

**EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE PISCO EMAPISCO S.A.**

**OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y  
COMUNICACIONES**



**TERMINOS DE REFERENCIA**

**“SERVICIO DE HOSTING VPS PARA LA  
PLATAFORMA INTRANET (AURA)”**



# TERMINOS DE REFERENCIA

## “SERVICIO DE HOSTING VPS PARA LA PLATAFORMA INTRANET (AURA)”

### 1. ANTECEDENTES

La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación (OTIC) de EMAPISCO S.A. tiene a su cargo la gestión, soporte y mantenimiento de los sistemas informáticos institucionales, los cuales requieren infraestructura tecnológica confiable que garantice la continuidad operativa, disponibilidad y seguridad de los servicios digitales de la empresa.

En cumplimiento de las disposiciones establecidas por el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), EMAPISCO S.A. debe contar con un servicio de hosting en la nube que soporte el funcionamiento adecuado de la plataforma institucional INTRANET (AURA).

Por ello, se requiere la contratación de un servicio de hosting en la nube, en modalidad VPS o servidor dedicado, que cumpla con las especificaciones técnicas mínimas establecidas por la OTIC y los lineamientos de OTASS.

### 2. OBJETO DE LA CONTRATACION

Contratar el servicio de hosting en la nube (modalidad VPS o dedicado) para el funcionamiento de la plataforma INTRANET (AURA), que cumpla con las especificaciones mínimas establecidas por OTASS y garantice la disponibilidad, seguridad y continuidad de las operaciones digitales de EMAPISCO S.A.

### 3. OBJETIVO GENERAL

Contar con un servicio de hosting en la nube confiable y seguro que permita el alojamiento y ejecución continua de la plataforma institucional INTRANET (AURA), asegurando la disponibilidad del sistema, la integridad de los datos y la eficiencia operativa de EMAPISCO S.A.



#### 4. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Garantizar el funcionamiento ininterrumpido de la plataforma INTRANET (AURA).
- Disponer de un entorno virtualizado (VPS o dedicado) con recursos garantizados y administración completa.
- Asegurar la protección de la información institucional mediante certificados de seguridad y respaldos automáticos.
- Contar con soporte técnico continuo y especializado en español.

#### 5. ALCANCE DEL SERVICIO

El proveedor deberá brindar el servicio de **hosting en la nube** bajo modalidad **VPS o servidor dedicado**, cumpliendo con las especificaciones técnicas mínimas establecidas, asegurando la estabilidad, seguridad y soporte continuo durante toda la vigencia del contrato.

#### 6. REQUERIMIENTOS TECNICOS MINIMOS

<i>Componente</i>	<i>Requerimiento mínimo</i>
<i>Tipo de Servicio</i>	<i>Hosting en la nube (VPS o Dedicado)</i>
<i>Sistema operativo</i>	<i>Linux</i>
<i>Espacio de almacenamiento</i>	<i>200 GB mínimo (SSD recomendado)</i>
<i>Memoria RAM</i>	<i>12 GB mínimo</i>
<i>CPU</i>	<i>8 núcleos dedicados o equivalentes</i>
<i>Ancho de banda</i>	<i>Ilimitado o mínimo de 6 TB mensual</i>
<i>Protocolos de transferencia</i>	<i>FTP/SFTP habilitados</i>
<i>Certificado de seguridad</i>	<i>SSL/TLS incluido</i>
<i>Administración</i>	<i>Panel de control (cPanel, Plesk o equivalente)</i>
<i>Disponibilidad (SLA)</i>	<i>≥ 99% de uptime garantizado</i>
<i>Respaldo</i>	<i>Backups automáticos diarios o programables</i>
<i>Soporte técnico</i>	<i>24/7, preferentemente en español</i>
<i>Ubicación del servidor</i>	<i>Preferentemente en data center dentro de Sudamérica</i>
<i>Monitoreo</i>	<i>Acceso a estadísticas y reportes de uso de recursos</i>



## **7. DURACION DEL SERVICIO**

El servicio tendrá una **vigencia de doce (12) meses** con opción a renovación, contados a partir de la fecha de conformidad de la instalación, configuración y puesta en marcha del entorno de hosting.

## **8. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR**

- Garantizar una disponibilidad mínima del 99% mensual.
- Brindar soporte técnico continuo (24/7) mediante canales telefónicos, correo o chat.
- Implementar medidas de seguridad (firewall, antivirus, anti-malware).
- Proveer acceso administrativo al panel de control.
- Entregar las credenciales de acceso y la documentación técnica correspondiente.
- Asegurar la confidencialidad y protección de los datos institucionales.
- Permitir la descarga y restauración de respaldos por parte del área OTIC.

## **9. OBLIGACIONES DE EMAPISCO S.A.**

- Proporcionar al proveedor la información necesaria para la configuración del entorno.
- Verificar el cumplimiento de los requerimientos técnicos y otorgar la conformidad del servicio.

## **10. LUGAR DE EJECUCION**

El servicio se brindará de forma remota, desde los servidores del proveedor, con acceso permanente en línea para el personal autorizado de EMAPISCO S.A.

## **11. SUPERVISION DEL SERVICIO**

La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación (OTIC) será responsable de supervisar el cumplimiento de las condiciones técnicas, los niveles de servicio (SLA) y la calidad del soporte brindado.



## 12. FORMA DE PAGO

El pago se efectuará previa verificación del cumplimiento de los requerimientos técnicos y operativos establecidos.

## 13. CRITERIOS DE EVALUACION

<i>Criterio</i>	<i>Descripción</i>
<i>Experiencia del proveedor</i>	<i>Experiencia comprobada en hosting y servicios VPS/dedicados</i>
<i>Nivel de disponibilidad garantizada (SLA)</i>	<i>≥ 99%</i>
<i>Soporte técnico</i>	<i>24/7, en idioma español</i>
<i>Seguridad y respaldo</i>	<i>Certificados SSL/TLS y Backups automáticos</i>
<i>Costo – beneficio</i>	<i>Relación calidad/precio favorable</i>
<i>Ubicación y desempeño del servidor</i>	<i>Data center en Sudamérica o EE.UU. con baja latencia</i>

## 14. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad del servicio será emitida por la OTIC de EMAPISCO S.A., una vez verificado el cumplimiento de los requerimientos técnicos, la disponibilidad y la correcta operación del entorno de hosting.

## 15. PENALIDADES

En caso de incumplimiento parcial o total de las obligaciones contractuales, se aplicarán penalidades conforme a lo dispuesto en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Se considerarán los siguientes supuestos específicos:

- **Por incumplimiento del SLA (Disponibilidad)**, Si el proveedor no garantiza el nivel de disponibilidad mensual mínimo del 99%, se aplicará una penalidad equivalente al 1% del valor mensual del servicio por cada punto porcentual o fracción inferior al 99%, hasta un máximo del 10%.



- **Por retraso en la activación o configuración del servicio,** Se aplicará una penalidad equivalente al 0.10% del valor total del contrato por cada día calendario de retraso, hasta un máximo del 10%.
- **Por incumplimiento en la atención de incidencias críticas,** Si el proveedor no atiende incidencias críticas dentro del tiempo establecido en su SLA, se aplicará una penalidad del 0.5% del valor mensual del servicio por cada incidencia no resuelta dentro del plazo comprometido.

#### **Fórmula para el cálculo de penalidades**

Conforme al Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, la penalidad diaria (Pd) se calculará mediante la siguiente fórmula:

$$Pd = \frac{0.10 \times \text{Monto Vigente}}{F \times \text{Plazo vigente en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

- a.) Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios en general, consultoría y ejecución de obras: F = 0.40.
- b.) Para plazos mayores a sesenta (60) días:
  - Para bienes, servicios en general y consultorías: F = 0.25
  - Para obras: F = 0.15

## **16. CONFIDENCIALIDAD**

El proveedor se compromete a mantener en estricta reserva toda la información a la que tenga acceso durante la ejecución del servicio, incluyendo configuraciones, datos institucionales, credenciales, respaldos, archivos o cualquier otro tipo de información técnica o administrativa relacionada con EMAPISCO S.A.

#### **Asimismo:**

- No podrá divulgar, copiar, transferir ni utilizar la información para fines distintos a la prestación del servicio contratado.



- Deberá garantizar que su personal, subcontratistas o asociados respeten la misma obligación de confidencialidad.
- Esta obligación se mantendrá vigente incluso después de la finalización del contrato.
- En caso de vulneración, EMAPISCO S.A. podrá aplicar las sanciones contractuales correspondientes y tomar acciones legales por daños y perjuicios.

