

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO ESPECIALIZADO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI - SOPORTE TÉCNICO.

1. AREA USUARIA

Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones (UAST).

2. FINALIDAD PÚBLICA

La contratación de este servicio tiene como finalidad garantizar y fortalecer el cumplimiento de actividades de soporte técnico que realiza la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones, para brindar una atención oportuna y gestionada a los usuarios de los órganos y/o unidades orgánicas respecto a asegurar los niveles de soporte técnico.

3. OBJETIVO

El objetivo del servicio consiste en implementar una herramienta de gestión de los servicios TI, para el equipo de soporte técnico de la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones (UAST), que permita mejorar la eficiencia en la gestión de las atenciones a los usuarios de la entidad.

4. ACTIVIDAD DEL POI

Aseguramiento de la Disponibilidad de los Servicios de Tecnologías de la Información.

5. CARACTERÍSTICAS Y/O CONDICIONES DEL SERVICIO

Ítem	Cantidad	Unidad de Medida	Descripción
01	01	Unidad	Servicio especializado para la implementación de herramienta de gestión de servicios de TI - soporte técnico.

De acuerdo a lo señalado en el objeto de contratación y actividades descritas, el contratista no se constituye como SUJETO OBLIGADO para presentar la Declaración Jurada de Interés, de acuerdo a lo señalado en los literales del artículo 3 de la Ley N° 31227

- La Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) proveerá al contratista de las facilidades necesarias a fin de ejecutar satisfactoriamente el servicio.
- Todas las actividades que se desarrollen durante el servicio serán coordinadas y/o supervisadas por la UAST.
- El presente requerimiento del servicio no constituye un contrato de consultoría.

El servicio a ser prestado por el profesional deberá efectuarse bajo las siguientes características y/o condiciones, durante el periodo de la prestación del servicio:

a) Etapa de implementación y configuración de la herramienta open source para la gestión de servicios TI:

- ✓ Instalación de la herramienta de gestión de servicios TI, basada en código abierto.
- ✓ Configuración de los registros de incidentes o requerimientos, creación de ticket de atención a través de una plataforma web o correo electrónico.

- ✓ Visualizar el ciclo de vida de un incidente o solicitud de servicio (asignación, planificación, validación, tareas, seguimientos y soluciones de ser necesario).
 - ✓ Manejo de disponibilidad, horas de atención y base de conocimiento sobre tickets que pueden escalar automáticamente a problemas, cambios o proyectos.
 - ✓ Generación de formatos personalizados y configuración con el servicio SMTP, correo electrónico.
 - ✓ Manejo de acuerdos de niveles de servicio (SLA) y/o objetivo de nivel de servicio (SLT) y/o acuerdo de nivel operacional (OLA).
 - ✓ Crear cambios por incidentes, solicitudes o problemas y de ser posible enlazarlos a la base de conocimientos.
 - ✓ Organizar los diferentes servicios en un catálogo el cual debe estar disponible para los usuarios y responsables del soporte TI.
 - ✓ De ser necesario se deberá permitir la asignación de categoría a un grupo específico de usuarios / perfiles o responsable a partir de reglas de negocio predefinidas.
 - ✓ Deberá proveer estadísticas visuales y/o reportes sobre los tickets, encuestas de satisfacción, duración media real de la atención, números tickets en función de los estados de atención, entre otras.
 - ✓ Deberá poder permitir administrar e inventariar equipos pcs, agregando información como: sistema operativo (nombre, versión, paquete de servicio), ID de producto, número de serie, características generales (tipo, fabricante, modelo, número de serie), gestión de la información (técnico a cargo, estado, ubicación) y usuarios del cargo de ser necesario.
 - ✓ Contar con diferentes tipos de interfaces (Estándar y Autoservicio). La interfaz de autoservicio debe estar dedicada a los usuarios finales.
 - ✓ Contar con un motor de reglas que permite realizar una serie de acciones y asociaciones de forma automática.
 - ✓ Configuraciones sobre él envió de notificaciones por medio de correo electrónico.
 - ✓ Configuración del servicio LDAP para la autenticación a través del Active Directory, de manera que los usuarios accedan a la herramienta con su usuario de red.
 - ✓ Contar con un registro o logs de todas las actividades efectuadas en el sistema.
 - ✓ Proveer una interface amigable e intuitiva para que los diferentes componentes del sistema puedan ser gestionados eficientemente.
 - ✓ Debe permitir contar con la función de notificaciones, a través del cual enviará mensajes para determinadas acciones predefinidas.
 - ✓ La herramienta debe admitir las siguientes fuentes de autenticación externas: directorio LDAP, servidor de correo, autenticación delegada al servidor web de ser necesario.
 - ✓ Debe permitir importar un correo electrónico desde un buzón y transformarlo en un ticket.
 - ✓ Debe permitir configurar el logo de la entidad en el menú de la herramienta de gestión a implementar.
 - ✓ Configurar el servicio de inventario de equipos a través del Active Directory.
 - ✓ Configuraciones de los reportes de atenciones realizadas.
 - ✓ Configuración de base de datos de conocimiento de ser necesario.
- b) Etapa de pruebas de funcionalidad, aseguramiento y puesta en producción de la herramienta open source para la gestión de servicios TI.**
- ✓ Pruebas de interfaz del sistema.

- ✓ Pruebas modulares.
- ✓ Pruebas de acceso a la herramienta de gestión de servicios TI.
- ✓ Pruebas completas de los flujos de atención implementados.
- ✓ Pruebas de envío de las notificaciones por correo electrónico.
- ✓ Se deben realizar todas las actividades necesarias que permitan garantizar la operatividad y funcionalidad de la herramienta de gestión implementada.

c) Capacitación:

Se debe brindar un taller de capacitación sobre el uso y manejo de la herramienta de gestión de servicios TI, open source implementada la cual debe tener como mínimo lo siguiente:

- ✓ Administración, operación y flujos de funcionamiento de la herramienta de gestión de servicios TI.
- ✓ Explicación del diseño y arquitectura de la herramienta de gestión de servicios TI.
- ✓ La capacitación debe realizarse para un mínimo de seis (06) especialistas del equipo de soporte de la UAST.
- ✓ La capacitación deberá tener una duración mínima de 16 horas lectivas.

d) Documentación:

Se debe desarrollar toda la documentación que contenga el sizing inicial de la plataforma con una proyección de crecimiento para los próximos dos años, instalación, configuración y operación de la herramienta de gestión de servicios TI, open source a implementar:

- ✓ Manual de Instalación y configuración de la herramienta.
- ✓ Procedimiento de subida y bajada de servicios.
- ✓ Documento de arquitectura de la herramienta de Gestión.

6. PLAN DE TRABAJO

No aplica.

7. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

7.1 Formación Académica

Profesional Titulado y/o Bachiller en Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería Electrónica y/o Ingeniería de Software y/o Ingeniería Informática y/o Ingeniería de Sistemas e Informática y/o Ingeniería de Redes y Comunicaciones y/o Ingeniería de Redes o similares a tecnología de la información.

Se acreditará con copia del documento al momento de la presentación de la cotización.

7.2 Experiencia General

Experiencia laboral general mínima de al menos siete (07) años en el Sector Público y/o Privado.

La experiencia se acreditará con los siguientes documentos: (i) constancias; (ii) certificados o, (iii) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia requerida.

7.3 Experiencia Específica

Experiencia específica no menor de cuatro (04) años en actividades relacionadas a tecnologías de la información y/o en servicios de implementación de software para gestión de servicios TI y/o implementación de sistemas o herramientas para la mesa de ayuda y/o software para el soporte TI y/o soporte y mantenimiento de software y/o soporte técnico sobre plataforma tecnológica.

La experiencia se acreditará con los siguientes documentos: (i) constancias; (ii) certificados o, (iii) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia requerida.

7.4 Capacitación

Programa de Especialización y/o diplomado en Gestión de Proyectos y/o Transformación digital y/o Desarrollo de aplicaciones y/o Curso de programación PHP y/o Motor de Base de Datos MySQL y/o Conocimiento en ITIL. y/o Cursos en gestión de TI.

Se acredita con copia simple de las constancias, diplomas y/o certificados, se debe acreditar un mínimo de 120 horas lectivas acumuladas.

7.5 Otros

Contar con RNP de servicios Vigente, RUC habido y no estar impedido de contratar con el estado.

8. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

8.1 Lugar: El servicio será brindado en modalidad presencial y/o remota en las instalaciones del OSCE, pudiendo ser en modalidad mixta es decir presencial y teletrabajo, previa coordinación con la UAST.

Las actividades en modalidad presencial se realizarán en la sede del OSCE ubicada en la Av. Punta del Este S/N Edificio el Regidor Residencial San Felipe, Jesús María, Lima.

8.2 Plazo: Hasta sesenta (60) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.

- ✓ Primer Entregable: Hasta (30) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.
- ✓ Segundo Entregable: Hasta (60) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.

9. ENTREGABLES/PRODUCTO

El contratista deberá PRESENTAR los entregables de acuerdo al siguiente detalle:

Entregables	Tiempo	Descripción
Entregable N° 01	Hasta 30 días calendario, contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.	Informe en el cual deberá presentar detalle del avance de las actividades realizadas en relación a lo descrito en el numeral 5, características y/o condiciones del servicio.
Entregable N° 02	Hasta 60 días calendario, contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.	Informe en el cual deberá presentar detalle de las actividades realizadas en relación a lo descrito en el numeral 5, características y/o condiciones del servicio.

10. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

11. LUGAR DE PRESENTACIÓN DEL ENTREGABLE:

El entregable debe ser presentado, a través de la Mesa de Partes Digital del OSCE, disponible en <https://apps.osce.gob.pe/mesa-partes-digital/>, dirigida a la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnología de la Información y Comunicaciones.

12. CONFORMIDAD DEL SERVICIO:

Luego de la recepción formal de cada entregable, la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones, otorgará la conformidad de la prestación dentro del plazo que no exceda los siete (07) días calendario de recibido cada entregable.

13. GARANTÍA:

La garantía que el contratista brinde al servicio realizado entrará en vigor a partir de la fecha de la firma del Acta de conformidad y tendrá una duración mínima de (06) meses.

14. FORMA DE PAGO

El pago se realizará en dos (02) armadas iguales a la presentación de cada entregable, previa conformidad al informe de las actividades del servicio emitida por la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Los pagos se realizarán hasta siete (07) días después de emitida la conformidad, siempre que el proveedor haya presentado el recibo correspondiente.

15. DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN

En atención al numeral 8.1 referido a Disposiciones Complementarias de la Directiva N° 004-2022-OSCE/SGE – “Directiva para la atención de denuncias por presuntos actos de corrupción, otorgamiento de medidas de protección al denunciante y gestión de las denuncias de mala fe” se anexa el material de orientación para denunciar actos de corrupción.

MATERIAL DE ORIENTACIÓN PARA DENUNCIAR ACTOS DE CORRUPCIÓN EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN (ANEXO N° 4 DE LA DIRECTIVA N° 004-2022- OSCE/SGE)

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

Ejemplos:

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

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

Notas:

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

16. ADELANTOS:

No Aplica.

17. PENALIDADES APLICABLES

Penalidades por mora: Se aplicará al contratista la penalidad establecida en el artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

18. PROPIEDAD INTELECTUAL

La información y material producido bajo los términos de este servicio, tales como escritos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generados por el servicio, pasará a propiedad del OSCE. El/La proveedor deberá mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada a la prestación.

19. VICIOS OCULTOS

Según lo establecido en el artículo 40 de la Ley de Contrataciones del Estado, el plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

20. CLÁUSULA ANTISOBORNO:

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

El contratista declara no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o, en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio a prestarse o bien a proporcionarse. En línea con ello, se compromete a actuar en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del Consejo Directivo, funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como a terceros que tengan participación directa o indirecta en la determinación de las características técnicas y/o valor referencial o valor estimado, elaboración de documentos del procedimiento de selección, calificación y evaluación de ofertas, y la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento.

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 del canal de denuncias de soborno correspondiente.

21. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

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

22. 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.

23. ANEXOS:
No aplica.

Vº Bº Y SELLO
JEFE DEL ÁREA USUARIA