

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE SOPORTE DE APLICACIONES WEB EN LA PLATAFORMA DE NUBE DE LA UAST.

1. AREA USUARIA:

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

2. FINALIDAD PÚBLICA:

La contratación del servicio permitirá mantener y asegurar en forma oportuna la atención de los requerimientos e incidentes en las aplicaciones y servicios web que forman parte de la plataforma del sistema SEACE, que se encuentran implementados sobre la plataforma tecnológica en la nube Oracle contratada por el OSCE.

3. OBJETIVO:

Mantener y asegurar una atención oportuna y eficiente a los requerimientos y/o incidentes sobre las aplicaciones y servicios web de la plataforma del sistema SEACE que se encuentran desplegados en la plataforma tecnológica en la nube Oracle contratada por el OSCE.

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 de soporte de aplicaciones web en la plataforma de nube de la UAST.

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 UAST proveerá al contratista las facilidades necesarias a fin de ejecutar satisfactoriamente el servicio.
- El servicio debe brindar soporte para los servidores de aplicaciones, servicios web, atención de requerimientos y/o incidentes, por hasta doscientas (200) horas, las cuales pueden ser consumidas durante un periodo de hasta sesenta (60) días calendarios.
- Se precisa que el servicio podría concluir antes de los sesenta (60) días, en caso se lleguen a consumir el total de horas o de no consumirse solo debe facturarse las horas consumidas.
- 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 como mínimo:

- Atender los incidentes y/o requerimientos sobre la capa Middleware que se encuentra desplegado sobre la infraestructura de nube, conformada por servidores de aplicaciones tales como: Jboss, Apache, Tomcat, Oracle Internet Directory, Oracle Weblogic, Gestor de contenido Alfresco, Microservicios, entre otros.
- Atender requerimientos y/o incidentes sobre la capa Middleware de los ambientes de

Producción, Preproducción (Calidad), Capacitación, Desarrollo y proyecto ANIN.

- c) Soporte preventivo y correctivo ante inconvenientes de performance, desborde de umbrales, u otros errores sobre los servidores de aplicación y servidores web desplegados en la plataforma de nube.
- d) Ejecución de pases a producción de aplicaciones programados en el plan de pases a los ambientes implementados en la nube de ser necesario.
- e) Revisión de logs de eventos, diagnóstico y resolución de problemas. Definición de alertas según viabilidad técnica de los servidores de aplicaciones y servicios implementados.
- f) Capacitación al equipo de operadores del monitoreo de aplicaciones y servicios, sobre las acciones y tareas que se realizan para el manejo de las atenciones de los requerimientos y/o incidentes de aplicaciones y servidores web en la plataforma de nube.
- g) Elaborar el procedimiento de apagado y encendido de los servidores virtuales en la plataforma de nube de los ambientes de Capacitación, Preproducción, desarrollo y ANIN.

ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS Y/O INCIDENTES

1. La UAST iniciará la comunicación de un requerimiento y/o incidente hacia el contratista a través de un correo electrónico u otro medio digital, precisando el detalle de la actividad a realizar.
2. El contratista registrará el evento y generará un ticket de atención para el inicio de las acciones solicitadas, considerando si las atenciones son inmediatas o programadas, para ello se debe tener en cuenta y cumplir con los siguientes SLA.

Descripción	Tiempo de Solución
Requerimientos en los servidores de aplicaciones (Inmediata) (*)	4 horas
Requerimientos en los servidores de aplicaciones (Programado) (**)	4 horas
Atención de incidentes sobre los servidores de aplicaciones (*)	2 horas

Nota: En caso la atención de requerimientos y/o incidentes sean complejas, el CONTRATISTA y el OSCE deben coordinar para determinar si para esos casos debe aplica un tiempo adicional sobre los SLAs definidos.

(*) El tiempo de solución se contabiliza desde que la entidad comunica el requerimiento y/o incidente hasta la finalización de la atención en forma satisfactoria de parte del OSCE.

(**) El tiempo de solución se contabiliza desde le fecha y hora en que se programa la atención hasta el término de la atención en forma satisfactoria de parte del OSCE.

6. PLAN DE TRABAJO:

No aplica.

7. REQUISITOS DEL PROVEEDOR:

7.1 Formación académica:

Profesional Titulado en ingeniería de sistemas y/o informática y/o ciencias de la computación y/o redes y comunicaciones y/o Ingeniería Electrónica y/o computación e informática.

Se acreditará con copia del documento al momento de la presentación de la cotización y/o validación a través de SUNEDU.

7.2 Experiencia General:

Experiencia laboral general mínima de al menos cinco (05) 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 tres (03) años en actividades relacionadas a tecnología de la información y/o administración y/o implementación y/o configuración de servidores de aplicaciones jboss y/o weblogic y/o microservicios.

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:

Project Management Professional y/o Scrum Master Professional Certificate y/o Oracle Database 11g Administrator Certified Associate y/o IBM Certified Solution Designer - Rational Unified Process V7.0 (RUP) y/o Cursos relacionados a Fundamentos de Infraestructura de Nube AWS y/o Arquitectura de Nube AWS y/o Arquitectura de Nube Oracle y/o JAVA OC JP y/o HTML.

Se acredita con copia simple de las constancias, diplomas y/o certificados, se debe acreditar un mínimo de 60 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 brindado en modalidad presencial será 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, contabilizados desde el día siguiente de la notificación de la orden de servicio.

9. ENTREGABLES/PRODUCTO:

Entregables	Tiempo
Informe Mensual N° 01	Hasta los 30 días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.
Informe Mensual N° 02	Hasta los 60 días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.

El informe mensual deberá contener el siguiente detalle como mínimo:

- Detalle de la bolsa de horas consumida, indicando el total de horas usadas en el tiempo del servicio (mensual), total global de horas usadas del servicio, total global de horas disponibles

del servicio.

- Bitácora de tickets (requerimientos y/o incidentes), incluyendo como mínimo descripción de la tarea/actividad, fecha, minutos consumidos en cada ticket, estado de finalización, evidencia de inicio y finalización de la atención realizada.
- Finalmente, por cada ticket debe indicar si se llegó a cumplir con los SLAs establecidos.

El contratista tendrá un plazo de hasta cinco (05) días calendarios, luego de culminado cada periodo del servicio para la entrega de los informes solicitados.

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 de forma mensual, el cual estará regido por el total de consumo de horas mensual, previa conformidad al informe mensual 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.

- (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 perjudicarse 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.

Otras Penalidades:

Se aplicarán las siguientes penalidades adicionales:

N°	Condición	Penalidad	Procedimiento de Verificación
1	No cumplir con el Tiempo máximo de solución.	0.5 % de la UIT vigente por cada hora de retraso	Informe del área usuaria.
2	No cumplir con emitir el Informe mensual después de haberse finalizado el periodo mensual del servicio.	1 % de la UIT vigente por cada día de retraso.	Informe del área usuaria.

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 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