


OECE – OAD - UABA	FORMATO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL	Versión	 <small>Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes</small>
		Fecha de aprobación	

1. ÁREA USUARIA

Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico (UIN).

2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento Preventivo y Correctivo para los equipos de sistemas protección de seguridad para RED – FIREWALL

3. FINALIDAD PÚBLICA

La contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo garantizará la continuidad de la operatividad de los equipos de sistemas protección de seguridad para RED - FIREWALL ubicados en el CCP y CCC.

4. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos de sistemas protección de seguridad para RED - FIREWALL, el cual está constituido por los equipos firewall de aplicaciones web, balanceadores de aplicaciones, switches SAN y multiplexores, utilizado por aplicaciones de la Entidad.

5. ACTIVIDAD DEL POI

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

6. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DE SERVICIO

6.1. Características de la contratación:

El Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento Preventivo y Correctivo para los equipos de sistemas protección de seguridad para RED - FIREWALL comprende lo siguiente:

Mantenimiento Preventivo Lógico

- a. El servicio de mantenimiento preventivo debe realizarse una (01) vez a todos los equipos del Anexo N° 1, durante la vigencia del servicio de soporte técnico y mantenimiento contratado.
- b. El CONTRATISTA debe emitir un Informe de cada mantenimiento preventivo lógico programado que puede ser de forma presencial (in situ) o remota (siempre que el equipo permita la administración remota) el cual deberá ser entregado a la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico, vía mesa de partes digital y/o la implementada por el OECE, hasta los 7 días calendarios después de haber sido realizado, en la que se indique como mínimo la relación de equipos y actividades desarrolladas.
- c. El reporte o Informe del mantenimiento deberá proporcionar información relevante sobre el estado de salud de los equipos bajo contrato.
- d. De encontrarse alertas en cualquiera de los equipos y de corresponder se tomará acciones correctivas. Las acciones correctivas también comprenden limpieza física. El mantenimiento incluye mano de obra y materiales, el cambio de piezas y/o partes para la solución de problemas que así se requiera en la prestación del servicio en general.

El personal del contratista que realice esta labor deberá contar con el SCTR (Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo: Salud – Pensión). No se

autorizará el ingreso del personal que no cuente con dicho seguro.

El contratista deberá dotar a su personal de los equipos de seguridad necesarios para la adecuada prestación del servicio, bajo su responsabilidad.

- e. Las fechas de ejecución de los mantenimientos preventivos lógicos a ejecutarse durante la vigencia del servicio deberán ser coordinadas y aprobadas por la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico. Como mínimo un (01) día calendario previos a la ejecución del mantenimiento el contratista deberá elaborar y presentar el plan de trabajo que pueden comprender tareas previas, tareas de implementación, disponibilidad del servicio, tareas de roll back.

Mantenimiento Correctivo

- a. El mantenimiento correctivo cubrirá el horario de 07 días x 24 horas, según el Anexo N° 2. Incluyendo feriados durante el tiempo de la vigencia del servicio contratado.
- b. El contratista deberá ejecutar los mantenimientos correctivos, en el tiempo de respuesta según Anexo N° 2, contadas a partir de la comunicación del OECE que puede a través de llamada telefónica o correo electrónico por parte del OECE.
- c. Brindar atención a los equipos que presenten fallas tanto en mano de obra como en repuestos, evitando interrupciones prolongadas en la atención de los usuarios.
- d. No debe existir límites de intervenciones ni de repuestos para corregir un desperfecto y retornar los equipos a su estado operativo.
- e. El CONTRATISTA debe realizar un reporte o informe de cada visita, donde se indique las incidencias que se presentaron al equipo durante las rutinas de mantenimiento correctivo, el cual deberá ser incorporado en el informe mensual a la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico, vía mesa de partes digital y/o la implementada por el OECE.
- f. Realizar tareas de mantenimiento correctivo, consistente en la detección y corrección de problemas potenciales que pudieran afectar la operatividad y disponibilidad de los equipos a futuro, incluido hardware y software base. Las acciones correctivas también comprenden limpieza física.
- g. En caso de fallas de consideración, el contratista procederá a instalar un equipo de contingencia según el plazo que se indica en el Anexo N° 2 y contados a partir de la comunicación del OECE, Una falla de consideración es aquella que interrumpe el estado operativo del equipo. Cabe señalar que el equipo de contingencia podrá ser retirado una vez solucionado el incidente o la falla de consideración en el equipo original. De ser el caso el contratista podrá proveer e instalar la pieza, parte o componente del equipo como contingencia para solucionar el incidente. La reparación del equipo original debe ser ejecutada a satisfacción de OECE, según lo establecido en las bases.
- h. El contratista, en su informe mensual, deberá informar el status de atención del incidente del equipo original. La reparación del equipo original debe ser ejecutada a satisfacción de OECE, según lo establecido en las bases.
- i. Si luego de una falla de consideración el equipo requiere cambio de hardware, el contratista es responsable de restaurar el software base a su versión original.
- j. El mantenimiento incluye mano de obra y materiales, el cambio de piezas o partes para la solución de problemas que así lo requieran y en la prestación del servicio en general.

El personal del contratista que realice esta labor deberá contar con el SCTR (Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo: Salud – Pensión). No se autorizará el ingreso del personal que no cuente con dicho seguro.

El contratista deberá dotar a su personal de los equipos de seguridad necesarios para la adecuada prestación del servicio, bajo su responsabilidad.

Condiciones del servicio de soporte técnico y mantenimiento

- a. Asistencia y soporte técnico in situ para la solución de problemas durante todo el período del servicio.
- b. El servicio de soporte técnico se brindará por personal especializado.
- c. Los responsables del CONTRATISTA y la Entidad deberán coordinar bimestralmente una (01) reunión de seguimiento y entendimiento del servicio que puede ser de forma presencial o remota, la cual deberá generar un acta con los acuerdos realizados.
- d. El mantenimiento incluye mano de obra y materiales, el cambio de piezas o partes para la solución de problemas que así lo requieran y en la prestación del servicio en general.
- e. El mantenimiento correctivo cubrirá el horario de 07 días x 24 horas, incluyendo feriados durante la vigencia del servicio contratado.
- f. Tiempo de respuesta para dar asistencia y soporte técnico no excederá de 02 horas contadas a partir del de la recepción de la llamada o reporte por parte de OECE que también puede ser comunicado por correo electrónico. Asimismo, el tiempo de restitución del servicio, para los equipos de la marca, BROCADE, HP y CISCO no deberá exceder a las seis (06) horas.
El tiempo de restitución del servicio para los Firewall de Aplicaciones Web (Imperva M110, 2010) será de 48 horas. Así mismo no se establece un plazo para la Instalación de un equipo de contingencia para Firewall de Aplicaciones Web (Imperva M110, 2010). El tiempo de restitución del servicio se contabiliza a partir de la culminación de las dos (02) horas del tiempo de respuesta.
El tiempo de restitución del servicio se refiere al tiempo que tomo el proveedor en poner operativo el equipo a nivel de hardware.

Garantía de Buen Funcionamiento

- a. Para todo el equipamiento (Anexo N° 01), el contratista incluirá el soporte en un esquema continuo (24x7) con un tiempo de respuesta conforme lo establecido en el Anexo 2 "Acuerdos de Niveles de Servicio" ON-SITE, tanto en el CCP como en el CCC y el CCS, según sea requerido, contados ambos a partir del reporte del evento por parte de OECE.
- b. El Contratista brindará la garantía de buen funcionamiento directamente con personal especializado y/o capacitado.
- c. Debe incluir mantenimiento preventivo, correctivo.
- d. Para el Perfeccionamiento de contrato, el Postor ganador entregará al OECE una nómina del personal especialista autorizado a interactuar con los equipos durante el periodo del servicio de soporte técnico y mantenimiento.
Cualquier cambio de personal deberá ser notificado indicando el nombre de la persona propuesta para el cambio, anexando la documentación sustentadora que acredite el cumplimiento del perfil del personal reemplazante. La entidad comunicará la aceptación del reemplazo como máximo a los dos 02 días calendario de recibida la comunicación del contratista. La comunicación para el cambio del personal y la aceptación de la entidad será a través de correo electrónico proporcionado en su oportunidad.
- e. Para todo el hardware, la garantía de buen funcionamiento debe incluir:
 - Servicio de reparación por personal especialista y reemplazo de las partes que se encuentren defectuosas por repuestos operativos.
 - La reparación de los equipos deber ser ejecutada cumpliendo con los requisitos de seguridad del personal y subsanando los problemas operativos de los equipos, dejando estos operativos y sin alarmas. La reparación deberá efectuarse en el lugar donde los equipos se encuentren instalados.
 - El contratista deberá ofrecer un centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica que asegure al OECE que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado.

Atención de llamadas

- a. Se entenderá por falla a una interrupción parcial o total del servicio, así como a un decremento en la calidad del mismo, provocado por un hardware del Anexo 1.
- b. El OECE podrá ejecutar llamadas de servicio de lunes a domingo, incluyendo feriados, desde las 00:00 hasta las 24:00 horas, que también puede ser comunicado por correo electrónico. Para la presentación de la oferta el Postor deberá indicar los números telefónicos y correos electrónicos para el reporte de fallas.

El OECE dará las facilidades para que los participantes realicen las visitas técnicas de reconocimiento físico, quedará a disposición de cada participante, la posibilidad de visitar el CCP y CCC, donde se encuentran los equipos detallados en el Anexo N° 01 para que tomen conocimiento y con el fin de informarse debidamente sobre todo cuanto pudiera influir en la formulación del precio de la oferta.

Los participantes interesados en realizar las visitas deberán coordinar las mismas previamente con la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico, con la debida anticipación a las siguientes cuentas de correo electrónico ddiaz@oece.gob.pe con copia dturpo@oece.gob.pe y deberán presentar el seguro (SCRT) correspondiente.

6.2. Plan de Trabajo

Se debe entregar un plan de trabajo por el servicio, en un plazo no mayor de siete (07) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato, este documento incluirá el cronograma de mantenimientos preventivos tentativos, la Matriz IPER (Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos) y Nivel de escalamiento para la atención de incidentes reportados. El Plan de Trabajo deberá ser presentado, vía mesa de partes digital y/o la implementada por el OECE y deberá estar dirigido a la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico.

7. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL PROPUESTO

7.1 Del proveedor:

Persona jurídica del rubro de tecnologías de la Información.

7.2 Del Personal:

Personal Especialista, Técnicos y/o profesionales (bachiller o titulado) en las especialidades de sistemas, electrónica, computación, computación y sistemas, informáticas o ramas afines a tecnologías de la información (*), deberán contar con experiencia mínima de tres (03) años en la instalación y configuración del hardware y software base. El personal solicitado en conjunto deberá poseer al menos dos (02) las siguientes capacitaciones y/o cursos en Equipos de Comunicaciones y Seguridad:

- Administración y/o configuración de switches
- Administración y/o configuración de Firewall de Aplicaciones Web
- Administración y/o configuración de Balanceadores de Aplicaciones

Pudiendo ser uno o más especialistas, siempre y cuando cumpla con los términos de referencia.

(*) Carreras similares a la Ingeniería de Sistemas y/o Tecnologías de la Información

Las carreras que serán consideradas como similares son las siguientes:

- Ingeniería de Sistemas e Informática.
- Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones.

- Ingeniería Industrial.
- Ingeniería Informática.
- Ingeniería Electrónica.
- Ingeniería de Telecomunicaciones.
- Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones.
- Ingeniería de Sistemas Empresariales.
- Ingeniería Industrial y de Sistemas.
- Ingeniería de Software.
- Ingeniería de Sistemas de Información.
- Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes.
- Ingeniería de Computación y de Sistemas.
- Ingeniería Informática y de Sistemas.
- Ingeniería de Redes y Comunicaciones.
- Ingeniería de Seguridad Informática.
- Computación e Informática.
- Redes y Comunicaciones de Datos.
- Redes y Comunicaciones
- Administración de Redes y Comunicaciones.
- Administración y Sistemas
- Ingeniería de Computación y Sistemas;
- Ingeniería de Computación
- Licenciado en Computación
- Ingeniería de Computación e Informática
- Ingeniería de Estadística e Informática,
- Ingeniería de Sistemas y Computo,
- Ingeniería de Sistemas, Computo y Telecomunicaciones
- Ingeniería de Sistemas y Computación,
- Electrónica de Sistemas Computarizados,
- Ingeniería Empresarial y Sistemas,
- Ingeniería de Sistemas y Computación

8. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

8.1 Lugar:

La prestación en el Centro de Cómputo Principal del SEACE – CCP se realizará en el Datacenter de WIN EMPRESAS S.A.C. sito en Av. Santa Catalina 663 – La Victoria o en caso de cambio de ubicación, en el lugar de alojamiento que se comunicará en su debida oportunidad.

La prestación para el Centro de Cómputo de Contingencia del SEACE – CCC se realizará en el edificio El Regidor, sito en Av. Punta del Este cruce con Av. Cádiz, Residencial San Felipe – Jesús María.

8.2 Plazo:

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en un plazo de doce (12) Meses, el cual se iniciará a partir del día siguiente de culminado el contrato vigente ¹.

9. ENTREGABLES

- Debe emitir un informe del mantenimiento preventivo lógico programado el cual deberá ser entregado a la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico, vía mesa de partes digital y/o la implementada por el OECE, hasta los 7 días calendarios después de haber sido realizado, en la que se indique como mínimo la relación de equipos y actividades.

¹ Contrato ASP N° 016-2024-OSCE, tiene vigencia desde el 28 de septiembre de 2024 hasta el 28 de septiembre de 2025.

El Informe del mantenimiento deberá proporcionar información relevante sobre el estado de salud de los equipos bajo contrato.

- Deberá realizar un reporte o informe de cada visita, donde se indique las incidencias que se presentaron al equipo durante las rutinas de mantenimiento correctivo, el cual deberá ser incorporado en el informe mensual a la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico, vía mesa de partes digital y/o la implementada por el OECE.
- Deberá entregar un plan de trabajo por el servicio, en un plazo no mayor de siete (07) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato, este documento incluirá el cronograma de mantenimientos preventivos tentativos, Matriz IPER (Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos) y Nivel de escalamiento para la atención de incidentes reportados. El Plan de Trabajo deberá ser presentado, vía mesa de partes digital y/o la implementada por el OECE y deberá estar dirigido a la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico.
- Deberá presentar un informe mensual durante los 12 meses del servicio, el cual debe incluir información que muestre el cumplimiento de las características contratadas para el servicio, así como el detalle de los mantenimientos preventivos y correctivos durante el periodo. Deberá ser presentado, vía mesa de partes digital y/o la implementada por el OECE y deberá estar dirigido a la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico en un plazo máximo de ocho (8) días calendario a partir del día siguiente de finalizado el periodo mensual del servicio.

10. LUGAR DE PRESENTACION DE LOS ENTREGABLES

El entregable debe ser presentado, a través de la Mesa de partes presencial o mesa de partes virtual de partes Digital del OECE, disponible en <https://apps.oece.gob.pe/mesa-partes-digital/>, dirigida a la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico.

11. CONFORMIDAD DE SERVICIO

La conformidad del servicio estará a cargo de la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico.

Dicha conformidad se otorgará en un plazo que no exceda de los siete (07) días calendario, contados desde el día siguiente de recibido el entregable.

12. FORMA DE PAGO

La forma de pago se realizará en forma mensual en doce (12) partes iguales, previa presentación de un informe mensual que incorpore la documentación que corresponda para el pago, solicitado en el numeral 9 del presente Término de Referencia y la conformidad del servicio emitida por la Unidad de Infraestructura y Soporte Tecnológico.

El pago se realizará con abono en la cuenta "Código de Cuenta Interbancaria" (CCI) del contratista, como máximo, hasta los diez (10) días calendario posteriores a la emisión de la conformidad del servicio respectiva y presentación del comprobante de pago.

13. PENALIDADES APLICABLES:

13.1 Penalidad por mora:

Se aplicará al contratista la penalidad establecida en el artículo 120.1 del Reglamento de la Ley General Contrataciones Publicas.

13.2 Otras Penalidades:

SUPUESTO DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CALCULO	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN
No cumplir con la entrega del "plan de trabajo" dentro del plazo establecido.	6 % de la UIT vigente	Informe del área usuaria.
No cumplir con el tiempo de respuesta para dar asistencia y soporte técnico cuya modalidad es de 24X7 Según Anexo N° 2.	1.5 % de la UIT vigente por cada hora de retraso	Informe del área usuaria.
No cumplir con el tiempo de restitución del servicio cuya modalidad es de 24X7 Según Anexo N° 2.	3 % de la UIT vigente por cada hora que exceda el tiempo de restitución	Informe del área usuaria.
No cumplir con emitir el informe del mantenimiento preventivo lógico a los 7 días Calendario después de haberse finalizado el mantenimiento programado.	4 % de la UIT vigente.	Informe del área usuaria.
No cumplir con presentar el informe mensual en un plazo máximo de 8 días calendario a partir del día siguiente de finalizado el periodo mensual del servicio.	9 % de la UIT vigente.	Informe del área usuaria.
No cumplir con el Plazo de Instalación de un equipo de Contingencia cuya modalidad es de 24X7 Según Anexo N° 2.	10% de la UIT vigente por cada día de retraso	Informe del área usuaria.

Plazo y forma en que se notifica al contratista en los supuestos incurridos otras penalidades:

- El plazo para notificar al contratista el supuesto de aplicación de una o varias penalidades es hasta tres (03) días a partir de la presentación de la conformidad de la prestación del servicio. Dicha notificación se efectuará mediante Carta, remitida al correo electrónico consignado por el contratista.
- El contratista contará con un plazo de dos (02) días para presentar sus descargos a partir del día siguiente de la notificación de la penalidad, los cuales deberán ser ingresados a través de la mesa de partes digital del OECE. Fuera del plazo otorgado no habrá derecho a reclamo
- El OECE evaluará los descargos presentados y emitirá la decisión correspondiente en un plazo máximo de tres (03) días, contados desde el día siguiente de la recepción del descargo.

14. CONFIDENCIALIDAD Y 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 OECE. 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.

15. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

16. CLAUSULA 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.

17. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO:

A la suscripción de este contrato y/o notificación de la presente orden de servicio, EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación² y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato³.

18. ACUERDO DE 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

² Artículo 9 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

³ Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

Calidad ISO 9001, Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001 y Gestión Antisoborno ISO 37001 del OECE, las Políticas de Seguridad de la Información del OECE, 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 OECE 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. MATERIAL DE ORIENTACIÓN PARA DENUNCIAR ACTOS DE CORRUPCIÓN EN LOS PROCESOS DE CONTRATACION (ANEXO N°4 DE LA DIRECTIVA N°002-2024-OECE/SGE)

En el Organismo Especializado para las Contrataciones Públicas Eficientes 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 OECE, 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 incursos 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 incursado 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 (OECE, 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.

20. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación, cuando se haya pactado, y arbitraje.

Para dicho efecto, el postor ganador de la buena pro selecciona a una de las siguientes Instituciones Arbitrales para administrar el arbitraje:

- Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio Americana del Perú (AmCham Perú)
- Centro de Arbitraje y Resolución de Conflictos de la Pontificia Universidad Católica del Perú.”

21. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

Conforme lo establecido en la Directiva N° 001-2025-OECE/SGE, para contrataciones cuyos montos sean iguales o inferiores a ocho (08) Unidades Impositivas Tributarias, y Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento

22. ANEXOS:

Anexo N° 01 – Plataforma Tecnológica para soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo del Servicio de Soporte de Sistemas de Protección y Seguridad para RED - FIREWALL

Anexo N° 02 – Acuerdo de niveles de servicios.

23. SISTEMA DE CONTRATACIÓN:

SUMA ALZADA

**Firma y Sello
Responsable del
Área Usuaría**

**ANEXO N° 01
PLATAFORMA TECNOLÓGICA IMPERVA, BROCADE, HP y CISCO**

N°	Equipo	Cantidad	Serie
1	Firewall de Aplicaciones Web (IMPERVA M110, 2010)	03	1325B00288, 1325B00258, 1325B00297
2	Balanceador de Aplicaciones (ADX BROCADE – ADX 1016)	02	E32512J00B, E32513J04H
3	Switch SAN (HP 8/40)	02	USB245V0BM, USB245V0W6
4	Switch SAN (HP STORAGEWORK 4/32B SAN SWITCH)	04	USB735KNE0, USB733JN4M, USB733JN55, USB807JSKB
5	CWDM Multiplexor CISCO (incluyendo sus componentes)	02	AFP1137925, CBMAG2GAA

**ANEXO 02
ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS**

Componente	Correctivo Hardware	Tiempo de Respuesta	Tiempo Restitución de Servicio	Plazo de Instalación de un equipo de Contingencia
		24x7		24x7
HP	SI	2 horas	6 horas	48 horas
CISCO	SI	2 horas	6 horas	24 horas
IMPERVA	SI	2 horas	48 horas	No Aplica
BROCADE	SI	2 horas	6 horas	24 horas

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Componente	Mantenimiento Lógico
HP	SI
CISCO	SI
IMPERVA	SI
BROCADE	SI

Nota: Se precisa que, de acuerdo con lo solicitado en los términos de referencia, los servicios requeridos deberán cumplir los acuerdos de niveles de servicios establecidos en el "Anexo N° 02 - ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS".

3.5. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

3.5.1. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN OBLIGATORIOS

B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

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 quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

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/ 8,500.00 (Ocho mil quinientos con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa 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.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Administración y/o operación y/o Soporte y/o Mantenimiento y/o implementación de Equipos de Almacenamiento.
- Administración y/o operación y/o Soporte y/o Mantenimiento y/o implementación de Equipos de Seguridad.
- Administración y/o operación y/o Soporte y/o Mantenimiento y/o implementación Equipos de Comunicaciones. (referidos a dispositivos tales como: Firewall, Switch SAN, Balanceador de Aplicaciones, Balanceador de Tráfico de Internet de Aplicaciones, Switch Core, Firewall de Aplicaciones Web).
- Administración y/o operación y/o Soporte y/o Mantenimiento y/o implementación de Redes. (referidos a red de datos corporativos/Institucionales).
- Administración y/o operación y/o Soporte y/o Mantenimiento y/o implementación de librerías de backup.
- Administración y/o operación y/o Soporte y/o Mantenimiento y/o implementación de servidores de alta disponibilidad.
- Administración y/o operación y/o Soporte y/o Mantenimiento y/o implementación de servidores rackeables.
- Administración y/o operación y/o Soporte y/o Mantenimiento y/o implementación de servidores Blade.
- Servicio de provisión y/o alquiler y/o venta de sistemas de almacenamiento en modalidad onpremise.
- Servicio de administración / operación / implementación de sistemas de almacenamiento en modalidad onpremise.

Acreditación:

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 constancia 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 pago⁴, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados⁵, para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de compra con conformidad o constancia de prestación.

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° 11** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los quince (15) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso de que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo N° 14**. Las personas jurídicas resultantes de un proceso de reorganización societaria no pueden acreditar como experiencia del postor en la especialidad que le hubiesen transmitido como parte de dicha reorganización las personas jurídicas sancionadas con inhabilitación vigente o definitiva.

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 servicio o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo N° 11** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

Advertencia

En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que ejecutan conjuntamente el objeto del contrato.

⁴ El solo sello de cancelado en el comprobante de pago, 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. Es válido el sello colocado por el cliente del postor (sea utilizando el término “cancelado” o “pagado”).

⁵ Se entiende “privados” como aquellos que no son entidades contratantes.

C. CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL

C.1. EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Requisitos:

Personal Especialista (Siendo uno o más los especialistas, que deberán acreditar en conjunto al menos dos (02) de las certificaciones solicitadas en el Requisito “Capacitación”) debe acreditar como mínimo de tres (03) años, en el desarrollo de actividades objeto de la convocatoria y/o servicios similares afines al objeto de servicio:

- Soporte y/o instalación y/o configuración y/o mantenimiento y/o capacitación y/o implementación de equipos de comunicaciones y seguridad (Switch, Firewall y/o Ruteador y Balanceadores)

Acreditación:

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.

En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.

Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

Importante para la entidad contratante

- *El tiempo de experiencia mínimo debe ser razonable y congruente con el periodo en el cual el personal ejecutará las actividades para las que se le requiere, de forma tal que no constituya una restricción a la participación de postores. Asimismo, los trabajos o prestaciones que se le requiera acreditar deben estar relacionados con la actividad específica que realizará durante la ejecución contractual.*
- *Al calificar la experiencia del personal, 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 cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.*

C.2. CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE

C.2.1 Formación académica

Requisitos:

Técnicos y/o profesionales (bachiller o titulado) en las especialidades de sistemas, electrónica, computación, computación y sistemas, informáticas o ramas afines a tecnologías de la información (*), del personal clave requerido como **Personal Especialista (Siendo uno o más especialistas, que deberán acreditar en conjunto al menos dos (02) de las certificaciones solicitadas en el Requisito “Capacitación”).**

Se aceptará como otros afines:

- ✓ Ingeniería de Sistemas e Informática.
- ✓ Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones.
- ✓ Ingeniería Industrial.
- ✓ Ingeniería Informática.
- ✓ Ingeniería Electrónica.
- ✓ Ingeniería de Telecomunicaciones.
- ✓ Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones.
- ✓ Ingeniería de Sistemas Empresariales.
- ✓ Ingeniería Industrial y de Sistemas.
- ✓ Ingeniería de Software.
- ✓ Ingeniería de Sistemas de Información.
- ✓ Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes.
- ✓ Ingeniería de Computación y de Sistemas.
- ✓ Ingeniería Informática y de Sistemas.
- ✓ Ingeniería de Redes y Comunicaciones.
- ✓ Ingeniería de Seguridad Informática.
- ✓ Computación e Informática.
- ✓ Redes y Comunicaciones de Datos.
- ✓ Redes y Comunicaciones
- ✓ Administración de Redes y Comunicaciones.
- ✓ Administración y Sistemas
- ✓ Ingeniería de Computación y Sistemas;
- ✓ Ingeniería de Computación
- ✓ Licenciado en Computación
- ✓ Ingeniería de Computación e Informática
- ✓ Ingeniería de Estadística e Informática,
- ✓ Ingeniería de Sistemas y Computo,
- ✓ Ingeniería de Sistemas, Computo y Telecomunicaciones
- ✓ Ingeniería de Sistemas y Computación,
- ✓ Electrónica de Sistemas Computarizados,
- ✓ Ingeniería Empresarial y Sistemas,
- ✓ Ingeniería de Sistemas y Computación

Acreditación:

El grado o título requerido será verificado por los evaluadores en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/>, según corresponda.

El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.

En caso el grado o título no se encuentre inscrito en los referidos registros, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

En caso se acredite estudios en el extranjero del personal clave, debe presentarse adicionalmente copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento ante SUNEDU, del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, según corresponda.

C.2.2 Capacitación del personal clave

Requisitos:

- Deberá contar con capacitaciones y/o cursos, en conjunto de al menos dos (02) certificaciones solicitadas al personal clave requerido como el **Personal Especialista (Pudiendo ser uno o más especialistas, siempre y cuando cumpla con los términos de referencia):**
 - Administración y/o configuración de switches
 - Administración y/o configuración de Firewall de Aplicaciones Web
 - Administración y/o configuración de Balanceadores de Aplicaciones

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de Certificado, constancia u otros documentos, según corresponda.

Advertencia

Al evaluar la incorporación de este requisito, la entidad contratante debe sustentar que el tipo de capacitación seleccionado se encuentre vinculado con las actividades que se van a desempeñar.

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, según la normativa de la materia.

C.4. INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA

Requisitos:

El postor deberá acreditar la disponibilidad de dos (2) equipos backups de similares o superiores características a los equipos descritos en el Anexo N° 1 de los términos de referencia de las siguientes plataformas:

- PLATAFORMA TECNOLÓGICA IMPERVA, BROCADE, HP y CISCO: 02 equipos

Acreditación:

Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad de la infraestructura estratégica requerida.

Advertencia

En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de este requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes.