

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Órgano y/o Unidad Orgánica:	Oficina de Estadística e Informática del Hospital Regional III Honorio Delgado
Actividad del POI:	A0100076700655 Mantenimiento y Soporte Técnico de Equipos Informáticos y Redes Informáticas.
Denominación de la Contratación:	Contratación de Servicio de Acceso Dedicado a Internet

I. FINALIDAD PÚBLICA

Mejorar el Servicio de Internet en el Hospital, para agilizar la digitación y registro en los diferentes Sistemas del Hospital, tales como el HIS, SIGGEDO, SINADef, Hechos Vitales, Siaf, Siaf Web, Siga, Gestor, Planillas, PDT Sunat entre otros.

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

2.1 Antecedentes

El GRA - HOSPITAL III REGIONAL HONORIO DELGADO, cuenta con diferentes Programas Informáticos los cuales requieren el servicio de Internet para poder hacer envío de la información a diferentes estamentos del Estado, como son Regencia Regional, Susalud, Minsa, Mef, entre otros.

2.2 Objetivo General

Contratar una empresa que brinde el servicio de Internet Dedicado y simétrico al GRA - HOSPITAL III REGIONAL HONORIO DELGADO, con cobertura ininterrumpida las 24 horas del día durante el plazo de ejecución contractual.

2.3 Objetivo Específico

Contratar el servicio de Internet Dedicado y simétrico para el HOSPITAL III REGIONAL HONORIO DELGADO.

III. ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN

El servicio por contratar deberá ser provisionado por medio de Fibra Óptica en la sede del GRA - HOSPITAL III REGIONAL HONORIO DELGADO.

IV. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

4.1 Descripción del servicio a contratar

Ítem	Cantidad	Descripción del servicio
1	1	Servicio de Acceso Dedicado de Internet Empresarial de 1500 Mbps (Enlace Principal y Enlace de Respaldo Redundante).

4.2 Actividades y Especificaciones Técnicas

- **4.2.1** El proveedor deberá proporcionar el servicio de acceso a Internet con un enlace dedicado de **1500 Mbps (1.5 Gbps)** o superior, el cual deberá ser simétrico y permanente.
- **4.2.2** El proveedor deberá proporcionar un equipo avanzado de seguridad perimetral corporativo (Next-Generation Firewall - NGFW) instalado físicamente en la sede de la entidad. Dicha solución de seguridad deberá soportar como mínimo 500 usuarios activos de forma simultánea, brindar visibilidad completa de tráfico y consumo de ancho de banda por dirección IP, así como permitir la segmentación y administración del ancho de banda por IP. El equipo ofertado debe incluir las capacidades integradas de filtrado web, control avanzado de aplicaciones, antivirus y prevención de intrusiones (IPS) con licencias activas y garantizadas por los 12 meses de prestación del servicio.
- **4.2.3** El postor deberá contar con al menos dos enlaces independientes hacia la salida internacional, con una capacidad mínima de 10 Gbps en su nodo central para asegurar la estabilidad y el correcto aprovisionamiento de la velocidad contratada.
- **4.2.4** Nivel de compresión 1/1 (overbooking 1:1), garantizando la entrega real y la simetría total del 100% de la velocidad de transmisión contratada tanto en el enlace local como en el internacional.
- **4.2.5** Registro de DNS y asignación de un bloque mínimo de **08 IPs Públicas Fijas**, para uso y administración exclusiva de la Institución.
- **4.2.6** La tecnología y el equipamiento provisto por el contratista para brindar el servicio deberá soportar de manera nativa la coexistencia de los protocolos IPv4 e IPv6.
- **4.2.7** El proveedor deberá asegurar un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) con una disponibilidad mensual continua del servicio mayor o igual a **99.9%**.
- **4.2.8** El proveedor deberá disponer de un stock local de equipos de contingencia críticos en la ciudad de Arequipa para el reemplazo físico inmediato en caso de presentarse alguna falla de hardware o equipamiento de borde.
- **4.2.9** El servicio no deberá contener bloqueos ni filtros de ninguna clase por parte del backbone del operador, garantizando el óptimo funcionamiento de cualquier tipo de aplicación que se ejecute sobre el protocolo TCP/IP de la entidad.
- **4.2.10** El proveedor deberá proporcionar una herramienta web de monitoreo proactivo (Visor de tráfico) que permita visualizar en tiempo real el estado operativo del servicio, las



estadísticas de uso de ancho de banda, así como la descarga automatizada de reportes detallados de consumo.

- **4.2.11** El proveedor deberá ofrecer flexibilidad y escalabilidad en su servicio, estando en la capacidad de permitir a solicitud de la entidad, incrementos de ancho de banda según sus necesidades por periodos temporales o permanentes, previa coordinación técnica con la Oficina de Estadística e Informática.
- **4.2.12** El proveedor deberá asegurar un tiempo de respuesta técnico no mayor a 2 horas para informar o dar solución a problemas originados por fallas de comunicación o enlace. Las averías de mayor gravedad, motivadas por problemas en planta externa, serán atendidas y solucionadas en un plazo máximo menor a 24 horas.
- **4.2.13** El proveedor entregará un procedimiento detallado de acción en caso de fallas, indicando las actividades a seguir para la correcta gestión del incidente. Este procedimiento contendrá la matriz de escalamiento, así como los nombres y teléfonos de los responsables de la gestión técnica y administrativa del servicio prestado.
- **4.2.14** El proveedor entregará un servicio de internet con protección activa contra ataques distribuidos de denegación de servicio (DDoS) ejecutada directamente desde su backbone corporativo, debiendo evidenciar un esquema técnico que confirme dicha protección.
- **4.2.15** Para mitigar caídas de planta externa y garantizar la redundancia física absoluta, el proveedor conectará por medio de fibra óptica dos rutas físicamente independientes, estableciendo un enlace principal activo de 1500 Mbps y un enlace de respaldo (Back Up) activo de 1500 Mbps hacia el Switch principal del Hospital, proporcionando todos los equipos (ONTs de borde), patch cords e insumos necesarios para la conectividad interna, incluyendo trabajos de albañilería menor de ser requeridos, los cuales quedarán a propiedad del hospital al finalizar el contrato.



4.3 Plan de trabajo

El proveedor deberá hacer la entrega de un plan de trabajo, que contendrá el cronograma de trabajo de Instalación de los enlaces principal y respaldo, indicando las actividades, recursos, entregables y tiempos totales para la prestación del servicio. Así como la descripción de las actividades contempladas en el cronograma.

4.4 Seguros

El Seguro Complementario de trabajo de Riesgo (SCTR) deberá estar vigente y de acuerdo al servicio a realizar, además este será asumido por el contratista para el personal asignado al servicio, de esta forma exime de toda responsabilidad al GRA - HOSPITAL III REGIONAL HONORIO DELGADO.

4.5 Reglamentos técnicos o normas metrológicas y/o sanitarias

El postor debe estar autorizado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) a brindar el servicio de acceso a internet.

4.6 Condiciones de ejecución

El proveedor deberá llevar la señal de Internet hasta el puerto RJ45 o SFP del Switch principal de la Oficina de Estadística e Informática del GRA - HOSPITAL III REGIONAL HONORIO DELGADO, para poder iniciar el servicio. Debiendo proporcionar el equipamiento y accesorios necesarios. Además de realizar el despliegue y configuraciones en todos ellos; hasta que el servicio quede operativo y sin generar un costo adicional para la Entidad.

4.7 Equipamiento, permisos, entre otros recursos que el contratista necesite para ejecutar la contratación

El proveedor deberá proporcionar todo el equipamiento que sea necesario para el funcionamiento del servicio de Acceso Dedicado a Internet. Todos los equipos, materiales y accesorios necesarios, así como las obras civiles menores necesarias para la provisión del servicio serán provistos por el proveedor de manera exclusiva.

4.8 Sistemas de entrega

No Aplica.

4.9 Prestaciones accesorias a la prestación principal

4.9.1 Mantenimiento preventivo y/o correctivo: El proveedor deberá proporcionar mantenimiento preventivo remoto y presencial a sus equipos al menos dos veces durante el periodo de duración del contrato, situación que deberá ser documentada y presentada a la Entidad.

- **4.9.2 Soporte técnico:** El proveedor deberá proporcionar soporte técnico especializado remoto y presencial bajo esquema 24x7 (las 24 horas del día, los 7 días de la semana durante los 365 días del año), contando con un centro de atención de preferencia en la ciudad de Arequipa y con servicio técnico propio no tercerizado.
- **4.9.3 Capacitación y/o entrenamiento:** Como Entrenamiento, se deberá incluir una capacitación técnica remota o presencial de hasta 02 horas sobre la administración y monitoreo básico del equipo de seguridad perimetral corporativo a los profesionales del Área de Informática de la Oficina de Estadística e Informática del Hospital.

4.10 Lugar y plazo de prestación del servicio

- **4.10.1 Lugar:** Gobierno Regional de Arequipa - Hospital Regional III Honorio Delgado ubicado en la Avenida Alcides Carrión N° 505 distrito Cercado, Arequipa. Coordenadas referenciales de instalación: -16.41559, -71.53305.
- **4.10.2 Plazo:** El plazo de ejecución de la prestación del servicio será de **seis (06) meses**. El tiempo máximo para la instalación, configuración y puesta en marcha completa del servicio será de **hasta 15 días calendario** contados desde el día siguiente de la suscripción del contrato y/o notificación de la orden de servicio correspondiente.



V. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA

El postor deberá proveer la infraestructura estratégica y dará a conocer la lista del personal debidamente acreditado para la ejecución, instalación y puesta en funcionamiento del Servicio de Acceso Dedicado de internet.

VI. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

6.1 Otras obligaciones

- Tener al menos 5 años de experiencia como proveedor de Internet corporativo o empresarial.
 - Contar con certificación ISO 9001 en Calidad de Servicio.
- Estar debidamente registrado como operador de Internet ante OSIPTEL.
Se recomienda que el postor sea miembro activo, formal e integrante de la asociación NAP Perú.



6.2 Adelantos / 6.3 Subcontratación

No Aplica.

6.4 Confidencialidad

El proveedor garantiza la confidencialidad de la información, arquitectura tecnológica y configuración en las redes de datos de la institución.

6.5 Propiedad intelectual

No Aplica.

6.6 Medidas de control durante la ejecución contractual

La Coordinación y la Supervisión será realizada por el Área de Informática de la Oficina de Estadística e Informática del hospital.

6.7 Conformidad de la prestación

La Conformidad al Servicio será dada de forma mensual por el Jefe de la Oficina de Estadística e Informática y por el Encargado del Área de Informática de la Oficina de Estadística e Informática.

6.8 Forma de pago / 6.9 Modalidad De Pago

El pago se realizará en forma mensual a mes vencido tras la conformidad respectiva (Suma Alzada).

6.10 Fórmula de reajuste

No Aplica.

6.11 Otras penalidades aplicables

La penalidad por mora se aplicará de acuerdo con lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado vigente.

6.12 Responsabilidad por vicios ocultos

La conformidad emitida por las áreas responsables no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente de la Ley de Contrataciones del Estado.

6.12 Condiciones de los consorcios

No Aplica.

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
Hospital Regional Honorio Delgado
Oficina de Estadística e Informática

.....
Ing. Martín Fernández Rivera
CIP 207521
Jefe de Estadística e Informática