

Anexo N° 01-A

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS

Órgano y/o Unidad Orgánica : Unidad de Tecnología de Información y Comunicaciones

Actividad del POI / Acción estratégica PEI : TRANSFORMACIÓN DIGITAL, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS

Denominación de la contratación : CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE RENOVACION DEL SERVICIO DEL INTERNET CORPORATIVO CON LINEA DEDICADA Y RESPALDO EN LA NUBE PARA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TALARA

#	CLÁUSULAS
I	<p>FINALIDAD PÚBLICA</p> <p>LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TALARA NECESITA CONTAR CON UN SERVICIO DE INTERNET DEDICADO PARA PODER BRINDAR SERVICIOS EN LÍNEA A LA CIUDADANIA, ATENDER LOS PROCESOS INTERNOS DE NAVEGACIÓN A ENLACES EXTERNOS, USO DE CORREO ELECTRÓNICO Y LA PUBLICACIÓN DE APLICACIONES WEB INSTITUCIONALES. ASI COMO TAMBIÉN UN SERVICIO DE RESPALDO EN LA NUBE PARA PODER RESPALDAR LA INFORMACIÓN DE SUS SISTEMAS DE MANERA SEGURA</p>
II	<p>OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN</p> <p>CONTAR CON UN SERVICIO DE INTERNET LÍNEA DEDICADA DE 120 MBPS</p> <p>CONTAR CON UN SERVICIO DE RESPALDO EN LA NUBE</p> <p>CONTAR CON LA CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES QUE SEA CAPAZ DE BRINDAR LOS SERVICIOS SOLICITADOS</p> <p>CONTAR CON LA IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET VÍA FIBRA ÓPTICA.</p> <p>CONTAR CON EL SERVICIO DE INTERNET LÍNEA DEDICADA DE 120 MBPS CON UN GRADO DE CONCENTRACIÓN DEL SERVICIO DE 1:1</p>

III ALCANCE DEL SERVICIO

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE INTERNET:

- Enlace a internet dedicado con un ancho de banda de 120 Mbps, deberá ser simétrico y con un Overbooking 1:1 en el enlace local y 1:1 en el enlace internacional.
- El Overbooking solicitado de 1:1 corresponde desde la puerta de enlace del router de internet de MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TALARA hasta la puerta de enlace del Contratista conectado directamente al contratista internacional de Internet.
- El medio físico de transporte deberá ser fibra óptica en la última milla, podrá tenderse de forma canalizada, subterránea y/o aérea desde el Punto de presencia del Postor hasta el local de MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TALARA in situ AV JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION S/N
- Registro del DNS y asignación de las direcciones IP públicas necesarias (mínimo 08), dentro de las cuales estarán el IP del router, el IP de la red y el IP del Broadcast, así como el respectivo acceso a Internet y la inscripción de los dominios en los servidores del ISP.
- Para realizar la conexión el Contratista deberá proveer un equipo router y demás equipos necesarios en calidad de alquiler para realizar la conexión a internet, el equipo router deberá tener como mínimo las siguientes características:
 - Interfaces: cuatro (04) puertos 10/100/1000BaseT y un (01) puertos SFP.
 - Capacidad de memoria RAM o DRAM de 512 Mb y FLASH de 512 Mb.
- El contratista deberá contar con salidas redundantes 100% fibra óptica al backbone Internacional de Internet como mínimo con 02 operadores internacionales que le proporcione cada uno 10 Gbps por enlace como mínimo.
- El Contratista debe de considerar el equipamiento necesario hasta el puerto RJ-45 del switch de MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TALARA para iniciar el servicio.
- El protocolo de comunicación será TCP/IP deberá tener disponibilidad de protocolo de ruteo IPV4/IPV6.
- El protocolo de transporte del Backbone del Contratista deberá ser MPLS.
- El Contratista instalará y configurará todos sus equipos, dispositivos y/o componentes necesarios para la puesta en funcionamiento del servicio sin que esto implique costo adicional para Municipalidad Provincial de Talara.
- El Contratista deberá poseer NOC, con soporte técnico 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año durante todo el plazo del servicio.
- El Contratista asegurará que el servicio de Internet deberá ser brindado las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana y los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, con una disponibilidad mínima mensual del servicio al 96.50%.
- El servicio debe ser acceso total a Internet. No deberá contener filtros de ninguna clase, restricción de protocolo, puertos o aplicativos con lo cual se asegurará el funcionamiento de cualquier tipo de aplicación que se ejecute sobre el protocolo TCP/IP
- El Contratista deberá proporcionar una herramienta vía web que permita monitorear y supervisar en línea el enlace y consumo de ancho de banda, para lo cual deberá entregar un usuario y su clave de acceso respectivo.
- El Contratista deberá poseer servidores DNS redundantes y distribuidos geográficamente en locales distintos, pero el servicio de internet deberá poder también usar servidores DNS particulares, sin que esto afecte el funcionamiento del servicio.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE RESPALDO EN LÍNEA EN UNA INFRAESTRUCTURA EN LA NUBE BASADO EN SOFTWARE

- Modalidad Software como Servicio (SaaS Software as a Service), la cual debe encontrarse en un centro de datos. La disponibilidad del almacenamiento en este centro de datos debe ser de mínimo de 99.9% para garantizar la alta disponibilidad de este.
- La interacción del servicio de almacenamiento con la infraestructura local de MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TALARA se podrá realizar a través de un ancho de banda cualquiera contratado entre MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TALARA y la nube como contingencia de manera adicional. Por lo indicado, se podrá enviar información (servidores virtuales, estaciones de trabajo, medios de almacenamiento, carpetas, bases de datos y archivos de cualquier tipo) hacia el servicio de almacenamiento con fines de trasladar la información sensible de MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TALARA hacia un sitio externo.
- Tamaño de almacenamiento mínimo: 3 TB.
- El almacenamiento de la nube deberá ser presentado a los servidores vía protocolos estándar HTTP y/o NFS. La plataforma puede instalar remotamente los agentes y las actualizaciones de la herramienta en las máquinas conectadas en red.
- La plataforma debe contar con cifrado de los datos para garantizar la privacidad de su información; se utilizan conexiones SSL entre los equipos que están siendo respaldados y la nube; así como cifrado AES de 256 bits.
- Proteger los datos frente a usuarios no autorizados.
- Debe soportar el uso de doble factor de autenticación para el acceso de los administradores a la plataforma. La solución de almacenamiento contratada debe garantizar, a través de un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), una disponibilidad de servicio de por lo menos 99,9%.
- Los sistemas deberán estar diseñados para minimizar el impacto de las interrupciones en las operaciones.
- Debe incluir una protección antimalware, anti-ransomware y antivirus.
- Debe permitir la generación de planes de protección personalizados dependiendo del dispositivo o grupos de dispositivos que se deseen proteger.
- Debe permitir el back-up a nivel de archivos, aplicaciones y sistemas completos.
- Sobre el backup de aplicaciones, la plataforma deberá ser mínimamente compatible con: Microsoft 365, Microsoft SQL,

Sitio Web, Base de datos de Oracle. El proveedor tendrá un plazo de hasta treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de perfeccionado el contrato para la implementación de la solución y entregar las credenciales de acceso a la plataforma de administración del servicio para iniciar la copia de los archivos a almacenar.

- La solución de respaldo en la nube es por un periodo de 12 meses contados a partir del día siguiente de entregadas las credenciales de acceso al servicio.

CARACTERÍSTICAS COMPLEMENTARIAS DEL SERVICIO:

- El contratista deberá ser miembro del NAP Perú con una antigüedad mínima de 10 años, con conexión superior a los 5Gbps, capacidad suficiente para que no presente saturación en las horas pico y atender el servicio de la capacidad mínima contratada.
- Para la realización de trabajos de implementación dentro de las instalaciones de la entidad, se le garantizarán al Contratista todos los accesos necesarios, siendo la entidad, responsable de gestionar las autorizaciones de ingreso, desocupar los espacios, oficinas, pasillos donde vayan a ser ejecutados los trabajos de instalación. Cualquier retraso generado por la imposibilidad de acceso, falta de facilidades y/o cualquier otra causa no imputable al Contratista suspenderá el plazo de implementación hasta que haya quedado subsanado el inconveniente.
- El contratista deberá reparar o reemplazar en el caso de presentarse alguna falla en su equipamiento, esto no debe de generar costo alguno, siempre y cuando la falla no sea imputable a la Municipalidad Provincial de Talara.
- Si para la instalación del servicio de Internet es necesario realizar obras civiles, trámites de permisos municipales y otros necesarios, los costos serán asumidos por El Contratista.

ATENCIÓN DE AVERÍAS O FALLAS

- Se entenderá por avería a una interrupción parcial o total del servicio, cabe precisar que no se considerará para el cálculo de penalidades por indisponibilidad del servicio las averías parciales y/o degradaciones del servicio, no obstante, El Contratista tiene que brindar los recursos necesarios a tiempo completo para restaurar el servicio a niveles satisfactorios y teniendo como plazo máximo de reparación total de las degradaciones del servicio 24 horas.
- Toda actividad o provisión de bienes que tenga que ejecutar El Contratista para subsanar la avería serán sin costo alguno para la Municipalidad Provincial de Talara, salvo el caso en que la avería sea imputable a la misma.
- Se entenderá por Tiempo de Atención, al tiempo transcurrido desde que se detecta la avería hasta que MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TALARA comunique la misma al Contratista del servicio, este tiempo no deberá exceder de 02 horas.
- Se entenderá por Tiempo de Subsanación, al tiempo transcurrido entre la comunicación al Contratista, de la existencia de una avería, por parte de MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TALARA (llamada de servicio), y la subsanación de la misma a su satisfacción, este tiempo no deberá exceder de veinticuatro (24) horas para el servicio de internet, salvo averías de planta externa cuyo plazo de subsanación podría tomar un tiempo adicional de ocho (08) horas. Salvo averías que impliquen rotura de fibra óptica cuyo plazo de subsanación podría tomar un tiempo adicional de setenta y dos (72) horas. El tiempo de subsanación de averías no aplica en los siguientes casos:
- Cualquier demora por no poder contactar con el representante técnico de MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TALARA en sitio de la incidencia o si este no puede brindar acceso al lugar o sitio de la incidencia.
- Cualquier error en la información brindada por MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TALARA que pueda afectar con el rápido despliegue del recurso humano o material del Contratista.
- Razones de fuerza mayor (ej. Inaccesibilidad al sitio o localidad de la incidencia debido a desastres, bloqueos de carreteras, permisos de autoridades del gobierno, etc.).
- Se aplicará parada de reloj en el caso que no se tengan accesos a las instalaciones de la entidad por horario fuera de oficina, factores externos entre otros.
- La MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TALARA solamente reportará a un único número telefónico el cual será una ventanilla única que atenderá todas las averías del servicio contratado, permitiendo un adecuado control, gestión y seguimiento de la misma, debiendo indicar número telefónico. El Contratista del servicio deberá contar con un número 0800 gratuito para la atención de las llamadas.
- La MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TALARA podrá efectuar llamadas de servicio de lunes a domingo incluyendo feriados desde las 00:00 hasta las 24:00 horas. El Contratista deberá contar con un centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica instalada de tal manera que le asegure a la MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TALARA que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado en las bases.

INSPECCIÓN Y PRUEBAS

- Las pruebas se realizarán en los lugares de instalación. Los costos que demanden las mismas, no implicarán en ningún caso reconocimiento de gastos por parte de la MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TALARA deberán ser provistos por El Contratista.
- Una vez realizados los procedimientos de inspección y pruebas a conformidad de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones, éste levantará y entregará al contratista el Acta de Inicio de Operaciones mediante un documento formal.

IV

REQUISITOS DEL PROVEEDOR / PERFIL DEL CONSULTOR

1. El proveedor deberá contar con RNP en servicio.
2. El proveedor deberá contar con ruc activo y habido.
3. El proveedor no deberá encontrarse impedido ni inhabilitado de contratar con el estado.

V	<p>LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN</p> <p>LUGAR: Edificio Municipal de la Municipalidad Provincial de Talara, ubicado en la Av. José Faustino Sánchez Carrión s/n.</p> <p>PLAZO: El proveedor deberá iniciar el servicio en un plazo máximo de 30 días calendario, y deberá brindar una cobertura por el plazo de de 12 meses</p>									
VI	<p>ENTREGABLES</p> <p>El proveedor deberá iniciar el servicio en un plazo máximo de 30 días calendario, y deberá brindar una cobertura por el plazo de de 12 meses</p> <table border="1" data-bbox="288 546 1362 1010"> <thead> <tr> <th data-bbox="288 629 647 696">Nro</th> <th data-bbox="647 629 1007 696">Entregable</th> <th data-bbox="1007 629 1362 696">Contenido del Entregable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="288 696 647 853">1</td> <td data-bbox="647 696 1007 853">SERVICIO DE INTERNET DEDICADO</td> <td data-bbox="1007 696 1362 853">El proveedor deberá brindar el servicio de LÍNEA DEDICADA DE INTERNET DE 120 Mbps, el cual deberá ser cancelado de manera mensual .</td> </tr> <tr> <td data-bbox="288 853 647 1010">2</td> <td data-bbox="647 853 1007 1010">SERVICIO DE RESPALDO EN LA NUBE</td> <td data-bbox="1007 853 1362 1010">El proveedor deberá brindar el servicio de ALMACENAMIENTO EN LA NUBE DE 3TB, el cual deberá ser cancelado de manera mensual.</td> </tr> </tbody> </table>	Nro	Entregable	Contenido del Entregable	1	SERVICIO DE INTERNET DEDICADO	El proveedor deberá brindar el servicio de LÍNEA DEDICADA DE INTERNET DE 120 Mbps, el cual deberá ser cancelado de manera mensual .	2	SERVICIO DE RESPALDO EN LA NUBE	El proveedor deberá brindar el servicio de ALMACENAMIENTO EN LA NUBE DE 3TB, el cual deberá ser cancelado de manera mensual.
Nro	Entregable	Contenido del Entregable								
1	SERVICIO DE INTERNET DEDICADO	El proveedor deberá brindar el servicio de LÍNEA DEDICADA DE INTERNET DE 120 Mbps, el cual deberá ser cancelado de manera mensual .								
2	SERVICIO DE RESPALDO EN LA NUBE	El proveedor deberá brindar el servicio de ALMACENAMIENTO EN LA NUBE DE 3TB, el cual deberá ser cancelado de manera mensual.								
VII	<p>CONFORMIDAD</p> <p>La CONFORMIDAD de servicio será emitida por la UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</p>									
VIII	<p>FORMA Y CONDICIONES DE PAGO</p> <ul style="list-style-type: none"> El pago se realizará en 12 pagos parciales de forma mensual y luego de firmada el acta de inicio de servicio por la UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES. Se aceptará el ciclo de facturación asignado por el proveedor; asimismo, se precisa que en caso el inicio del servicio se realice antes o después del ciclo asignado, se aceptará el prorrateo correspondiente, el cual se verá reflejado en el primer y último recibo del servicio contratado, sin modificar el importe total del mismo. 									
IX	<p>CONFIDENCIALIDAD</p> <p>El contratista está obligado a guardar confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, por lo que queda expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El proveedor, debe dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Municipalidad Provincial de Talara, en materia de seguridad de la información.</p>									
X	<p>RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR</p> <p>El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo de 01 año , contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.</p>									

XI	<p>PENALIDADES POR MORA</p> <p>Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación: En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:</p> <p>Penalidad diaria = <u>0.10 x monto</u></p> <p>F x plazo en días</p> <p>Donde F = 0.40</p> <p>Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, a la ejecución total del servicio o a la obligación parcial, de ser el caso, que fuera materia de retraso. Se considera justificado el retraso, cuando el contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. Esta calificación del retraso como justificado no da lugar al pago de gastos generales de ningún tipo.</p>
XII	<p>RESOLUCION CONTRACTUAL</p> <p>Se resolverá la Orden de Servicio en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Por acumulación del monto máximo de la penalidad por mora o por el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo. 2. Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato. 3. Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible al contratista. 4. Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato. 5. Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción y antisoborno. 6. Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante las etapas de actuaciones preparatorias y ejecución contractual. <p>La Municipalidad Provincial de Talara puede resolver el contrato sin requerir previamente el cumplimiento al contratista, cuando se deba a la acumulación del monto máximo de penalidad por mora u otras penalidades, cuando la situación de incumplimiento no pueda ser revertida, en caso fortuito o fuerza mayor, cuando se detecte de manera sustentada que el contratista ha presentado información falsa a la entidad o cuando se haya detectado que el contratista se encuentre impedido de contratar con el estado. En estos casos, la comunicación al contratista mediante carta será suficiente para la resolución del contrato, previa opinión legal e informe emitido por el área usuaria.</p>
XIII	<p>SANCIONES</p> <p>El contratista se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, siendo aplicable lo previsto en el artículo 87° de la Ley N°32069 ¿Ley General de Contrataciones Publicas¿</p>

XIV	<p>OBLIGACIÓN ANTICORRUPCIÓN</p> <p>A la suscripción del contrato o de la formalización de la Orden, 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, al (los) evaluador (es) del proceso de contratación o cualquier servidor de la Municipalidad provincial de Talara.</p> <p>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 contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito.</p> <p>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.</p> <p>Adicionalmente, el Contratista se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de conducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con la Municipalidad provincial de Talara.</p> <p>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.</p> <p>Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en este acápite, durante la ejecución contractual, otorga a la Municipalidad provincial de Talara el derecho de resolver total o parcialmente el contrato.</p>
XV	<p>SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</p> <p>Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación son resueltos mediante trato directo o conciliación.</p>
XVI	<p>GESTIÓN DE RIESGOS</p> <p>Existe riesgo bajo de que el contratista incumpla con realizar el servicio de acuerdo a los alcances y descripción establecidos en los presentes términos de referencia; para lo cual como medida de prevención el área usuaria realizará la revisión y verificación del servicio que se le brinda previo a la emisión de la conformidad; es importante precisar que dicha verificación no enerva bajo ninguna circunstancia la responsabilidad del contratista en el caso de vicios ocultos que pudieran producirse durante la ejecución del servicio.</p> <p>Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente documento, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.</p>

Firma del solicitante

Firma del Jefe del Área Usuaría