo que resulte aplicable, el personal del Proveedor deberá cumplir con las disposiciones sanitarias solicitada por cada empresa participante para el ingreso a sus instalaciones.

9. GESTION DOCUMENTARIA RELACIONADA A LA INSTALACION DE EQUIPOS

Todos los documentos que se emitan y gestionen para la recepción, despacho o transferencia de equipos, se podrán realizar y guardar de manera virtual acorde a las instrucciones, directivas internas o procedimientos de cada empresa a fin que permita su fácil identificación y trazabilidad.

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

A	CAPACIDAD LEGAL
B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>ITEM1:</u> <u>Requisitos:</u></p> <p>a) Director del Servicio Titulado en: Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial, Ingeniería Informática.</p> <p>b) Gestor de Servicio Bachiller en: Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial, Ingeniería Informática o Ingeniería de Sistemas Empresariales.</p> <p>c) Arquitecto Microsoft Bachiller en: Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial, Ingeniería Informática o Ingeniería de Sistemas Empresariales.</p> <p><u>ITEM2:</u> <u>Requisitos:</u></p> <p>a) Director del Servicio Titulado en: Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial o Ingeniería Informática.</p> <p>b) Gestor de Servicio Bachiller en: Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial o Ingeniería Informática.</p> <p>c) Especialista Técnico Bachiller en Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial, Ingeniería Telecomunicaciones, Ingeniería Informática o Ingeniería Sistemas.</p>

	<p><u>Acreditación:</u> El GRADO 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: http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Importante para la Entidad</p> <p><i>El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.</i></p> </div> <p>En caso EL GRADO PROFESIONAL REQUERIDO 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>
<p>B.3.2</p>	<p>CAPACITACIÓN</p>
	<p><u>ITEM1:</u> <u>Requisitos:</u></p> <p>a) Director del Servicio Curso o taller en Gestión de Proyectos basado en la Guía del PMBOK (mínimo 24 horas lectivas)</p> <p>b) Gestor de Servicio Curso o taller en Gestión de Proyectos basado en la Guía del PMBOK (mínimo 24 horas lectivas)</p> <p>c) Arquitecto Microsoft Ninguna</p> <p><u>ITEM2:</u> <u>Requisitos:</u></p> <p>a) Director del Servicio Curso o taller en Gestión de Proyectos basado en la Guía del PMBOK (mínimo 24 horas lectivas)</p> <p>b) Gestor de Servicio Curso o taller en Gestión de Proyectos basado en la Guía del PMBOK (mínimo 24 horas lectivas)</p> <p>c) Especialista Técnico Ninguna</p> <p><u>Acreditación:</u> Se acreditará con copia simple de constancia o certificado según corresponda.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Importante</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>
<p>B.4</p>	<p>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</p>
	<p><u>ITEM1:</u> <u>Requisitos:</u></p> <p>a) Director del Servicio Experiencia laboral no menor de cinco (05) años en la gestión de proyectos TIC y/o en la gestión de servicios TIC; en ambos casos habiendo participado en roles de dirección y/o</p>

	<p>gerencia.</p> <p>b) Gestor del Servicio Experiencia laboral no menor de tres (03) años en la gestión de proyectos y/o en la gestión de servicios; en ambos casos relacionados a la provisión de servicio en la nube habiendo participado en roles de dirección y/o gerencia y/o jefatura</p> <p>c) Arquitecto Microsoft Mínima de cinco (05) años de experiencia en implementación y/o administración de soluciones basadas en Office 365. En ambos casos, que consideren esquemas de identidades y servicios híbridos, bajo entornos empresariales</p> <p><u>ITEM2:</u> <u>Requisitos:</u></p> <p>a) Director del Servicio Experiencia laboral no menor de cinco (05) años en la gestión de proyectos TIC y/o en la gestión de servicios TIC; en ambos casos habiendo participado en roles de dirección y/o gerencia.</p> <p>b) Gestor de Servicio Experiencia laboral no menor de tres (03) años en la gestión de proyectos y/o en la gestión de servicios; en ambos casos relacionados a la provisión de servicio de Internet habiendo participado en roles de dirección y/o gerencia y/o jefatura</p> <p>c) Especialista Técnico Dos (02) años en la implementación de proyectos de infraestructura tecnológica relacionados a la provisión de servicio de Internet.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.</i> • <i>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</i> • <i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i> • <i>Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</i> </div>
C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>ITEM1:</u> <u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a cinco millones de soles con 00/100 (5, 000, 000 .00) soles, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p>

- Servicio de correo electrónico, portal web colaborativo, mensajería instantánea, directorio activo y/o video conferencia en la nube
- Servicio de colaboración y/o mensajería electrónica en la nube
- Servicio de habilitación y configuración de correo electrónico, mensajería instantánea y portal colaborativo en la nube.
- Servicio de migración de plataforma de correo electrónico corporativo hacia correo electrónico en la nube.
- servicio de migración y configuración de cuentas hacia office 365
- Servicio de suscripción de correo en la nube
- Servicio de correo electrónico e intranet.
- Integración de servicios y Gestión Global. Siempre y cuando se sustente que incluye servicios relacionados de gestión o administración (para ambos casos) de: cloud, nube o hosting de infraestructura tecnológica.
- Servicio de cloud computing.
- Servicio de cloud hosting.
- Servicio de web hosting
- Servicio de administración de centro de datos y comunicaciones.
- Servicio de infraestructura en la nube.
- Cloud privada y hosting de plataforma.

ITEM2:

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente dos millones con 00/100 (2, 000, 000.00) soles, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Servicio de interconexión de datos
- Servicio de línea dedicada,
- Servicio de internet dedicado y Transmisión de datos

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago⁸, 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 Nº 7** 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 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

⁸ 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".

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 una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo Nº 8**.

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 publicada 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 Nº 7** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

Importante

- *Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*
- *En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.*

Importante

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

**CAPÍTULO IV
FACTORES DE EVALUACIÓN**

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

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

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
A. PRECIO	
<u>Evaluación:</u> Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor. <u>Acreditación:</u> Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6).	La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula: $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ <p> <i>i</i> = Oferta <i>P_i</i> = Puntaje de la oferta a evaluar <i>O_i</i> = Precio <i>i</i> <i>O_m</i> = Precio de la oferta más baja <i>PMP</i> = Puntaje máximo del precio </p> <p> Item1: 97 puntos Item2: 96 puntos </p>
OTROS FACTORES DE EVALUACIÓN	[Hasta 50] puntos
B. MEJORAS A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA	
<p style="text-align: center;"><u>Item1</u></p> <p><u>Mejoras1: Plan de adopción Office 365</u></p> <p><u>Evaluación:</u> Se valorará con puntaje adicional al Proveedor que proporcione una cantidad de ronda de sesiones de trabajo sobre la nueva manera de trabajo en Office 365 (en adelante journeys) con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cada sesión de trabajo, se debe presentar 05 journeys en un espacio de tiempo de 02 horas por sesión de trabajo. Cada sesión contará con una participación máxima de 25 usuarios. - Estos journeys se distribuirán de la siguiente manera, 02 enfocados a la productividad individual: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de información del Colaborador • Gestión del tiempo del Colaborador. 03 enfocados a la colaboración en equipos: <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones virtuales efectivas, • Colaboración documental • Colaboración con terceros. - Los journeys deberán usar las distintas aplicaciones de Microsoft existentes que conjuguen su trabajo para el objetivo del tema abordado. - Las sesiones de trabajo se realizarán de manera virtual usando Microsoft Teams de FONAFE y las sesiones serán almacenadas para su posterior consulta web vía Microsoft Stream. - Los usuarios se dividirán en 2 grupos; usuarios Champions y usuarios para Mesa de ayuda de las empresas participantes. El contenido será el mismo para ambos grupos. - Los usuarios a los que se denominarán Champions, tendrán la labor de extender el conocimiento a los demás colaboradores 	<p style="text-align: center;"><u>Item1</u> (Máximo 10 puntos)</p> <p>Mejora 1: (máximo 03 puntos)</p> <p>Brindar 02 rondas de sesiones, en el 1er y 4to mes de operación del servicio: 01 puntos</p> <p>Brindar 03 rondas de sesiones, en el 1er, 4to y 8vo mes de operación del servicio: 02 puntos</p> <p>Brindar 04 rondas de sesiones, en el 1er, 4to, 8vo y 12vo mes de operación del servicio: 03 puntos</p> <p style="text-align: center;"><u>Item2</u> (Máximo 10 puntos)</p> <p>Mejora 1: (máximo 03 puntos)</p> <p>Crecimiento anual del 20% del servicio de internet: 02 puntos</p> <p>Crecimiento anual del 25% del servicio de internet: 03 puntos</p> <p>Mejora 2: 01 puntos</p>

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
<p>de cada empresa en el uso de las aplicaciones Office 365 capacitados en los journeys.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los Champions son trabajadores de las empresas que conforman el servicio, y que provienen de las principales áreas de las empresas (Administración, Finanzas, Contabilidad, Logística, RR.HH., Tecnología de la Información, Operaciones, Gestión Documental, Comunicación y Comercial) - La cantidad de Champions se sustenta de la siguiente manera: Mínimo un 5% de usuarios por empresa, (indicados en el anexo 1.2 Línea Base) y teniendo como mínimo la cantidad de 10 empleados pro empresa. Esto lleva a la siguiente disposición; Corpac 58, Electrocentro 10, Electronorte 10, Enosa 11, Hidrandina 24, Electroperu 10, Fonafe 10, FMV 17, Seal 10, Serpost 10. Haciendo un total de 170 champions. - Para los usuarios de mesa de Ayuda, se estima la asistencia de 4 usuarios por Empresa (en el caso de Hidrandina considerar 8 personas por tener 2 sedes), haciendo un total de 44 participantes. - Además, el Proveedor brindará videos de capacitación por cada journey donde se explicará la nueva forma de trabajar. Es responsabilidad del Contratista brindar los lineamientos y metodología a los Champions para que puedan hacer las réplicas de los journeys y sean ejecutadas de la mejor manera. - Las sesiones y contenido deberán ser presentadas y validadas por FONAFE en la etapa de planificación. - El presente Plan de adopción, se sustentará en reuniones como las indicadas en los párrafos precedentes cada 4 meses, esto con el objetivo de mantener actualizado a los grupos de trabajo. En dicha línea los jourmes propuestos deberán ser actualizados y/o mejorados, en cada ronda de sesiones, con las herramientas o técnicas que vayan apareciendo dentro de la plataforma TEAMS. <p><u>Acreditación:</u> Se acreditará mediante la presentación de una declaración jurada (Anexo N° 09).</p> <p style="text-align: center;">Item2</p> <p><u>Mejoras1: Incremento de Internet</u></p> <p><u>Evaluación:</u> Se valorará con puntaje adicional al Proveedor que mejore el crecimiento anual automático que indica el TDR (sección 7.2.a. consideraciones) para cada Empresa que conforman el servicio, sin que este genere un costo adicional.</p> <p><u>Acreditación:</u> Se acreditará mediante la presentación de una declaración jurada (Anexo N° 09).</p> <p><u>Mejoras 2: Mejora de la contingencia</u></p> <p><u>Evaluación:</u> Se valorará con puntaje adicional al Proveedor que brinde un escenario para el enlace de contingencia (para <u>todas las empresas de provincia</u>) bajo una configuración de diferente nodo y diferente ruta.</p> <p><u>Acreditación:</u> Se acreditará mediante la presentación de una declaración jurada (Anexo N° 09).</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">Importante</div>	

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • <i>De conformidad con la Opinión N° 144-2016-OSCE/DTN, constituye una mejora, todo aquello que agregue un valor adicional al parámetro mínimo establecido en las especificaciones técnicas o términos de referencia, según corresponda, mejorando su calidad o las condiciones de su entrega o prestación, sin generar un costo adicional a la Entidad.</i> • <i>En este factor se pueden incluir aspectos referidos a la sostenibilidad ambiental o social, tales como el compromiso de que durante la ejecución del contrato se verifiquen condiciones de igualdad de género o de inclusión laboral de personas con discapacidad; el uso de equipos energéticamente eficientes o con bajo nivel de ruido, radiaciones, vibraciones, emisiones, etcétera; la implementación de medidas de ecoeficiencia; el uso de insumos que tengan sustancias con menor impacto ambiental; la utilización de productos forestales de fuentes certificadas, orgánicos o reciclados, el manejo adecuado de residuos sólidos, entre otros.</i> 	
PUNTAJE TOTAL	100 puntos⁹

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.

⁹ Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación.

CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

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

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

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [.....], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO Nº [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN]** para la contratación de [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA CONVOCATORIA], 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 [CONSIGNAR EL OBJETO DE LA CONTRATACIÓN].

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 PAGO¹⁰

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en [INDICAR MONEDA], en [INDICAR SI SE TRATA DE PAGO ÚNICO, PAGOS PARCIALES O PAGOS PERIÓDICOS], 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

¹⁰ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

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

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

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato es de [.....], el mismo que se computa desde [CONSIGNAR SI ES DEL DÍA SIGUIENTE DEL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO, DESDE LA FECHA QUE SE ESTABLEZCA EN EL CONTRATO O DESDE LA FECHA EN QUE SE CUMPLAN LAS CONDICIONES PREVISTAS EN EL CONTRATO PARA EL INICIO DE LA EJECUCIÓN, DEBIENDO INDICAR LAS MISMAS EN ESTE ULTIMO CASO].

Importante para la Entidad

De preverse en los Términos de Referencia la ejecución de actividades de instalación, implementación u otros que deban realizarse de manera previa al inicio del plazo de ejecución, se debe consignar lo siguiente:

“El plazo para la [CONSIGNAR LAS ACTIVIDADES PREVIAS PREVISTAS EN LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA] es de [.....], el mismo que se computa desde [INDICAR CONDICIÓN CON LA QUE DICHAS ACTIVIDADES SE INICIAN].”

Incorporar a las bases o eliminar, según corresponda.

Importante para la Entidad

En el caso de contratación de prestaciones accesorias, se puede incluir la siguiente cláusula:

CLÁUSULA ...: PRESTACIONES ACCESORIAS¹¹

“Las prestaciones accesorias tienen por objeto [CONSIGNAR EL OBJETO DE LAS PRESTACIONES ACCESORIAS].

El monto de las prestaciones accesorias asciende a [CONSIGNAR MONEDA Y MONTO], que incluye todos los impuestos de Ley.

El plazo de ejecución de las prestaciones accesorias es de [.....], el mismo que se computa desde [CONSIGNAR SI ES DEL DÍA SIGUIENTE DEL CUMPLIMIENTO DE LAS PRESTACIONES PRINCIPALES, DESDE LA FECHA QUE SE ESTABLEZCA EN EL CONTRATO O DESDE LA FECHA EN QUE SE CUMPLAN LAS CONDICIONES PREVISTAS EN EL CONTRATO PARA EL INICIO DE LA EJECUCIÓN DE LAS PRESTACIONES ACCESORIAS, DEBIENDO INDICAR LAS MISMAS EN ESTE ULTIMO CASO].

[DE SER EL CASO, INCLUIR OTROS ASPECTOS RELACIONADOS A LA EJECUCIÓN DE LAS PRESTACIONES ACCESORIAS].”

Incorporar a las bases o eliminar, según corresponda

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,

¹¹ De conformidad con la Directiva sobre prestaciones accesorias, los contratos relativos al cumplimiento de la(s) prestación(es) principal(es) y de la(s) prestación(es) accesorias, pueden estar contenidos en uno o dos documentos. En el supuesto que ambas prestaciones estén contenidas en un mismo documento, estas deben estar claramente diferenciadas, debiendo indicarse entre otros aspectos, el precio y plazo de cada prestación.

solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de LA ENTIDAD, por los conceptos, montos y vigencias siguientes:

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

Importante

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

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

En el caso que corresponda, consignar lo siguiente:

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

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.

Importante para la Entidad

Sólo en el caso que la Entidad hubiese previsto otorgar adelanto, se debe incluir la siguiente cláusula:

CLÁUSULA NOVENA: ADELANTO DIRECTO

“LA ENTIDAD otorgará [CONSIGNAR NÚMERO DE ADELANTOS A OTORGARSE] adelantos directos por el [CONSIGNAR PORCENTAJE QUE NO DEBE EXCEDER DEL 30% DEL MONTO DEL CONTRATO ORIGINAL] del monto del contrato original.

EL CONTRATISTA debe solicitar los adelantos dentro de [CONSIGNAR EL PLAZO Y OPORTUNIDAD PARA LA SOLICITUD], adjuntando a su solicitud la garantía por adelantos mediante [INDICAR TIPO DE GARANTÍA, CARTA FIANZA Y/O PÓLIZA DE CAUCIÓN] acompañada del comprobante de pago correspondiente. Vencido dicho plazo no procederá la solicitud.

LA ENTIDAD debe entregar el monto solicitado dentro de [CONSIGNAR EL PLAZO] siguientes a la presentación de la solicitud del contratista.”

Incorporar a las bases o eliminar, según corresponda.

CLÁUSULA DÉCIMA: 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 [CONSIGNAR EL ÁREA O UNIDAD ORGÁNICA QUE OTORGARÁ LA CONFORMIDAD] en el plazo máximo de [CONSIGNAR SIETE (7) DÍAS O MÁXIMO QUINCE (15) DÍAS, EN CASO SE REQUIERA EFECTUAR PRUEBAS QUE PERMITAN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN] días de producida la recepción.

De existir observaciones, LA ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de ocho (8) días. Dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar el plazo para

subsana 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 UNDÉCIMA: 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 DUODÉCIMA: 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 [CONSIGNAR TIEMPO EN AÑOS, NO MENOR DE UN (1) AÑO] año(s) contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: 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.

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 CUARTA: 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 QUINTA: 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 SEXTA: 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.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: 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 OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS¹²

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Facultativamente, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 224 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el numeral 45.21 del artículo 45 de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

¹² De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).

Cualquiera de las partes puede elevar el presente contrato a Escritura Pública corriendo con todos los gastos que demande esta formalidad.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: 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: [.....]

DOMICILIO DEL CONTRATISTA: [CONSIGNAR EL DOMICILIO SEÑALADO POR EL POSTOR GANADOR DE LA BUENA PRO AL PRESENTAR LOS REQUISITOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO]

La variación del domicilio aquí declarado de alguna de las partes debe ser comunicada a la otra parte, formalmente y por escrito, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario.

De acuerdo con las bases integradas, la oferta y las disposiciones del presente contrato, las partes lo firman por duplicado en señal de conformidad en la ciudad de [.....] al [CONSIGNAR FECHA].

"LA ENTIDAD"

"EL CONTRATISTA"

ANEXOS

ANEXO Nº 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO Nº 006-2020-FONAFE
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] Nº [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], con poder inscrito en la localidad de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] en la Ficha Nº [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] Asiento Nº [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 ¹³	Sí	No	
Correo electrónico :			

Autorización de notificación por correo electrónico:

... [CONSIGNAR SÍ O NO] 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 subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.
4. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
5. Notificación de la orden de servicios¹⁴

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.

¹³ 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 original, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el artículo 149 del Reglamento.

¹⁴ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los cien mil Soles (S/ 100 000.00), 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 Nº 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO Nº 006-2020-FONAFE
 Presente.-

El que se suscribe, [...], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL CONSORCIO], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] Nº [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 ¹⁵		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁶		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁷		Sí	No	
Correo electrónico :				

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

... [CONSIGNAR SÍ O NO] autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

¹⁵ 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 original, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el artículo 149 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

¹⁶ Ibídem.

¹⁷ Ibídem.

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.
4. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
5. Notificación de la orden de servicios¹⁸

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.

¹⁸ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los cien mil Soles (S/ 100 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO Nº 2

DECLARACIÓN JURADA (ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO Nº 006-2020-FONAFE
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. Que mi información (en caso que el postor sea persona natural) o la información de la persona jurídica que represento, registrada en el RNP se encuentra actualizada.
- iv. Conocer las sanciones contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como las disposiciones aplicables del TUO de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- v. 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 Nº 1034, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.
- vi. Conocer, aceptar y someterme a las bases, condiciones y reglas del procedimiento de selección.
- vii. Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presento en el presente procedimiento de selección.
- viii. 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 Nº 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO Nº 006-2020-FONAFE
Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el servicio de [CONSIGNAR OBJETO DE LA CONVOCATORIA], de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según corresponda**

Importante

Adicionalmente, puede requerirse la presentación de documentación que acredite el cumplimiento de los términos de referencia, conforme a lo indicado en el acápite relacionado al contenido de las ofertas de la presente sección de las bases.

ANEXO Nº 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO Nº 006-2020-FONAFE
Presente.-

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente procedimiento de selección en el plazo de [CONSIGNAR EL PLAZO OFERTADO].

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según corresponda**

ANEXO Nº 5

PROMESA DE CONSORCIO (Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO Nº 006-2020-FONAFE
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 Nº 006-2020-FONAFE**.

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] Nº [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] [%]¹⁹

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]²⁰

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%²¹

¹⁹ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

²⁰ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

²¹ Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Consortiado 1
Nombres, apellidos y firma del Consortiado 1
o de su Representante Legal
Tipo y N° de Documento de Identidad

.....
Consortiado 2
Nombres, apellidos y firma del Consortiado 2
o de su Representante Legal
Tipo y N° de Documento de Identidad

Importante

De conformidad con el artículo 52 del Reglamento, las firmas de los integrantes del consorcio deben ser legalizadas.

ANEXO Nº 6

PRECIO DE LA OFERTA

ITEM Nº

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO Nº 006-2020-FONAFE
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
ITEM 01: MIGRACIÓN OFFICE 365 o ITEM 02: SERVICIO DE INTERNET	
TOTAL	

El precio de la oferta [CONSIGNAR LA MONEDA DE LA CONVOCATORIA] incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según corresponda**

Importante

- *El postor debe consignar el precio total de la oferta, sin perjuicio que, de resultar favorecido con la buena pro, presente el detalle de precios unitarios para el perfeccionamiento del contrato.*
- *El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:

Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN]".*
- *"El postor puede presentar el precio de su oferta en un solo documento o documentos independientes, en los ítems que se presente".*

ANEXO N° 6 – A

ESTRUCTURA DE COSTOS GENERALES

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO Nº 006-2020-FONAFE
Presente. -

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

ITEM 1: MIGRACIÓN OFFICE 365

	CANTIDAD	PAGO MENSUAL	TOTAL SERVICIO (56 MESES)
Office 365 E1	1,377.00		-
Office 365 E3	1,429.00		-
Buzones de Correo	49.00		-
TOTAL CANT /EMPRESA	2,855.00		-
TOTAL S/.(Inc. IGV)			-

ITEM 2: SERVICIO DE INTERNET

SERVICIO	UNIDAD DE RECURSO	TOTAL DEMANDA	PAGO MENSUAL	CANT. MESES	TOTAL
Internet Lima	Mbps	118		56	-
Internet Provincia	Mbps	148		56	-
Contingencia Lima	Mbps	118		56	-
Contingencia Provincia	Mbps	148		56	-
Seguridad de acceso a Internet- Empresa FMV	Servicio	1		56	-
Seguridad de acceso a Internet- Empresa FONAFE	Servicio	1		12	-
				TOTAL S/.(Inc. IGV)	-

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Firma, Nombres y Apellidos del postor o Representante legal o común, según corresponda

ANEXO Nº 7

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO Nº 006-2020-FONAFE
Presente.-

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²²	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²³	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁴ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁵	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁶	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁷
1										
2										
3										
4										

²² 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.

²³ 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.

²⁴ 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 Nº 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 Nº 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".

²⁵ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

²⁶ 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.

²⁷ Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²²	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²³	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁴ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁵	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁶	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁷
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 Nº 8

**DECLARACIÓN JURADA
(NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)**

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO Nº 006-2020-FONAFE
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] absorbida 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 Nº 9

DECLARACIÓN JURADA MEJORAS A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

ITEM Nº 01: MIGRACIÓN OFFICE 365

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO Nº 006-2020-FONAFE
Presente. -

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro ofertar las siguientes mejoras a los términos de referencia en cumplimiento del servicio.

Mejoras1: Plan de adopción Office 365

Se valorará con puntaje adicional al Proveedor que proporcione una cantidad de ronda de sesiones de trabajo sobre la nueva manera de trabajo en Office 365 (en adelante journeys) con las siguientes características:

- Cada sesión de trabajo, se debe presentar 05 journeys en un espacio de tiempo de 02 horas por sesión de trabajo. Cada sesión contará con una participación máxima de 25 usuarios.
- Estos journeys se distribuirán de la siguiente manera,
 - 02 Enfocados a la productividad individual:
 - Gestión de información del Colaborador
 - Gestión del tiempo del Colaborador.
 - 03 enfocados a la colaboración en equipos:
 - Reuniones virtuales efectivas,
 - Colaboración documental
 - Colaboración con terceros.
- Los journeys deberán usar las distintas aplicaciones de Microsoft existentes que conjuguen su trabajo para el objetivo del tema abordado.
- Las sesiones de trabajo se realizarán de manera virtual usando Microsoft Teams de FONAFE y las sesiones serán almacenadas para su posterior consulta web vía Microsoft Stream.
- Los usuarios se dividirán en 2 grupos; usuarios Champions y usuarios para Mesa de ayuda de las empresas participantes. El contenido será el mismo para ambos grupos.
- Los usuarios a los que se denominarán Champions, tendrán la labor de extender el conocimiento a los demás colaboradores de cada empresa en el uso de las aplicaciones Office 365 capacitados en los journeys.
- Los Champions son trabajadores de las empresas que conforman el servicio, y que provienen de las principales áreas de las empresas (Administración, Finanzas, Contabilidad, Logística, RR.HH., Tecnología de la Información, Operaciones, Gestión Documental, Comunicación y Comercial)
- La cantidad de Champions se sustenta de la siguiente manera: Mínimo un 5% de usuarios por empresa, (indicados en el anexo 1.2 Línea Base) y teniendo como mínimo la cantidad de 10 empleados pro empresa. Esto lleva a la siguiente disposición; Corpac 58, Electrocentro 10, Electronorte 10, Enosa 11, Hidrandina 24, Electroperu 10, Fonafe 10, FMV 17, Seal 10, Serpost 10. Haciendo un total de 170 champions.
- Para los usuarios de mesa de Ayuda, se estima la asistencia de 4 usuarios por Empresa (en el caso de Hidrandina considerar 8 personas por tener 2 sedes), haciendo un total de 44 participantes.
- Además, el Proveedor brindará videos de capacitación por cada journey donde se explicará la nueva forma de trabajar. Es responsabilidad del Contratista brindar los lineamientos y metodología a los Champions para que puedan hacer las réplicas de los journeys y sean ejecutadas de la mejor manera.
- Las sesiones y contenido deberán ser presentadas y validadas por FONAFE en la etapa de planificación.
- El presente Plan de adopción, se sustentará en reuniones como las indicadas en los párrafos precedentes cada 4 meses, esto con el objetivo de mantener actualizado a los grupos de trabajo. En dicha línea los jornadas propuestas deberán ser actualizados y/o mejorados, en cada ronda de sesiones, con las herramientas o técnicas que vayan apareciendo dentro de la plataforma TEAMS.

Marcar con un aspa (X) respecto si oferta la siguiente mejora: SI () - NO ()

De ser afirmativa la respuesta, indicar la siguiente mejora a ofertar:

Brindar 02 rondas de sesiones, en el 1er y 4to mes de operación del servicio ()

Brindar 03 rondas de sesiones, en el 1er, 4to y 8vo mes de operación del servicio: ()

Brindar 04 rondas de sesiones, en el 1er, 4to, 8vo y 12vo mes de operación del servicio: ()

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal, según corresponda**

ANEXO Nº 9

**DECLARACIÓN JURADA
MEJORAS A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA**

ITEM Nº 02: SERVICIO DE INTERNET

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO Nº 006-2020-FONAFE
Presente. -

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro ofertar las siguientes mejoras a los términos de referencia en cumplimiento del servicio.

Mejoras1: Incremento de Internet

Evaluación:

Se valorará con puntaje adicional al Proveedor que mejore el crecimiento anual automático que indica el TDR (sección 7.2.a. consideraciones) para cada Empresa que conforman el servicio, sin que este genere un costo adicional.

Marcar con un aspa (X) respecto si oferta la siguiente mejora: SI () - NO ()

De ser afirmativa la respuesta, indicar la siguiente mejora a ofertar:

Crecimiento anual del 20% del servicio de internet: ()

Crecimiento anual del 25% del servicio de internet: ()

Mejoras 2: Mejora de la contingencia

Evaluación:

Se valorará con puntaje adicional al Proveedor que brinde un escenario para el enlace de contingencia (para todas las empresas de provincia) bajo una configuración de diferente nodo y diferente ruta.

Marcar con un aspa (X) respecto si oferta la siguiente mejora: SI () - NO ()

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal, según corresponda**