

SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A LA PLATAFORMA DE RESPALDO PARA SERVIDORES VIRTUALIZADOS O EQUIVALENTE

1. AREA USUARIA:

Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

2. FINALIDAD PÚBLICA:

El presente proceso tiene como finalidad contratar el soporte técnico especializado, bajo un esquema 24x7, de la herramienta de respaldo de los servidores virtualizados que forma parte de la actual plataforma tecnológica “Veeam Backup”.

3. OBJETIVO:

Contratación del servicio de soporte técnico a la plataforma de respaldo para servidores virtualizados

4. ACTIVIDAD DEL POI:

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

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

Ítem	Cantidad	Unidad de medida	Descripción
1	01	UND	SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A LA PLATAFORMA DE RESPALDO PARA SERVIDORES VIRTUALIZADOS O EQUIVALENTE

5.1. CONDICIONES DEL SERVICIO:

- El servicio solicitado tendrá como alcance garantizar el soporte técnico del fabricante del software de respaldo para todas las licencias detalladas en el **Anexo N° 01** cuyo número de contrato es el: 00984599.
- La modalidad de servicio de soporte técnico brindado directamente por el fabricante de las licencias del software de respaldo será bajo la modalidad de 24x7x365.
- Asimismo, el proveedor deberá indicar en la oferta el procedimiento de atención, números telefónicos, página web, etc.; para el reporte de incidentes de los productos soportados.
- Con la suscripción el OSCE podrá realizar las siguientes acciones:
 - Abrir casos de soporte directamente al fabricante
 - Realizar seguimiento de los casos de soporte.
 - Obtener soporte remoto (telefónico)

- Acceso en línea a la documentación del software, base de datos de conocimiento (artículos) y foros de discusión, entre otros.
- Acceso en línea a las actualizaciones de producto y upgrades.

6. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL:

No aplica.

7. PLAN DE TRABAJO:

No aplica.

8. REQUISITOS DEL PROVEEDOR:

8.1. Del Proveedor:

El proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 100,000.00 (cien mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (08) 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:

- Soporte técnico de software de respaldo y/o virtualización o software hipervisor y/o
- Servicios de instalación de software de respaldo y/o virtualización o software hipervisor y/o
- Servicios de configuración de software de respaldo y/o virtualización o software hipervisor y/o
- Servicios de Despliegue de software de respaldo y/o virtualización o software hipervisor y/o
- Venta de licencias de software de respaldo y/o virtualización y/o software hipervisor.

8.2. Del personal

El proveedor deberá contar al menos con UN (01) especialista técnico certificado por el fabricante de las licencias de software de respaldo. La acreditación será mediante copia simple de los certificados emitidos por el fabricante de la solución de respaldo para la oferta.

9. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO:

El plazo de ejecución del servicio será de doce (12) meses, contados a partir de la fecha de activación de la suscripción, la cual deberá ser a partir del 27/12/2024. La gestión para la activación se realizará dentro de los diez (10) días siguientes de suscrito el contrato.

10. ENTREGABLES:

El contratista deberá entregar la documentación que acredite la activación de la suscripción para el servicio de soporte técnico.

Dentro de los diez (10) días calendario, contados a partir del día siguiente de haberse suscrito el contrato.

Forma y lugar de presentación del entregable:

"Los entregables deberán ser remitidos a través de la Mesa de Partes Virtual en el siguiente link: <https://apps.osce.gob.pe/mesa-partes-digital/> del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado.", 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/2G8XITh>).

11. LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

El servicio se realizará de manera remota y/o presencial en la Oficina de la Unidad de Arquitectura y Soporte Técnico (ubicado en Av. Punta del Este s/n Edificio "El Regidor" zona comercial del Conjunto Residencial San Felipe – Jesús María) y de ser el caso en la Oficina de la Unidad de Gestión de Desarrollo de Software (Edificio de la Sede Principal del OSCE ubicado en Av. Gregorio Escobedo Cuadra 7 s/n, Residencial San Felipe – Jesús María, 4to piso).

12. CONFORMIDAD DEL SERVICIO:

La conformidad de la prestación del servicio estará a cargo de la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones - UAST del OSCE.

13. FORMA DE PAGO:

Pago único, previa recepción del entregable correspondiente y conformidad del servicio por el área usuaria.

14. ADELANTOS:

No aplica

15. PENALIDADES APLICABLES:

Penalidades por mora:

De acuerdo a lo establecido en la Ley de contrataciones del estado vigente y su Reglamento.

Otras penalidades:

Asimismo, en aplicación de lo dispuesto en el artículo N°163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, se aplicará la siguiente penalidad adicional:

SUPUESTO DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CALCULO	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN
No cumplir dentro del plazo previsto, con la entrega del documento de acredite la activación de la suscripción de soporte técnico.	5 % de la UIT vigente por cada día de retraso.	Informe del área usuaria.

16. COMPROMISO 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 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.

17. 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.

18. CONFIDENCIALIDAD:

- El contratista se comprometo 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 necesarias para resarcir del perjuicio y la obligación de confidencialidad perdurará mientras la información conserve las características para considerarse Confidencial.

19. OBLIGACIONES RESPECTO A LA 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."

20. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS:

Según lo establecido en el artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado "el contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo no menor de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

21. ANEXOS:

Anexo N° 01

N°	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE SOCKETS	CÓDIGO DE REFERENCIA
1	24/7 maintenance uplift, Veeam Availability Suite Enterprise	8	00984599

Vº Bº Y SELLO
JEFE DEL ÁREA USUARIA

REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	CAPACITACIÓN
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El proveedor deberá contar al menos con UN (01) especialista técnico certificado por el fabricante de las licencias de software de respaldo.</p> <p><u>Acreditación:</u> Se acreditará con copia simple de Certificado emitido por el fabricante.</p> <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>
C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
C.1	FACTURACIÓN
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 100,000.00 (cien mil con 00/100 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>En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 11,250.00 (once mil doscientos cincuenta con 00/100 soles), por la venta 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. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Soporte técnico de software de respaldo y/o virtualización o software hipervisor y/o• Servicios de instalación de software de respaldo y/o virtualización o software hipervisor y/o• Servicios de configuración de software de respaldo y/o virtualización o software hipervisor y/o• Servicios de Despliegue de software de respaldo y/o virtualización o software hipervisor y/o• Venta de licencias de software de respaldo y/o virtualización y/o software hipervisor <p><u>Acreditación:</u></p> <p>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 pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p>

¹ 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”

	<p>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 N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 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.</p> <p>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.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo N° 9.</p> <p>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 publicado 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.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <div data-bbox="360 1413 1386 1794" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p style="text-align: center;">Importante</p><ul style="list-style-type: none">• <i>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.</i>• <i>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".</i></div>

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”.

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.*