


OECE – OAD - UABA	FORMATO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES	Versión:	 <small>Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes</small>
		Fecha de aprobación:	

DETALLE DEL REQUERIMIENTO	
Área usuaria / Área técnica estratégica	Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico
Objetivo estratégico	C0247 - Aseguramiento de la Disponibilidad de los Servicios de Tecnologías de la Información.
Número de Cuadro Multianual de Necesidades	Anexo 04: Cuadro Multianual de Necesidades
Denominación de la Contratación	Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo para el sistema de comunicaciones del OECE.
Compatibilización del requerimiento	No Aplica

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

FINALIDAD PÚBLICA	<i>La contratación del Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento Preventivo y Correctivo para el Sistema de Comunicaciones del OECE garantizará la continuidad de la operatividad de la plataforma tecnológica (hardware) del sistema de comunicaciones del OECE, y por tanto de las aplicaciones y servicios soportados por estas.</i>
OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN	<i>Contratación del Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento Preventivo y Correctivo para el Sistema de Comunicaciones del OECE, el cual está constituido por dispositivos de comunicaciones de la red de datos y telefonía IP.</i>
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS (Indicar las características o atributos técnicos que debe cumplir el bien para satisfacer las necesidades de la Entidad)	
<p>Todos los equipos descritos en el Anexo N° 01, de los presentes términos de referencia, deben ser incluidos en el Soporte Técnico y Mantenimiento Preventivo y Correctivo con reemplazo de partes, componentes y/o accesorios, mano de obra y servicio ON-SITE sin costo adicional para el OECE. El contratista brindará el soporte y mantenimiento de acuerdo a lo solicitado, para garantizar la operatividad del equipamiento según lo solicitado.</p> <p>El OECE dará las facilidades para que los participantes realicen las visitas técnicas de reconocimiento físico, quedará a disposición de cada participante, para que tomen conocimiento con el fin de informarse debidamente.</p> <p>Los participantes interesados en realizar las visitas, deberán coordinar las mismas previamente con la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico, con la debida anticipación, enviando un correo a soporte@oece.gob.pe.</p> <p>El Servicio comprende lo siguiente:</p> <p>SOPORTE TÉCNICO</p> <p>a) El servicio de soporte técnico y garantía de partes se brindará por un periodo de seis (06) meses contados a partir del día siguiente de finalizado el servicio vigente, en una modalidad 24x7, para todos los equipos descritos en el Anexo N° 01.</p> <p>b) El tiempo de respuesta para dar asistencia y soporte técnico no excederá de 02 horas, contadas a partir de la comunicación del OECE; asimismo, el tiempo de restitución del</p>	

servicio, no deberá exceder a las 24 horas, contadas a partir de la culminación de las 02 horas del tiempo de respuesta. En el caso de incidentes o fallas, se procederá de acuerdo a lo indicado en la sección "Mantenimiento Correctivo".

- c) El servicio de soporte técnico se brindará por personal certificado en el producto.
- d) El personal del contratista que realice la labor deberá contar con el SCTR (Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo: Salud-Pensión). No se autorizará el ingreso del personal que no cuente con dicho seguro.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

- a) El mantenimiento correctivo cubrirá el horario de 24x7.
- b) Brindar atención a los equipos descritos según Anexo N° 01 que presenten fallas tanto en mano de obra como en repuestos, evitando interrupciones prolongadas en la atención de los usuarios.
- c) No debe existir límites de intervenciones ni de repuestos para corregir un desperfecto y retornar los equipos a su estado operativo.
- d) Actualización, backup y reportes de consola de administración de la Central Telefónica (figuran en Anexo 01) de ser necesario a solicitud del área usuaria.
- e) En caso de fallas o incidentes de consideración, el contratista procederá a instalar un equipo de contingencia. Una falla de consideración es aquella que interrumpe el estado operativo del equipo. Cabe señalar que el equipo de contingencia podrá ser retirado una vez solucionado el incidente o la falla de consideración en el equipo original. De ser el caso el contratista podrá proveer e instalar la pieza, parte o componente del equipo como contingencia para solucionar el incidente. La reparación del equipo original debe ser ejecutada a satisfacción de OECE, según lo establecido en las bases.
- f) Si luego de una falla de consideración el equipo requiere cambio de hardware, el contratista es responsable de restaurar el software base a su versión original y/o actual.

ATENCIÓN DE LLAMADAS ANTE AVERÍAS / INCIDENTE

- a) Se entenderá por avería o incidente a una interrupción parcial o total del servicio.
- b) Toda actividad o provisión de bienes que tenga que ejecutar el proveedor para subsanar la avería o incidente serán sin costo alguno para el OECE.
- c) El OECE podrá efectuar llamadas de servicio de lunes a domingo, incluyendo feriados, desde las 00:00 hasta las 24:00 horas. El proveedor deberá indicar los números telefónicos y correos electrónicos para comunicar la avería o incidente.
- d) Ante una avería o incidente comunicado por el OECE al proveedor, el tiempo de respuesta y/o subsanación se contabilizará de la siguiente manera:
 - Tiempo de Respuesta no mayor a 2 horas: Tiempo de primer intento de resolver la avería o incidente, en caso de no solucionarse el problema se genera el ticket.
 - Tiempo de Restitución del Servicio no mayor a 24 horas: Tiempo que tardará en resolver la avería o incidente después de generado el ticket.

REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS, REGLAMENTOS Y DEMÁS NORMAS (De corresponder, señalar reglamentos técnicos, normas metrológicas y/o sanitarias, reglamentos y demás normas que regulan el objeto de la contratación con carácter obligatorio)

No corresponde

ACONDICIONAMIENTO, MONTAJE O INSTALACIÓN (De corresponder, indicar en caso se requiera instalación)

No corresponde

ENTREGABLES (De corresponder, detallar el número de entregables, el contenido de cada entregable, los plazos de presentación y condiciones relevantes para cumplir con cada entregable)

- El Informe Técnico del Servicio, debe ser presentado dentro de los siete (07) días calendario posteriores a la culminación del periodo del servicio y debe ser dirigido a la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico remitidos a través de Mesa de Partes Digital del OECE.
- El contratista deberá presentar un Informe consolidado mensual del servicio, detallando lo siguiente:

<ul style="list-style-type: none"> - Reporte incidencias y averías atendidas. - Reporte de repuestos y/o equipos otorgados documentado mediante material fotográfico. - Estado de Salud de los equipos del Anexo N° 1.
<p>GARANTÍA COMERCIAL (Indicar el alcance y condiciones de la garantía, así como el periodo e inicio del cómputo de esta.)</p>
<ul style="list-style-type: none"> a) Para todo el equipamiento descrito en el Anexo N° 01, el contratista incluirá el soporte técnico. b) Para todo el hardware, incluido el patch cord defectuoso que conecta el equipo, la garantía de buen funcionamiento debe incluir el servicio de reparación por personal certificado y reemplazo de las partes que se encuentren defectuosas por repuestos operativos. Deberá ser ejecutada a satisfacción del OECE y en el lugar donde se encuentren instalados.
<p>PRESTACIONES ACCESORIAS (<i>De corresponder, de acuerdo con las características de los bienes requeridos puede considerarse prestaciones accesorias</i>)</p>
<p>No corresponde</p>
<p>REQUISITOS DEL PROVEEDOR (<i>De corresponder, se puede detallar la experiencia requerida al proveedor y en caso de que la adquisición demande otras prestaciones que requieran de personal se debe detallar la cantidad mínima de personal y el perfil de estos</i>)</p>
<p>Empresa con experiencia en soporte y mantenimiento de equipos de comunicación informáticas diversas Los postores deberán acreditar mediante documento tener experiencia mínima de S/ 80,000.00 (Ochenta Mil soles) en servicios iguales o similares al servicio solicitado, en los últimos cinco (05) 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. Tal acreditación será mediante contratos u Órdenes de Servicio con su respectiva conformidad o constancia de prestación o comprobantes de pago debidamente canceladas por el contratante.</p> <p>Del proveedor: Persona jurídica del rubro de tecnologías de la información.</p> <p>Del Personal Personal especialista, Técnicos y/o profesionales (bachiller o titulado) en Telecomunicaciones y/o Electrónica y/o Computación y/o Computación y Sistemas u otros afines, deberán contar con experiencia mínima de tres (03) años en el desarrollo de actividades afines al objeto del servicio. El personal solicitado deberá poseer en conjunto las siguientes capacitaciones y certificados los que deberán ser sustentados por el fabricante o centro de entrenamiento autorizado por el fabricante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Especialista certificado por el fabricante en redes de datos; certificado CCNA y/o certificado CCNP Enterprise y/o certificado CCNP Data Center. <p>Se aceptará como otros afines: Electrónica, Electrónica de Sistemas Computarizados, Redes y Comunicaciones de Datos, Redes y Comunicaciones, Computación e Informática, Administración de Redes y Comunicaciones, Administración y Sistemas, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería de Sistemas e Informática, Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones, Ingeniería Industrial, Ingeniería Informática, Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones, Ingeniería de Sistemas Empresariales, Ingeniería Industrial y de Sistemas, Ingeniería de Software, Ingeniería de Sistemas de Información, Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes, Ingeniería Informática y de Sistemas, Ingeniería de Redes y Comunicaciones, Ingeniería de Seguridad Informática, Ingeniería Empresarial y de Sistemas, Ingeniería de Estadística e Informática, Ingeniería de Sistemas y Computo, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Electrónica Industrial, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería de Computación y Sistemas, ingeniería en Computación e informática ingeniería en Computación e informática.</p> <p>La acreditación de estos documentos será presentada para la admisión de la oferta.</p>

<p>LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN (expresar el plazo en días calendario)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sede Principal del OECE, en Av. Gregorio Escobedo Cuadra 7 S/N, Residencial San Felipe – Jesús María. - Sede de El Regidor del OECE, en Av. Punta del Este cruce con Av. Cádiz, Residencial San Felipe – Jesús María. - Sede CCP del OECE, ubicado Av. Santa Catalina 663 – La Victoria. - El plazo de ejecución del servicio es de seis (06) meses, el cual se iniciará a partir del día siguiente de finalizado el servicio vigente. - El entregable debe ser presentado, a través de la Mesa de partes presencial o mesa de partes virtual de partes Digital del OECE, disponible en https://apps.OECE.gob.pe/mesa-partes-digital/, dirigida a la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico.
---	---

CONFORMIDAD (Indicar el área o áreas responsables de otorgar la conformidad del bien y precisar el procedimiento y requisitos que debe cumplir el proveedor para el otorgamiento de la conformidad)

1. La conformidad del servicio estará a cargo de la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico - UIN.
2. Dicha conformidad se otorgará en un plazo que no exceda de los siete (07) días calendario, contados desde el día siguiente de recibido el entregable.

PENALIDADES

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación (como referencia):

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, el OECE le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo en días}}$$

Donde F = 0.40.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

OTRAS PENALIDADES (Opcional)

El servicio contratado estará sujeto a la aplicación de otras penalidades en los siguientes casos:

SUPUESTO DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CALCULO	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACION
No cumplir con el tiempo de respuesta para dar asistencia y soporte técnico cuya modalidad es de 24x7.	0.1 % del valor de la UIT vigente por cada hora que exceda el tiempo de retraso	Informe Técnico presentado por el contratista.
No cumplir con el tiempo de restitución del servicio cuya modalidad es de 24X7.	0.2 % de la UIT vigente por cada hora que exceda el tiempo de restitución	Informe Técnico presentado por el contratista.
Por incumplimiento en la entrega del Informe Mensual, de acuerdo al plazo establecido	1 % de la UIT vigente por cada día que exceda el tiempo de presentación.	Informe del área usuaria.

FORMA Y CONDICIONES DE PAGO *(Precisar si se realiza el pago de la contraprestación en un solo pago o pagos periódicos. Precisar la documentación obligatoria a presentar por el proveedor para la realización del pago)*

El pago se realizará de forma mensual en seis (06) partes iguales, previa prestación del servicio y conformidad del Informe Mensual, en moneda nacional, por transferencia bancaria, para lo cual:

El comprobante de pago se debe presentar conjuntamente con cada Informe Mensual por Mesa de Partes Digital del OSCE (<https://apps.osce.gob.pe/mesa-partes-digital/>) con atención a la Oficina de Administración y/o de acuerdo a las disposiciones complementarias que el OSCE disponga en su oportunidad.

Para mayor información sobre el uso y alcance de la Mesa de Partes Digital del OSCE, se puede consultar la Guía disponible en el siguiente enlace: (<https://bit.ly/2G8XlTh>).

El pago se realizará con abono en la cuenta “Código de Cuenta Interbancaria” (CCI) del contratista, como máximo, hasta los diez (10) días calendario posteriores a la emisión de la conformidad del servicio respectiva y presentación del comprobante de pago.

RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS *(La recepción conforme de la prestación por parte del OECE no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y 144 de su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.*

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 CONTRATANTE.

CLÁUSULAS ESPECIALES

a) RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

El OECE puede resolver el contrato menor, en los siguientes casos:

- i. Por acumulación del monto máximo de la penalidad por mora y/o por otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.
- ii. Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- iii. Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible al contratista.
- iv. Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato.
- v. Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción y antisoborno.
- vi. Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- vii. Por la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley N° 31564, Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público.

b) ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

El contratista declara conocer los compromisos antisoborno del OECE, el cual se establece en su Política del Sistema Integrado de Gestión y se encuentra disponible en el portal web del OECE:

El contratista declara no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o, en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio a prestarse bien a proporcionarse. En línea con ello, se compromete a actuar en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del Consejo Directivo, funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como a terceros que tengan participación directa o indirecta en la determinación del requerimiento, conformidad de los contratos derivados u otros documentos o actuaciones que se realicen en la contratación de bienes, servicios y consultorías bajo la modalidad de contratos menores.

El contratista se compromete a denunciar, en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través de la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano (<https://denuncias.servicios.gob.pe/>).

c) CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La información y material producido bajo los términos de esta contratación, tales como escritos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generados por la contratación, pasa a propiedad del OECE. El proveedor debe mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada a la prestación.

d) CLÁUSULA DE CUMPLIMIENTO (LEY DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DEL CONFLICTO DE INTERESES EN EL ACCESO Y SALIDA DE PERSONAL DEL SERVICIO PÚBLICO, LEY N° 31564).

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

e) ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

El contratista se compromete a mantener la reserva de toda información privilegiada a la que tenga acceso en el ejercicio de sus funciones, tareas y demás actividades derivadas de la ejecución de la contratación. En tal sentido, no puede revelar por ningún medio, ya sea oral, escrito o de cualquier otra forma, hechos, datos, procedimientos, documentación o información de acceso restringido (confidencial), obtenidos a partir del inicio de la prestación de la contratación, debiendo preservar su carácter confidencial de manera permanente.

Asimismo, el contratista se compromete a cumplir con: la Política Integrada de la Gestión de la Calidad ISO 9001, Gestión de Seguridad de la Información ISO/IEC 27001 y Gestión Antisoborno ISO 37001 del OECE, las Políticas de Seguridad de la Información del OECE, y demás normas y Leyes correspondientes a seguridad de la información, vigentes.

En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en el

presente acuerdo, el OECE queda facultado a iniciar las acciones judiciales o extrajudiciales que resulten necesarias a fin resarcir los perjuicios ocasionados. La obligación de confidencialidad permanece vigente mientras la información conserve su carácter confidencial.

f) SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

Los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación del contrato, orden de compra o de servicio, incluidos los que se refieran a su nulidad e invalidez, son resueltos mediante conciliación.

g) GESTIÓN DE RIESGOS:

Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente documento, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación. Los riesgos identificados se encuentran descritos en el Anexo N° 4 del presente requerimiento.

ARQUIMEDES ALEJANDRO VASQUEZ CASTILLO / UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE TECNOLÓGICO
FECHA: 29/10/2025

ANEXO N° 01 – PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.

Se remite listado de equipos, asimismo se precisa que en algunos casos las series pueden variar dentro de la ejecución de servicio.

a. Equipamiento: Red de datos Sedes Lima y Unidades Desconcentradas (Provincia). Switches CISCO

EQUIPOS LIMA

N	CIUDAD	MARCA	MODELO	SERIE
1	LIMA-CCC	CISCO	WS-C4500X-32	JAE17430H5Y
2	LIMA-CCC	CISCO	WS-C4500X-16	JAE17450DYP
3	LIMA-CCC	CISCO	WS-C4500X-16	JAE17400DEY
4	LIMA-CCC	CISCO	N5K-C5548UP	SSI173506KW
5	LIMA-CCC	CISCO	N5K-C5548UP	SSI173506XP
6	LIMA-CCS	CISCO	WS-C4500X-32	JAE17430H2H
7	LIMA-CCS	CISCO	WS-C4500X-16	JAE17380ABK
8	LIMA-CCS	CISCO	WS-C4500X-16	JAE174409AQ
9	LIMA-CCS	CISCO	N5K-C5548UP	SSI173506KV
10	LIMA-CCS	CISCO	N5K-C5548UP	SSI173705A5

b. Equipamiento: Telefonía IP CISCO, Sistema de monitoreo y administración de la Red.

N°	Ubicación	Modelo	Serie
1	Lima - CCS	UCS C220 M3BE	FCH1845V25V
2	Lima -CCS	UCS C220 M3BE	FCH1750V1JR
3	Lima - CCC	CISCO 2901/K9	FTX174981YR
4	Lima-CCS	CISCO 2901/K9	FTX174983JD
5	Lima-CCS	UCS C220 M3BE	FCH1730V2FW
6	Lima-CCS	UCS C220 M3	FCH1745V1LB
7	Lima-CCS	UCS C220 M3BE	FCH1845V25T