

**BASES INTEGRADAS**

**BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL**

**CONCURSO PÚBLICO Nº**

**2-2021-OSINERGMIN**

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA**

**PAC: 92**

**DEBER DE COLABORACIÓN**

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista, deben conducir su actuación conforme a los principios previstos en la Ley de Contrataciones del Estado.

En este contexto, se encuentran obligados a prestar su colaboración al OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI, en todo momento según corresponda a sus competencias, a fin de comunicar presuntos casos de fraude, colusión y corrupción por parte de los funcionarios y servidores de la Entidad, así como los proveedores y demás actores que participan en el proceso de contratación.

De igual forma, deben poner en conocimiento del OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI los indicios de conductas anticompetitivas que se presenten durante el proceso de contratación, en los términos del Decreto Legislativo N° 1034, "Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas", o norma que la sustituya, así como las demás normas de la materia.

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista del proceso de contratación deben permitir al OSCE o a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI el acceso a la información referida a las contrataciones del Estado que sea requerida, prestar testimonio o absolución de posiciones que se requieran, entre otras formas de colaboración.

**SECCIÓN GENERAL**

**DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

(ESTA SECCIÓN NO DEBE SER MODIFICADA EN NINGÚN EXTREMO, BAJO SANCIÓN DE NULIDAD)

|  |
| --- |
| **CAPÍTULO I**  **ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN** |

* 1. **REFERENCIAS**

Cuando en el presente documento se mencione la palabra Ley, se entiende que se está haciendo referencia a la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y cuando se mencione la palabra Reglamento, se entiende que se está haciendo referencia al Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

* 1. **CONVOCATORIA**

Se realiza a través de su publicación en el SEACE de conformidad con lo señalado en el artículo 54 del Reglamento, en la fecha señalada en el calendario del procedimiento de selección, debiendo adjuntar las bases y resumen ejecutivo.

* 1. **REGISTRO DE PARTICIPANTES**

El registro de participantes se realiza conforme al artículo 55 del Reglamento. En el caso de un consorcio, basta que se registre uno (1) de sus integrantes.

|  |
| --- |
| Importante |
| * *Para registrarse como participante en un procedimiento de selección convocado por las Entidades del Estado Peruano, es necesario que los proveedores cuenten con inscripción vigente y estar habilitados ante el Registro Nacional de Proveedores (RNP) que administra el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE). Para obtener mayor información, se puede ingresar a la siguiente dirección electrónica:* [*www.rnp.gob.pe*](http://www.rnp.gob.pe)*.* * *Los proveedores que deseen registrar su participación deben ingresar al SEACE utilizando su Certificado SEACE (usuario y contraseña). Asimismo, deben observar las instrucciones señaladas en el documento de orientación “Guía para el registro de participantes electrónico” publicado en https://*[*www2.seace.gob.pe*](http://www.seace.gob.pe)*/.* * *En caso los proveedores no cuenten con inscripción vigente en el RNP y/o se encuentren inhabilitados o suspendidos para ser participantes, postores y/o contratistas, el SEACE restringirá su registro, quedando a potestad de estos intentar nuevamente registrar su participación en el procedimiento de selección en cualquier otro momento, dentro del plazo establecido para dicha etapa, siempre que haya obtenido la vigencia de su inscripción o quedado sin efecto la sanción que le impuso el Tribunal de Contrataciones del Estado.* |

* 1. **FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES**

La formulación de consultas y observaciones a las bases se efectúa de conformidad con lo establecido en los numerales 72.1 y 72.2 del artículo 72 del Reglamento.

* 1. **ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES**

La absolución de consultas, observaciones e integración de las bases se realizan conforme a las disposiciones previstas en los numerales 72.4 y 72.5 del artículo 72 del Reglamento.

|  |
| --- |
| Importante |
| * *No se absolverán consultas y observaciones a las bases que se presenten en forma física.* * *Cuando exista divergencia entre lo indicado en el pliego de absolución de consultas y observaciones y la integración de bases, prevalece lo absuelto en el referido pliego; sin perjuicio, del deslinde de responsabilidades correspondiente* |

* 1. **ELEVACIÓN AL OSCE DEL PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES**

Los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones así como a las bases integradas por supuestas vulneraciones a la normativa de contrataciones, a los principios que rigen la contratación pública u otra normativa que tenga relación con el objeto de la contratación, pueden ser elevados al OSCE de acuerdo a lo indicado en los numerales del 72.8 al 72.11 del artículo 72 del Reglamento.

La solicitud de elevación para emisión de Pronunciamiento se presenta ante la Entidad, la cual debe remitir al OSCE el expediente completo, de acuerdo a lo señalado en el artículo 124 del TUO de la Ley 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, al día hábil siguiente de recibida dicha solicitud.

|  |
| --- |
| *Advertencia* |
| *La solicitud de elevación al OSCE de los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones, así como a las Bases integradas, se realiza de manera electrónica a través del SEACE, a partir de la oportunidad en que establezca el OSCE mediante comunicado.* |

|  |
| --- |
| Importante |
| *Constituye infracción pasible de sanción según lo previsto en el literal n) del numeral 50.1 del artículo 50 de la Ley, presentar cuestionamientos maliciosos o manifiestamente infundados al pliego de absolución de consultas y/u observaciones.* |

* 1. **FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS**

Las ofertas se presentan conforme lo establecido en el artículo 59 del Reglamento.

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

|  |
| --- |
| Importante |
| * *Los formularios electrónicos que se encuentran en el SEACE y que los proveedores deben llenar para presentar sus ofertas, tienen carácter de declaración jurada.* * *En caso la información contenida en los documentos escaneados que conforman la oferta no coincida con lo declarado a través del SEACE, prevalece la información declarada en los documentos escaneados.* * *No se tomarán en cuenta las ofertas que se presenten en físico a la Entidad.* |

* 1. **PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS**

El participante presentará su oferta de manera electrónica a través del SEACE, desde las 00:01 horas hasta las 23:59 horas del día establecido para el efecto en el cronograma del procedimiento; adjuntando el archivo digitalizado que contenga los documentos que conforman la oferta de acuerdo a lo requerido en las bases.

El participante debe verificar antes de su envío, bajo su responsabilidad, que el archivo pueda ser descargado y su contenido sea legible.

|  |
| --- |
| Importante |
| *Los integrantes de un consorcio no pueden presentar ofertas individuales ni conformar más de un consorcio en un procedimiento de selección, o en un determinado ítem cuando se trate de procedimientos de selección según* *relación de ítems.* |

En la apertura electrónica de la oferta, el comité de selección, verifica la presentación de lo exigido en la sección específica de las bases, de conformidad con el numeral 73.2 del artículo 73 del Reglamento y determina si las ofertas responden a las características y/o requisitos y condiciones de los Términos de Referencia, detallados en la sección específica de las bases. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.

* 1. **EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS**

La evaluación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en el artículo 74 del Reglamento.

El desempate mediante sorteo se realiza de manera electrónica a través del SEACE.

* 1. **CALIFICACIÓN DE OFERTAS**

La calificación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en los numerales 75.1 y 75.2 del artículo 75 del Reglamento.

* 1. **SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS**

La subsanación de las ofertas se sujeta a lo establecido en el artículo 60 del Reglamento. El plazo que se otorgue para la subsanación no puede ser inferior a un (1) día hábil.

La solicitud de subsanación se realiza de manera electrónica a través del SEACE y será remitida al correo electrónico consignado por el postor al momento de realizar su inscripción en el RNP, siendo su responsabilidad el permanente seguimiento de las notificaciones a dicho correo. La notificación de la solicitud se entiende efectuada el día de su envío al correo electrónico.

La presentación de las subsanaciones se realiza a través del SEACE. No se tomará en cuenta la subsanación que se presente en físico a la Entidad.

* 1. **RECHAZO DE LAS OFERTAS**

Previo al otorgamiento de la buena pro, el comité de selección revisa las ofertas económicas que cumplen los requisitos de calificación, de conformidad con lo establecido para el rechazo de ofertas, previsto en el artículo 68 del Reglamento, de ser el caso.

De rechazarse alguna de las ofertas calificadas, el comité de selección revisa el cumplimiento de los requisitos de calificación de los postores que siguen en el orden de prelación, en caso las hubiere.

* 1. **OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO**

Definida la oferta ganadora, el comité de selección otorga la buena pro, mediante su publicación en el SEACE, incluyendo el cuadro comparativo y las actas debidamente motivadas de los resultados de la admisión, no admisión, evaluación, calificación, descalificación y el otorgamiento de la buena pro.

* 1. **CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO**

Cuando se hayan presentado dos (2) o más ofertas, el consentimiento de la buena pro se produce a los ocho (8) días hábiles siguientes de la notificación de su otorgamiento, sin que los postores hayan ejercido el derecho de interponer el recurso de apelación.

En caso que se haya presentado una sola oferta, el consentimiento de la buena pro se produce el mismo día de la notificación de su otorgamiento.

El consentimiento del otorgamiento de la buena pro se publica en el SEACE al día hábil siguiente de producido.

|  |
| --- |
| Importante |
| *Una vez consentido el otorgamiento de la buena pro, el órgano encargado de las contrataciones o el órgano de la Entidad al que se haya asignado tal función realiza la verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro conforme lo establecido en el numeral 64.6 del artículo 64 del Reglamento.* |

|  |
| --- |
| **CAPÍTULO II**  **SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN** |

* 1. **RECURSO DE APELACIÓN**

A través del recurso de apelación se pueden impugnar los actos dictados durante el desarrollo del procedimiento de selección hasta antes del perfeccionamiento del contrato.

El recurso de apelación se presenta ante y es resuelto por el Tribunal de Contrataciones del Estado.

Los actos que declaren la nulidad de oficio, la cancelación del procedimiento de selección y otros actos emitidos por el Titular de la Entidad que afecten la continuidad de este, se impugnan ante el Tribunal de Contrataciones del Estado.

|  |
| --- |
| Importante |
| * *Una vez otorgada la buena pro, el comité de selección, está en la obligación de permitir el acceso de los participantes y postores al expediente de contratación, salvo la información calificada como secreta, confidencial o reservada por la normativa de la materia, a más tardar dentro del día siguiente de haberse solicitado por escrito.*   *Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el comité de selección.*   * *A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.* * *El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE.* |

* 1. **Plazos de interposición del recurso de apelación**

La apelación contra el otorgamiento de la buena pro o contra los actos dictados con anterioridad a ella se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse notificado el otorgamiento de la buena pro.

La apelación contra los actos dictados con posterioridad al otorgamiento de la buena pro, contra la declaración de nulidad, cancelación y declaratoria de desierto del procedimiento, se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse tomado conocimiento del acto que se desea impugnar.

|  |
| --- |
| **CAPÍTULO III**  **DEL CONTRATO** |

* 1. **PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO**

Los plazos y el procedimiento para perfeccionar el contrato se realiza conforme a lo indicado en el artículo 141 del Reglamento.

Para perfeccionar el contrato, el postor ganador de la buena pro debe presentar los documentos señalados en el artículo 139 del Reglamento y los previstos en la sección específica de las bases.

* 1. **GARANTÍAS**

Las garantías que deben otorgar los postores y/o contratistas, según corresponda, son las de fiel cumplimiento del contrato y por los adelantos.

* + 1. **GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO**

Como requisito indispensable para perfeccionar el contrato, el postor ganador debe entregar a la Entidad la garantía de fiel cumplimiento del mismo por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original. Esta se mantiene vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista.

|  |
| --- |
| Importante |
| *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato original, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establecen los numerales 149.4 y 149.5 del artículo 149 del Reglamento.* |

* + 1. **GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS**

En las contrataciones que conllevan la ejecución de prestaciones accesorias, tales como mantenimiento, reparación o actividades afines, se otorga una garantía adicional por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación accesoria, la misma que debe ser renovada periódicamente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

|  |
| --- |
| Importante |
| *En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a cien mil Soles (S/ 100,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.* |

* + 1. **GARANTÍA POR ADELANTO**

En caso se haya previsto en la sección específica de las bases la entrega de adelantos, el contratista debe presentar una garantía emitida por idéntico monto conforme a lo estipulado en el artículo 153 del Reglamento.

* 1. **REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS**

Las garantías que se presenten deben ser incondicionales, solidarias, irrevocables y de realización automática en el país, al solo requerimiento de la Entidad. Asimismo, deben ser emitidas por empresas que se encuentren bajo la supervisión directa de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y que cuenten con clasificación de riesgo B o superior. Asimismo, deben estar autorizadas para emitir garantías; o estar consideradas en la última lista de bancos extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.

|  |
| --- |
| Importante |
| *Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro y/o contratista cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.* |

|  |
| --- |
| *Advertencia* |
| *Los funcionarios de las Entidades no deben aceptar garantías emitidas bajo condiciones distintas a las establecidas en el presente numeral, debiendo tener en cuenta lo siguiente:*  *1. La clasificadora de riesgo que asigna la clasificación a la empresa que emite la garantía debe encontrarse listada en el portal web de la SBS (*[*http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clasificadoras-de-riesgo*](http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clasificadoras-de-riesgo)*).*  *2. Se debe identificar en la página web de la clasificadora de riesgo respectiva, cuál es la clasificación vigente de la empresa que emite la garantía, considerando la vigencia a la fecha de emisión de la garantía.*  *3. Para fines de lo establecido en el artículo 148 del Reglamento, la clasificación de riesgo B, incluye las clasificaciones B+ y B.*  *4. Si la empresa que otorga la garantía cuenta con más de una clasificación de riesgo emitida por distintas empresas listadas en el portal web de la SBS, bastará que en una de ellas cumpla con la clasificación mínima establecida en el Reglamento.*  *En caso exista alguna duda sobre la clasificación de riesgo asignada a la empresa emisora de la garantía, se deberá consultar a la clasificadora de riesgos respectiva.*  *De otro lado, además de cumplir con el requisito referido a la clasificación de riesgo, a efectos de verificar si la empresa emisora se encuentra autorizada por la SBS para emitir garantías, debe revisarse el portal web de dicha Entidad (*[*http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/relacion-de-empresas-que-se-encuentran-autorizadas-a-emitir-cartas-fianza*](http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/relacion-de-empresas-que-se-encuentran-autorizadas-a-emitir-cartas-fianza)*).*  *Los funcionarios competentes deben verificar la autenticidad de la garantía a través de los mecanismos establecidos (consulta web, teléfono u otros) por la empresa emisora.* |

* 1. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

La Entidad puede solicitar la ejecución de las garantías conforme a los supuestos contemplados en el artículo 155 del Reglamento.

* 1. ADELANTOS[[1]](#footnote-1)

La Entidad puede entregar adelantos directos al contratista, los que en ningún caso exceden en conjunto del treinta por ciento (30%) del monto del contrato original, siempre que ello haya sido previsto en la sección específica de las bases.

* 1. PENALIDADES
     1. **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, de conformidad con el artículo 162 del Reglamento.

* + 1. **OTRAS PENALIDADES**

La Entidad puede establecer penalidades distintas a la mencionada en el numeral precedente, según lo previsto en el artículo 163 del Reglamento y lo indicado en la sección específica de las bases.

Estos dos tipos de penalidades se calculan en forma independiente y pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

* 1. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Las causales para la resolución del contrato, serán aplicadas de conformidad con el artículo 36 de la Ley y 164 del Reglamento.

* 1. PAGOS

El pago se realiza después de ejecutada la respectiva prestación, pudiendo contemplarse pagos a cuenta, según la forma establecida en la sección específica de las bases o en el contrato.

La Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad del funcionario que debe emitir la conformidad.

En el caso que se haya suscrito contrato con un consorcio, el pago se realizará de acuerdo a lo que se indique en el contrato de consorcio.

|  |
| --- |
| *Advertencia* |
| *En caso de retraso en los pagos a cuenta o pago final por parte de la Entidad, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, esta reconoce al contratista los intereses legales correspondientes, de conformidad con el artículo 39 de la Ley y 171 del Reglamento, debiendo repetir contra los responsables de la demora injustificada.* |

* 1. **DISPOSICIONES FINALES**

Todos los demás aspectos del presente procedimiento no contemplados en las bases se regirán supletoriamente por la Ley y su Reglamento, así como por las disposiciones legales vigentes.

**SECCIÓN ESPECÍFICA**

**CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

(EN ESTA SECCIÓN LA ENTIDAD DEBERÁ COMPLETAR LA INFORMACIÓN EXIGIDA, DE ACUERDO A LAS INSTRUCCIONES INDICADAS)

|  |
| --- |
| **CAPÍTULO I**  **GENERALIDADES** |

* 1. **ENTIDAD CONVOCANTE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre | : | ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA |  |
| RUC Nº | : | 20376082114 |  |
| Domicilio legal | : | Calle Bernardo Monteagudo 222 – Magdalena del Mar |  |
| Teléfono: | : | 219-3400 |  |
| Correo electrónico: | : | [ptello@osinergmin.gob.pe](mailto:ptello@osinergmin.gob.pe) |  |

* 1. **OBJETO DE LA CONVOCATORIA**

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA.**

* 1. **EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN**

El expediente de contratación fue aprobado mediante Requerimiento de Contratación de Servicios el 24 de marzo de 2021.

* 1. **FUENTE DE FINANCIAMIENTO**

Recursos Directamente Recaudados.

|  |
| --- |
| Importante |
| *La fuente de financiamiento debe corresponder a aquella prevista en la Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal en el cual se convoca el procedimiento de selección.* |

* 1. **SISTEMA DE CONTRATACIÓN**

El presente procedimiento se rige por el sistema de suma alzada, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

* 1. **DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO**

No corresponde.

* 1. **ALCANCES DEL REQUERIMIENTO**

El alcance de la prestación está definido en el Capítulo III de la presente sección de las bases.

* 1. **PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de mil ochenta (1080) días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la firma del Acta de inicio de actividades, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

* 1. **COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES**

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar S/8.80 (Ocho con 80/100 soles) en Mesa de Partes de la Sede Central de Osinergmin, y recabar las bases en el mismo lugar, sito en Calle Bernardo Monteagudo N° 222 – Magdalena del Mar.

|  |
| --- |
| Importante |
| *El costo de entrega de un ejemplar de las bases no puede exceder el costo de su reproducción.* |

* 1. **BASE LEGAL**
* Ley N° 31084 que aprueba el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2021.
* Ley N° 31085 que aprueba el Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal2021.
* Ley Nº 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y sus modificatorias
* Ley Nº 27699, Ley Complementaria de Fortalecimiento Institucional de Osinergmin.
* Normas Técnicas de Control Interno para el Sector Público, aprobadas por Resolución de Contraloría Nº 320-2006-CG
* Código Civil en forma supletoria.
* Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales.
* D.S. N° 003-2013-JUS, Aprueban Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
* Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado, Ley 30225, aprobado por Decreto Supremo N° 082-2019-EF (en adelante Ley), y el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF (en adelante Reglamento).
* Decreto Supremo N° 103-2020-EF, que establece disposiciones reglamentarias para la tramitación de las contrataciones de bienes, servicios y obras que las entidades públicas reinicien en el marco del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
* Decreto Supremo N° 168-2020-EF, que establece disposiciones en materia de contrataciones públicas para facilitar la reactivación de contratos de bienes y servicios y modifican el Reglamento de la Ley Contrataciones del Estado.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

|  |
| --- |
| **CAPÍTULO II**  **DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN** |

* 1. **CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

Según el cronograma de la ficha de selección de la convocatoria publicada en el SEACE.

|  |
| --- |
| Importante |
| *De conformidad con la vigesimosegunda Disposición Complementaria Final del Reglamento, en caso la Entidad (Ministerios y sus organismos públicos, programas o proyectos adscritos) haya difundido el requerimiento a través del SEACE siguiendo el procedimiento establecido en dicha disposición, no procede formular consultas u observaciones al requerimiento.* |

* 1. **CONTENIDO DE LAS OFERTAS[[2]](#footnote-2)**

La oferta contendrá, además de un índice de documentos[[3]](#footnote-3), la siguiente documentación:

* + 1. **Documentación de presentación obligatoria**

* + - 1. **Documentos para la admisión de la oferta**

1. Declaración jurada de datos del postor. (**Anexo Nº 1)**
2. Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta. [[4]](#footnote-4)

En caso de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto.

En caso de persona natural, copia del documento nacional de identidad[[5]](#footnote-5) o documento análogo, o del certificado de vigencia de poder otorgado por persona natural, del apoderado o mandatario, según corresponda.

El certificado de vigencia de poder expedido por registros públicos no debe tener una antigüedad mayor de treinta (30) días calendario a la presentación de ofertas, computada desde la fecha de emisión.

En el caso de consorcios, este documento debe ser presentado por cada uno de los integrantes del consorcio que suscriba la promesa de consorcio, según corresponda.

|  |
| --- |
| Advertencia |
| *De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE[[6]](#footnote-6) y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no |corresponderá exigir el certificado de vigencia de poder y/o documento nacional de identidad.* |

1. Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. **(Anexo Nº 2)**
2. Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (**Anexo Nº 3**)[[7]](#footnote-7)
3. Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. **(Anexo Nº 4)**[[8]](#footnote-8)
4. Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. (**Anexo Nº 5**)
5. El precio de la oferta en soles debe registrarse directamente en el formulario electrónico del SEACE.[[9]](#footnote-9)

Adicionalmente se debe adjuntar el Anexo N° 6 en el caso de procedimientos convocados a precios unitarios, esquema mixto de suma alzada y precios unitarios, porcentajes u honorario fijo y comisión de éxito, según corresponda.

En el caso de procedimientos convocados a suma alzada únicamente se debe adjuntar el Anexo N° 6, cuando corresponda indicar el monto de la oferta de la prestación accesoria o que el postor goza de alguna exoneración legal.

El precio total de la oferta y los subtotales que lo componen son expresados con dos (2) decimales. Los precios unitarios pueden ser expresados con más de dos (2) decimales.

|  |
| --- |
| Importante |
| * *El comité de selección verifica la presentación de los documentos requeridos. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.* * *En caso de requerir estructura de costos o análisis de precios, esta se presenta para el perfeccionamiento del contrato.* |

* + - 1. **Documentos para acreditar los requisitos de calificación**

Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los **“Requisitos de Calificación”** que se detallan en el numeral 3.2 del Capítulo III de la presente sección de las bases.

* + 1. **Documentación de presentación facultativa:**

1. Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los “Factores de Evaluación” establecidos en el Capítulo IV de la presente sección de las bases, a efectos de obtener el puntaje previsto en dicho Capítulo para cada factor.

|  |
| --- |
| *Advertencia* |
| *El comité de selección no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites “Documentos para la admisión de la oferta”, “Requisitos de calificación” y “Factores de evaluación”.* |

* 1. **REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO**

El postor ganador de la buena pro debe presentar los siguientes documentos para perfeccionar el contrato:

1. Garantía de fiel cumplimiento del contrato, mediante carta fianza. [[10]](#footnote-10)
2. Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
3. Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.[[11]](#footnote-11) , [[12]](#footnote-12)
4. Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
5. Copia del Carnet de Extranjeria o copia del Pasaporte si el postor es personal natural de nacionalidad extranjera, o de su representante legal si éste es de nacionalidad extranjera en caso de persona jurídica.

|  |
| --- |
| Advertencia |
| *De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE[[13]](#footnote-13) y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).* |

1. Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
2. Detalle de los precios unitarios del precio ofertado[[14]](#footnote-14).
3. Estructura de costos[[15]](#footnote-15).
4. Declaración jurada suscrita por el postor indicando un solo correo electrónico para el envío de las conformidades.
5. Copia de la constitución de la empresa y sus modificatorias debidamente actualizado.
6. Copia del “Plan para la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el trabajo” y la constancia o registro o cualquier otro documento que acredite su registro en el SISCOVID.

Para la presentación de dicha documentación hacer referencia al Nº de Expediente SIGED **202100004156.**

|  |
| --- |
| Importante |
| * *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.* * *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato original, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2 opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.* * *En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a cien mil Soles (S/ 100,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.* |

|  |
| --- |
| Importante |
| * *Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.* * *De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya[[16]](#footnote-16).* * *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.* |

* 1. **PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO**

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe ingresar la documentación a través de la Ventanilla Virtual de Osinergmin, cuya dirección es <https://ventanillavirtual.osinergmin.gob.pe>.

Los postores ganadores de la Buena Pro pueden suscribir los contratos con firma digital, siempre que haya sido realizada utilizando el software respectivo y el certificado emitido por una entidad de certificación acreditada por INDECOPI.

Cabe agregar que la lista de entidades de certificación acreditadas ante el INDECOPI se encuentra en el Registro Oficial de Prestadores de Servicio de Certificación Digital (ROPS), cuyo link es el siguiente:”<https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/lista-de-servicios-de-confianza-trusted-services-list-tsl->“.Tanto el software a utilizar como el referido certificado digital deben encontrarse en el mencionado registro"

|  |
| --- |
| Importante |
| *En el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, se puede perfeccionar el contrato con la suscripción del documento o con la recepción de una orden de servicios, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los cien mil Soles (S/ 100,000.00).* |

* 1. **FORMA DE PAGO**

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos parciales de acuerdo al numeral 14 de los términos de referencia indicados en el capítulo III de la sección específica de las bases.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

* Informe del funcionario responsable de la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
* Comprobante de pago.

Cabe señalar que en tanto se mantengan o dicten nuevas medidas de emergencia sanitaria establecidas por el gobierno, dicha documentación se debe presentar por la ventanilla virtual de Osinergmin (<https://ventanillavirtual.osinergmin.gob.pe/>). Una vez levantadas las restricciones se presentarán por Mesa de Partes de la Sede Central de Osinergmin, sito en Calle Bernardo Monteagudo 222 – Magdalena del Mar.

.

|  |
| --- |
| **CAPÍTULO III**  **REQUERIMIENTO** |

|  |
| --- |
| Importante |
| *De conformidad con el numeral 29.8 del artículo 29 del Reglamento, el área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación.* |

1. **TERMINOS DE REFERENCIA[[17]](#footnote-17)**
2. **CONSIDERACIONES GENERALES**
3. **DENOMINACION DE LA CONTRATACION**

Contratación del Servicio de Mesa de Ayuda

1. **FINALIDAD PUBLICA**

El presente servicio contribuirá en brindar un mejor soporte técnico especializado a nivel microinformático para la atención, orientación y procesamiento de la información en las diversas áreas de la institución a nivel nacional, permitiendo una mejor y eficiente atención a los administrados.

1. **ANTECEDENTES**

El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, en adelante Osinergmin, es una institución pública encargada de regular y supervisar que las empresas del sector eléctrico, hidrocarburos y minero cumplan las disposiciones legales de las actividades que desarrollan.

Fue creado el 31 de diciembre de 1996, mediante la Ley N° 26734, bajo el nombre de Osinerg. Inició el ejercicio de sus funciones el 15 de octubre de 1997, supervisando que las empresas eléctricas y de hidrocarburos brinden un servicio permanente, seguro y de calidad.

Con la publicación de la Ley N° 28964, el Osinerg amplió su campo de trabajo al subsector minería y pasó a denominarse Osinergmin. Por esta razón, también supervisa que las empresas mineras cumplan con sus actividades de manera segura y saludable.

Osinergmin tiene personería jurídica de derecho público interno y goza de autonomía funcional, técnica, administrativa, económica y financiera. Las labores de regulación y supervisión se rigen por criterios técnicos, de esta manera contribuye con el desarrollo energético del país y la protección de los intereses de la población.

Osinergmin tiene asignadas funciones de supervisión, regulación, fiscalización y sanción normativa, solución de reclamos en segunda instancia administrativa y solución de controversias.

1. **OBJETO DE LA CONVOCATORIA**
   1. **OBJETIVO GENERAL**

Contar con el soporte técnico a nivel microinformático para apoyar las actividades de los colaboradores de la institución a nivel nacional, que brindan atención y servicios al ciudadano y empresas del Sector Energía y Minería.

* 1. **OBJETIVO ESPECIFICO**

Contratar una empresa que brinde el servicio denominado mesa de ayuda, el mismo que consta de Centro de atención, Soporte técnico, Gestión de incidencias, Gestión de problemas, Gestión de requerimientos, Gestión de la configuración, Gestión de catálogo de servicios, Gestión de calidad, Gestión de accesos, Gestión de terceros, Garantías, Mantenimiento correctivo y Soporte de infraestructura de cableado estructurado a nivel nacional para Osinergmin.[[18]](#footnote-18), [[19]](#footnote-19)

* 1. **OBJETIVO DEL POI VINCULADO**

*PS4: Gestión de sistemas y tecnologías de información.*

“Cumplimiento del programa de acciones para garantizar la continuidad operativa de Sistemas y Servicios de TIC (infraestructura tecnológica, licencias, back office, aplicativos informáticos), en el periodo”.

1. **TIPO DE SERVICIO**

Servicios Generales

1. **SISTEMA DE CONTRATACION[[20]](#footnote-20)**

Suma Alzada

1. **ALCANCE Y DESCRIPCION DEL SERVICIO**
   1. **ACTIVIDADES A REALIZAR**
      1. **ETAPA PRE OPERATIVA**

Durante esta fase el Contratista deberá cumplir con las condiciones requeridas (puesta a punto de la mesa de ayuda) para dar inicio a la prestación del servicio. Esta **etapa no tiene costo** para Osinergmin, estas actividades están descritas en el numeral 8.16. Implementación (FASE PRE-OPERATIVA)

* + 1. **ETAPA OPERATIVA**

Esta etapa comprende la operación o ejecución del servicio por lo que el Contratista deberá ejecutar las actividades indicadas en el numeral 7.2. Alcance del servicio

* + 1. **ETAPA POST OPERATIVA**

En esta etapa se desarrolla la Trasferencia al Contratista.

* 1. **ALCANCE DEL SERVICIO[[21]](#footnote-21), [[22]](#footnote-22)**

Osinergmin se encuentra en un proceso de mejora continua y alineamiento a las mejores prácticas de calidad de sus servicios a nivel nacional.

El Contratista debe ofrecer todo el respaldo necesario para la continuidad de servicios informáticos, garantizando un tiempo de respuesta óptimo en base a los acuerdos de servicios definidos por niveles de servicio (SLA´s) indicados en el numeral 7.4 Niveles de servicio.[[23]](#footnote-23)

Vista desde el punto operacional, la mesa de ayuda para el servicio provee a los usuarios un punto único de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalicen sus necesidades relativas al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas, a su vez responden de una manera oportuna y eficiente a las peticiones que dichos usuarios realicen, en relación a los diversos aspectos bajo la competencia de la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información.

De acuerdo a las mejores prácticas, la mesa de ayuda para los servicios propuesta deberá considerar dentro de su estructura funcional las siguientes actividades:

* Recibir llamadas, correos y chat vínculo de primer nivel con el usuario.
* Registrar y dar seguimiento a las fallas y solicitudes de servicio.[[24]](#footnote-24)
* Evaluación inicial, intento de solución y escalamiento basándose en los niveles de servicios acordados.
* Monitorear los servicios de escalamiento.
* Administrar el ciclo de vida de la solicitud, incluyendo su cierre.
* Ofrecer recomendaciones para la mejora del servicio.[[25]](#footnote-25)
* Resaltar las necesidades de entrenamiento y educación del cliente.
* Contribuir con la identificación de fallas en el servicio y solicitudes recurrentes.
* Apoyar a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información en temas microinformáticos y otras actividades que la naturaleza del servicio pueda soportarlo.[[26]](#footnote-26), [[27]](#footnote-27)
  + 1. **Criterios de Administración**

El objetivo es garantizar un excelente nivel de servicio, restaurar la operación normal del servicio lo antes posible, minimizando el impacto adverso sobre las operaciones del negocio, cumplimiento de acuerdos y sobre todo la satisfacción de los clientes.

A fin de poder estimar los alcances y acuerdos para gestionar la mesa de servicios, el Contratista deberá tener en cuenta la definición correcta de incidentes y problemas.

**Incidente:** Viene a representar cualquier evento que no es parte de la operación estándar de un servicio y que causa o puede ser causante de una interrupción o una reducción del servicio en el usuario final.

**Problema:** Se define como una condición identificada de múltiples incidentes que exhiben síntomas comunes.

**Requerimiento:** Es una actividad realizada sobre la infraestructura TIC a pedido de los usuarios y que tiene característica previsible y programable.

Es indispensable considerar dentro de los alcances para mesa de ayuda, la definición de acuerdo de nivel de servicios (SLA) basados tanto a nivel de cada cliente como del servicio en general.[[28]](#footnote-28) Por otro lado, se deberá establecer un sistema de seguimiento y administración de los niveles de servicio pactados por el Contratista que permita mantener y mejorar continuamente la calidad de los servicios de TI a través de un ciclo constante de acuerdos y generación de reportes que permitan satisfacer las expectativas de los clientes.

El Contratista a fin de asegurar los acuerdos de niveles de servicios deberá entregar detalladamente los puntos asociados a las mejores prácticas de ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información - Buenas prácticas en servicios de mesa de Ayuda), los mismos que serán entregados por Osinergmin al inicio de la fase operativa al Jefe de Proyectos de la Mesa de Ayuda.

El Contratista deberá proveer la herramienta de Mesa de Ayuda y realizar el registro en la base de datos de conocimientos por cada una de las soluciones implementadas sin

repetir las soluciones ya registradas previamente.[[29]](#footnote-29) El contratista deberá definir, implementar y difundir los procedimientos necesarios para que los equipos de trabajo actualicen la información de la base de datos de conocimiento constantemente[[30]](#footnote-30), de manera que las soluciones implementadas estén disponibles para ser consultadas por los diferentes usuarios técnicos y resolver los problemas eficientemente. El sistema que administra la base de conocimiento debe tener la capacidad de que sea consultada por los diferentes usuarios técnicos a través de la Intranet del Osinergmin.

* + 1. **Niveles de Atención[[31]](#footnote-31), [[32]](#footnote-32), [[33]](#footnote-33), [[34]](#footnote-34)**

**Nivel I:** Son aquellos incidentes o requerimientos que serán solucionados por el operador de la mesa de ayuda.

**Nivel II:** Son aquellos incidentes o requerimientos que son elevados por el operador de mesa de ayuda al soporte en sitio para su respectiva atención y solución.

**Nivel III (Especialistas de Ingeniería y Coordinadores de Sistemas):** Son aquellos incidentes o requerimientos que son elevados a los especialistas de Ingeniería o Coordinadores de Sistemas que cuenta Osinergmin para su respectiva atención y solución.

**Nivel IV (Proveedores):** Para el caso de CIs (Elementos de Configuración) de Osinergmin que estén en garantía o en convenio de mantenimiento con terceros, el incidente o requerimiento se derivará al respectivo Contratista externo quien será responsable de este servicio de acuerdo a lo indicado en su contrato (SLA) con Osinergmin. El Contratista deberá asumir la gestión (Planificación, Coordinación con los proveedores, Seguimiento, Verificación y Control) en este

caso. De no existir la garantía, el Contratista realizará la atención, de ser necesario algún repuesto o componentes, Osinergmin proveerá de los mismos, previa información del

Contratista como: Informe, cotizaciones y especificaciones técnicas.[[35]](#footnote-35)

Se precisa que el Contratista podrá tener uno o dos locales para brindar los servicios de nivel I y II. Con respeto a la distancia del local, el contratista deberá tomar todas las previsiones con la finalidad de garantizar los niveles de servicios (SLA´s). Asimismo, el Contratista deberá indicar al inicio del servicio las ubicaciones del Centro de Atención (Nivel I) y del soporte in situ (Nivel II)

**Reportes Diarios:** El contratista deberá entregar por correo electrónico a los Gestores de cada Gerencia de Osinergmin los siguientes documentos:

Informes de las principales actividades realizadas en el día por el personal de la Mesa de Ayuda.

Informe de relación de incidentes, problemas o requerimientos producidos y su estado al final del día.

Informe del estado de las Oficinas Regionales, para lo cual se deber verificar el correcto funcionamiento de los anexos y equipos de computo

* + 1. **Procesos de Gestión[[36]](#footnote-36), [[37]](#footnote-37), [[38]](#footnote-38)**

El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Calidad, Gestión de Accesos, Gestión de Eventos, Gestión de la Disponibilidad, Gestión de la Capacidad, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio[[39]](#footnote-39), [[40]](#footnote-40).

Dentro de su modelo de organización el contratista deberá incluir las personas o roles que serán responsables de la gestión de los siguientes procesos: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Requerimientos, Gestión de Calidad, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio.[[41]](#footnote-41), [[42]](#footnote-42)

* + 1. **Centro de Atención (Nivel I).[[43]](#footnote-43), [[44]](#footnote-44), [[45]](#footnote-45), [[46]](#footnote-46), [[47]](#footnote-47), [[48]](#footnote-48), [[49]](#footnote-49), [[50]](#footnote-50), [[51]](#footnote-51), [[52]](#footnote-52), [[53]](#footnote-53), [[54]](#footnote-54), [[55]](#footnote-55), [[56]](#footnote-56), [[57]](#footnote-57), [[58]](#footnote-58), [[59]](#footnote-59), [[60]](#footnote-60), [[61]](#footnote-61)**

Osinergmin requiere un Centro de Atención que sea el punto único de contacto, de control, de seguimiento y de resolución de los eventos (incidentes, problemas, requerimientos y consultas) que pudieran presentarse a los usuarios a nivel nacional respecto a los servicios de Tecnología de Información que brinda la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información. El Centro de Atención velará que los usuarios sean atendidos de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.

El Centro de Atención administrará los eventos solicitados por los usuarios relacionados a la Tecnología de Información y telecomunicaciones, este servicio comprende recibir, registrar, dar el soporte de primer nivel, asignar al personal de soporte de segundo nivel y de ser necesario hacer el escalamiento al tercer nivel o cuarto nivel (mayor complejidad) y monitorear los avances en la atención de todos los eventos hasta su solución final. El evento se declarará solucionado y cerrado únicamente con la aceptación del usuario a través del sistema de Mesa de Ayuda (encuesta) o por el correo electrónico. Si el ticket excede un período acordado en la etapa pre operativa, sin contar con la aceptación del usuario, este podrá cerrarse automáticamente.

Los eventos de telecomunicaciones que comúnmente reportan los usuarios son: falla en el servicio de internet, lentitud en el servicio de internet, falta de servicio de internet y servicio de contingencia en las oficinas regionales.[[62]](#footnote-62)

El Centro de Atención deberá funcionar en el local del Contratista (que deberá contar con UPS para todos los equipos del Servicio y Grupo Electrógeno para el local); para este fin, El Contratista implementará, a costo propio, el enlace de comunicación (enlace MPLS con velocidad mínima de 10 Mbps entre el local del Contratista y Osinergmin (Sede Principal)[[63]](#footnote-63). Osinergmin dotará la infraestructura de comunicaciones entre sus distintas sedes, pero el enlace entre Osinergmin y el Contratista será responsabilidad de este último (servicio y equipamiento necesario).

Osinergmin cuenta con una red MPLS para la interconexión entre la sede de Lima y Regionales, además cuenta con Telefonía CISCO IP.[[64]](#footnote-64)

El servicio deberá ser administrado desde un local externo a las Instalaciones de Osinergmin el cual deberá contar con un sistema de Interconexión con nuestro Centro de Cómputo. Conexión directa a la central telefónica del Osinergmin, de manera que los anexos accedan a la MESA DE AYUDA a través de un solo número de anexo.

El Contratista deberá brinda el servicio de Centro de Atención según el numeral 10. HORARIO DE ATENCION y brindar como funcionalidad adicional en la atención de llamadas los siguientes puntos:

* IVR (mensaje de bienvenida y mensajes predefinidos con el cliente), a definir conjuntamente con Osinergmin.[[65]](#footnote-65)
* ACD (distribución automática de llamadas).
* Buzón de llamadas.
* Canal Chat
* Grabación de llamadas.
* Reportes estadísticos que permitan obtener las llamadas abandonadas, tiempo promedio de abandono y los tickets atendidos (por hora, día y mes). El contratista deberá brindar los accesos al Jefe de Proyectos por parte del Osinergmin para monitorear estos reportes.
* Uso de Herramientas de Control Remoto, de control de inventario, de control de licencias y de distribución de software que deben ser brindados por el Contratista para atención a nivel nacional.[[66]](#footnote-66), [[67]](#footnote-67), [[68]](#footnote-68), [[69]](#footnote-69) Estas Herramientas deben contar con las medidas de seguridad necesarias para evitar la revisión no autorizada de las estaciones de trabajo,[[70]](#footnote-70) obligando al Operador de la Mesa de Ayuda a recibir la confirmación de los usuarios antes de que este pueda realizar alguna operación en la sesión del usuario, todas estas herramientas deben ser nativas y compatibles en la herramienta a ser utilizada por él contratista, ya sea interna o externa a la red del Osinergmin.[[71]](#footnote-71), [[72]](#footnote-72), [[73]](#footnote-73)

El registro y seguimiento a la atención de los eventos deberá estar automatizado, bajo una plataforma en ambiente de Red, de manera que pueda ser consultado en forma remota. La solución deberá ser proporcionada por El Contratista, y se debe utilizar para las atenciones a nivel nacional.[[74]](#footnote-74) Además de las consolas de registro que utilizará el Contratista, Osinergmin tendrá derecho a consolas de seguimiento de los registros de incidentes, requerimientos y soluciones. El aplicativo del Contratista debe estar alineado a las mejores prácticas de ITIL, según características descritas en el numeral 8. HERRAMIENTA DEL SERVICIO

El Centro de Atención deberá realizar las siguientes labores:

* Recepción y atención de los usuarios que requieran algún tipo de soporte de tecnología de información y telecomunicaciones (incidente, problemas o requerimientos), registrándolo en el Software de Mesa de Ayuda.
* Dar instrucciones a los usuarios respecto al manejo de equipos, aplicaciones del Osinergmin, periféricos, sistemas operativos, sistemas de ofimática.[[75]](#footnote-75)
* Identificar los equipos y configuraciones de los usuarios que reportan los problemas, sin tener que hacerles las preguntas del caso, ya que esta información debe ser accedida desde los inventarios.
* Realizar labores respecto a la gestión, configuración y creación de solicitudes de acceso a la red (Uso de Sistema de Seguridad o Directorio Activo del Osinergmin).
* Utilizar en sus atenciones herramientas de Control Remoto, de control de inventario, de control de licencias y de distribución de software que deben ser brindados por el Contratista, ya sea que los equipos estén dentro o fuera de la red de la Institución.
* Evaluación inicial del caso y dar solución o derivar los problemas al personal técnico responsable (nivel 2, 3 y 4 de atención) para su atención inmediata.
* Hacer seguimiento de cada caso hasta su cierre.
* Ejecutar actividades y tareas que la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información.

Las personas que el contratista asigne a esta labor deberán tener excelentes habilidades en la atención de usuarios para guiar la solución vía telefónica, brindando respuestas oportunas a las preguntas y requerimientos presentados por el usuario.

El Contratista deberá asegurar la calidad de atención de los técnicos de primer nivel, a través de monitoreo de las conversaciones.

El Contratista deberá estar en capacidad de elaborar procedimientos ante incidentes de seguridad de información, cuyo alcance será definido en conjunto entre el Contratista y Osinergmin, la implementación y atención de dichos procedimientos será aprobada en conjunto entre ambas partes.

El Contratista deberá contar con un área de Implementación y Desarrollo que permita brindarle soporte a la operación del servicio en las siguientes actividades:

* Configuración de la herramienta de gestión de mesa de ayuda, para la implementación de nuevos procesos que se definan y aprueben en conjunto entre Osinergmin y el Contratista.[[76]](#footnote-76), [[77]](#footnote-77)
* Consultoría sobre los procesos de gestión de incidentes, gestión de problemas, gestión de requerimientos, acerca del catálogo de servicios y CMDB.[[78]](#footnote-78), [[79]](#footnote-79), [[80]](#footnote-80)
* Al inicio de la fase de implementación, el contratista deberá realizar un análisis del estado actual de los procesos: gestión de incidentes, gestión de problemas gestión de requerimientos, catálogo del servicio y deberá presentar al tercer mes de iniciado el servicio un informe con las recomendaciones de mejoras a implementar con los artefactos y recursos necesarias para poder gestionar los procesos relacionados, indicando las actividades, estructuras, formatos, plantillas y documentación necesaria para su correcta implementación.[[81]](#footnote-81) Este informe será aprobado por el Jefe de Proyecto del Osinergmin y el Contratista deberá presentar un cronograma de implementación de mejoras a desarrollar dentro del primer año de servicio.

Considerando para la atención del servicio los siguientes datos:

* Autor (Cargo / Rol)
* Registro de Cambios
* Revisores
* Tabla de Contenido
* Estructura Organizacional del Equipo de Implementación
* Funciones y Responsabilidades del equipo de Implementación propuesto
* Hitos en la Etapa de Implementación
* Alcance del Plan de Implementación
* Servicios a Implementar
* Fases de la Implementación
* Cronograma referencial de actividades
  + - 1. **Tipos de Contacto del Centro de Atención**

El usuario podrá reportar un evento de cualquiera de las siguientes formas:

* Realizando una llamada al Centro de Atención a un anexo interno de Osinergmin.
* Enviando un correo electrónico al buzón del Centro de Atención, describiendo el evento acontecido.
* Registrando una solicitud web

El servicio debe estar alineado a las buenas prácticas en ITIL, por lo tanto, se requiere que las atenciones se realicen a través de las formas de comunicación adecuadas, para cumplir con los niveles de servicio definidos y con los niveles óptimos de calidad.

A todos los usuarios que reporten un evento, El Centro de Atención deberá proporcionar un número de ticket independiente del medio usado para reportarlo y deberá mantener informado al usuario acerca del estado y progreso de su ticket.

El Contratista deberá grabar el 100% de las llamadas mensuales para el control de calidad y presentar aleatoriamente el 10% del total de grabaciones. Los archivos de audio deben generarse en formato audio estándar y se deberá entregar mensualmente al Osinergmin en medio digital (USB o superior). La retención de las grabaciones será de 90 días calendarios.

* + - 1. **Atención y Seguimiento de las Oficinas Regionales.[[82]](#footnote-82)**

El Contratista deberá realizar la atención y seguimiento de las incidencias, problemas, requerimientos y consultas de todas las Oficinas regionales. Deberá emitir reportes diarios de las incidencias en las oficinas regionales, las acciones realizadas y los tickets creados. Además, deberá manejar el inventario actualizado de los equipos en las Oficinas regionales y el estado de cada uno de los equipos.

El Contratista deberá implementar un Dashboard en el que se visualice los indicadores del servicio según sede en Lima y por Oficinas Regionales, pudiendo Osinergmin acceder a ella en cualquier momento.

* + - 1. **Atención de Servicios Generales.[[83]](#footnote-83), [[84]](#footnote-84)**

Osinergmin con la finalidad de con contar un único punto de contacto hacia el usuario para sus atenciones, requiere que el Contratista se encargue del registro de las atenciones de servicios generales (mobiliario, electricidad, gasfitería).

La atención de servicios generales solamente cubrirá el registro del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda.[[85]](#footnote-85)

El Contratista deberá desarrollar un workflow para la comunicación con los encargados de los trabajos de servicios generales.[[86]](#footnote-86) , [[87]](#footnote-87), [[88]](#footnote-88), [[89]](#footnote-89)

El Contratista deberá manejar un panel de Control en el Sistema de Mesa de Ayuda para los Servicios Generales, pudiendo Osinergmin acceder a ella en cualquier momento.

* + 1. **Soporte en Sitio o remoto (Nivel II)[[90]](#footnote-90),[[91]](#footnote-91)**

El servicio de soporte en sitio debe ser atendido por un representante de servicio del Contratista que se acerca al lugar de trabajo del usuario con la finalidad de diagnosticar y atender el incidente, problema o requerimiento reportado al Centro de Atención.[[92]](#footnote-92)

El personal de **Soporte en Sitio** **o remoto** podrán estar asignados en las distintas sedes con las que cuenta Osinergmin.

El servicio debe estar alineado a las buenas prácticas en ITIL, por lo tanto, se requiere que las atenciones se realicen a través de las formas de comunicación adecuadas, para cumplir con los niveles de servicio definidos y con los niveles óptimos de calidad.

El contratista deberá contar con un local, asignado en exclusividad para el servicio; asimismo el local deberá contar con servicio de luz y agua, tener extintores, señalización de seguridad y otros acordes a los parámetros establecidos por Defensa Civil y medidas de seguridad suficientes. Así también, con servicio de vigilancia y licencia de funcionamiento como Oficina otorgado por la Municipalidad, con la finalidad de garantizar los niveles de servicios (SLA’s).

Independientemente de la distancia del local del contratista hacia las instalaciones de Osinergmin, el contratista deberá garantizar el cumplimiento del servicio, cabe señalar que Osinergmin proporcionará los ambientes destinados para el soporte en sitio en la sede de San Borja (Av. Canadá 1460)[[93]](#footnote-93), ***[[94]](#footnote-94)*** Todo el equipamiento debe ser de primer uso. La implementación del ambiente asignado para este servicio será aprobada por el área encargada del Osinergmin.[[95]](#footnote-95)

Se aceptara también que el local del proveedor no sea exclusivo para el servicio solicitado, pero se deberá dar las facilidades de espacio, conectividad recursos y todo lo solicitado para uso exclusivo del personal del servicio. **[[96]](#footnote-96)**

El Contratista implementará, a costo propio, el enlace de comunicación entre el local del Contratista y Osinergmin, con la finalidad de garantizar los niveles de servicios (SLA’s).

Osinergmin dotará la infraestructura de comunicaciones entre sus distintas sedes, pero el enlace entre Osinergmin y el Contratista será responsabilidad de este último (servicio y equipamiento necesario).

Osinergmin cuenta con una red MPLS para la interconexión entre la sed de Lima y Regionales, además cuenta con Telefonía CISCO IP.

Todo incidente, problema o requerimiento deberá de ser solicitado al centro de atención utilizando los canales de comunicación descrito en el ítem denominado en los Tipos de Contacto del Centro de Atención. Se debe tener presente que existe la comunicación oral a los técnicos de soporte en sitio por parte de los usuarios, sobre todo debido a urgencias, por lo tanto, son ellos los que deben comunicarse con el centro de atención a través de telefonía móvil asignado para registrar el ticket y para poder brindar con prontitud la solución.

Con respecto al **Soporte en Sitio o remoto** la distribución será:

En la Oficina de Magdalena (Sede Central: Calle Bernardo Monteagudo 222, Magdalena del Mar):

* Diez (10) personas de Soporte en Sitio o remoto, previa coordinación y aceptación por parte del Osinergmin.

En la Oficina de la GRT

Av. Canadá 1460.

* Una (01) persona de soporte o remoto previa coordinación y aceptación por parte del Osinergmin.

El personal que se especifica es el mínimo requerido, El Contratista deberá adicionar al personal que sea necesario para el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos por Osinergmin.

El personal de Soporte en Sitio o remoto deberá contar con equipos Smartphone en donde puedan visualizar, acceder, registrar, actualizar y cerrar los tickets haciendo uso de la herramienta de gestión de mesa de ayuda propuesta por el contratista.

El personal de Soporte en Sitio o remoto con la finalidad de acelerar la atención hacia el usuario final deberá encargarse de:

* Verificación del Antivirus (no administración).
* Verificación de las colas de impresión (no administración).[[97]](#footnote-97)
* Apoyar en la administración de los sistemas de control de inventario, Sistema de control de licencias y distribución de software, parches y actualizaciones de diferentes fabricantes (Flash, Adobe, Mozilla, Java, Microsoft, entre otros), a nivel nacional.[[98]](#footnote-98)
* Apoyar en la gestión de los equipos celulares y USB Móviles que cuenta la institución. Esta incluye las coordinaciones con el proveedor de telefonía móvil del Osinergmin para el reemplazo por robo o pérdida del equipo, adquisición de nuevos equipos, cambios de condiciones del servicio y verificación de las condiciones del servicio contratado.[[99]](#footnote-99) Además, deberá encargarse de la configuración de los equipos celulares y USB Móviles, y del apoyo en sitio cuando se presente cualquier inconveniente con los equipos. Se deberá solamente atender equipos móviles de la Institución, los equipos celulares e internet móvil se entregarán al contratista para su custodia y gestión.
* Verificación de los Equipos de Impresión (conocimiento de instalación de kits de impresión, instalación de kit de imagen, verificación de los toners y drum kits, instalación de toners y otras actividades de soporte realizadas a equipos de impresión).
* Otras funciones que la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información del Osinergmin crea conveniente para mejorar los tiempos de respuesta con los usuarios.[[100]](#footnote-100), [[101]](#footnote-101)
  + 1. **Gestión del Control de Inventarios de Hardware y Software, de Garantía de Equipos y del Mantenimiento preventivo[[102]](#footnote-102), [[103]](#footnote-103), [[104]](#footnote-104), [[105]](#footnote-105), [[106]](#footnote-106)**

El Contratista deberá contar con personal encargado de la gestión del control de inventarios de hardware (equipos, partes, piezas y consumibles) y de software, así como la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo de acuerdo a la norma ISO 9001 que cuenta Osinergmin de ser el caso.[[107]](#footnote-107) Además, se encargará de realizar el proceso de gestión respectivo para dar de alta o baja a un equipo en coordinación con los procedimientos que maneja Osinergmin, así también, se encargará de la gestión de la garantía de los equipos.[[108]](#footnote-108)

El personal del Contratista encargado de esta responsabilidad se encargará del control de todos los bienes que es responsable la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información (con código de inventario o no).[[109]](#footnote-109)

Los bienes que no cuentan con código patrimonial son todos aquellos considerados partes, accesorios o consumibles como son: Disco duros internos, memorias, kit de fusor de transferencia, kit de fusor de imágenes, USB, entre otros,[[110]](#footnote-110) también se incluye los equipos del servicio Celular, internet móvil y Token.

El Contratista brindará apoyo en el proceso de identificación de faltantes y en el saneamiento de las observaciones, documentando la información de su ubicación. Deberá ser información al Osinergmin al término de la tarea.[[111]](#footnote-111)

El Contratista deberá de manera permanente mantener actualizado el inventario de hardware y software de la Institución.[[112]](#footnote-112) En la cual deberán trabajar con los siguientes estándares:

* Código de SBN (caso bienes).
* Código de Inventario de Osinergmin (caso bienes).
* Número de Serie de fábrica del producto.
* Descripción, Marca, Modelo, Color y Observaciones del bien o producto.
* Fecha de inicio y fin del Contrato.
* Descripción del producto, software instalado, entre otros.

Osinergmin podrá solicitar en cualquier momento el estado del inventario de los bienes.

El Contratista deberá elaborar un procedimiento y un plan anual para la renovación y asignación de los activos tecnológicos del Osinergmin, de acuerdo, a la antigüedad y estado de los equipos informáticos.

Osinergmin proporcionará un espacio físico para que el Contratista almacene los equipos de tránsito y de backup (tiene un máximo de 4 x 4 m2 de acuerdo al espacio entregado por Osinergmin), la responsabilidad del almacenamiento y la correcta administración recae sobre el contratista.[[113]](#footnote-113), [[114]](#footnote-114), [[115]](#footnote-115)

Osinergmin se encargará de los servicios de limpieza y de seguridad del espacio físico proporcionado.[[116]](#footnote-116) Este espacio contará con el mobiliario necesario para almacenar equipos informáticos, partes, piezas o consumibles, no siendo necesario anexos u otros equipos, ya que básicamente es almacén.

El Contratista deberá contrastar el inventario microinformático con el inventario de control patrimonial del Osinergmin con una frecuencia trimestral a fin de identificar a tiempo diferencias y tomar acciones correctivas.

El Contratista se encargará de la administración del inventario de todos los equipos de Osinergmin (Anexo B, más el incremento del 10% anual durante la duración del contrato). Además, deberá manejar el inventario de los teléfonos IP, Proyectores multimedia, equipos de videoconferencia y equipos de los auditorios principales de la Sede Magdalena y GRT (Av. Canadá 1460). El contratista deberá realizar un inventario inicial de estos bienes y luego manejarlo y cargarlo a la CMDB.[[117]](#footnote-117)

El contratista deberá realizar un inventario inicial de hardware y software considerando la cantidad y tipos de equipos que forman parte de la cobertura del servicio en la etapa pre operativa de tal modo que la operación comience con la validación del inventario entregado por Osinergmin y que se haya aclarado las posibles diferencias entre ambos inventarios.[[118]](#footnote-118)

El Contratista deberá actualizar el inventario de Hardware, Software, ubicación y cambios en la configuración, siendo responsabilidad del Osinergmin entregar el inventario inicial con la descripción de los equipos y además informar cualquier modificación y/o cambio de Cis (Elementos de Configuración). Osinergmin considera que bastará con la información proporcionada para que el Contratista inicie sus actividades, pero éste deberá corroborar la información como máximo a los tres meses de operaciones, de encontrarse diferencias tanto Osinergmin como el Contratista deberán encontrar el porqué de tal diferencia y según ello Osinergmin determinará la información válida.

Osinergmin está facultado, a efectuar cambios a los componentes de los equipos informáticos del contrato o adaptarle otros componentes, máquinas y/o dispositivos de igual o diferente marca suministrados por otras empresas; previo aviso al Contratista. Osinergmin y el Contratista definirán un procedimiento de notificación de cambios para que la base de datos de HW y SW sea actualizada oportunamente.

En la etapa Pre Operativa el Contratista deberá tener definido la CMDB que soportará el control de inventario de hardware, software y garantías. [[119]](#footnote-119)

**Control del software instalado y seguimiento de equipos informáticos:**

El Contratista deberá realizar planes periódicos (trimestrales) de revisión, detección y eliminación de software no autorizado por Osinergmin y que haya sido instalado en cualquiera de los equipos del Osinergmin.[[120]](#footnote-120) Osinergmin se encargará de brindar la autorización necesaria para realizar la desinstalación del software no autorizado. Esta actividad deberá ser coordinada con la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información para establecer los criterios y acciones a realizar.

Osinergmin brindará la relación del personal contratado en la Institución para obtener la información actualizada.

El Contratista deberá brindar reportes del control del software dentro una CMDB del Sistema de Mesa de Ayuda, pudiendo Osinergmin acceder a ella en cualquier momento. El contratista deberá brindar los accesos al Jefe de Proyectos por parte del Osinergmin para monitorear estos reportes.

Esta actividad está orientada a realizar el seguimiento de todos los equipos del presente contrato, así como la administración y el control de las licencias de software autorizado y licenciado.

Es obligación del contratista presentar dentro del informe mensual el movimiento de software y equipos realizados (asignaciones y/o reasignaciones).

Funciones generales:

1. Mantener actualizada las bases de datos de activos (CMDB), así como su ficha técnica.[[121]](#footnote-121)
2. Seguimiento de todos los activos e información asociada al mismo. En caso de nuevas adquisiciones, el seguimiento se realizará desde cuando el equipo se encuentre instalado en el usuario.
3. Llevar un control de todos los cambios efectuados en sus componentes hasta su baja definitiva y apoyar en las actividades de baja de equipos de los Centros de Datos.
4. Mantener actualizada la base de datos sobre el software Instalado en cada equipo.
5. Registro y control de las licencias de software.
6. Proveer información al Osinergmin relacionada con las licencias de software y descripción de los activos que hayan sufrido algún cambio sin previo aviso al Jefe de Proyecto del Osinergmin.
7. Comunicar al Jefe de Proyectos del Osinergmin, cuando se detecte algún movimiento de equipo sin autorización ni coordinación previa con dicho Equipo.
8. El contratista deberá tener un control de inventarios de equipos terceros que ingresan a la red del Osinergmin.

* + 1. **Soporte para las Oficinas Regionales.**

El Contratista deberá contar con personal especializado o con una empresa tercera (supervisada por el Contratista ya que la responsabilidad del servicio es del Contratista) para atender los incidentes y/o requerimientos informáticos en las Oficinas de Osinergmin en provincias. (Anexo A Cobertura del Servicio)

El Contratista deberá realizar una verificación ocular y física del inventario de los equipos microinformáticos y del gabinete de comunicación de las oficinas regionales cada vez que visite una sede para realizar una atención de soporte presencial. Se definirá entre el Contratista y Osinergmin el Check List de actividades a ejecutar, el cual se presentará como máximo a los 30 dias calendario de la etapa Operativa.

EL Contratista también se encargará de brindar apoyo a los Especialistas de Ingeniería para atender incidencias y requerimientos, previa aprobación del Jefe de Proyectos del Osinergmin.

El Contratista deberá tener un control de los inventarios de equipos de cómputo incluyendo equipos de comunicaciones y todos los alojados en los gabinetes de comunicaciones, además de los equipos UPS y Acces Point.

* + 1. **Soporte, implementación y mantenimiento de la infraestructura de cableado estructurado y Facilities.**

El Contratista deberá contar con personal encargado de gestionar la implementación de la infraestructura de cableado estructurado y Facilities del Osinergmin a nivel nacional.[[122]](#footnote-122)

También se deberá incluir el mantenimiento y reordenamiento de los gabinetes de comunicación para los equipos microinformáticos en las sedes del Osinergmin a Nivel Nacional.[[123]](#footnote-123), [[124]](#footnote-124)

El contratista incluirá en el presente servicio un máximo trece (13) traslados anuales para gestionar la implementación de infraestructura de cableado estructurado en las sedes de provincias con una estadía máxima de tres (03) días útiles.[[125]](#footnote-125), [[126]](#footnote-126) Los gastos que involucren los viajes, ya sea por pasaje aéreo y/o viáticos deben ser asumidos por el contratista.

Así mismo apoyará en la Gestión de Facilities de los Centros de Datos del Osinergmin, el cual incluye la gestión de los mantenimientos ya sean correctivos o preventivos, Seguimientos de los Contratos y su continuidad.[[127]](#footnote-127), [[128]](#footnote-128), [[129]](#footnote-129), [[130]](#footnote-130)

Los Facilities incluidos son:

* + Aires Acondicionados de Precisión.
  + UPS.
  + Sistema de Detección y extinción de incendios.
  + Sistema de Control Ambiental.
  + Sistema de Cableado estructurado.
  + Sistema de Cableado Eléctrico y tableros.
  + Control de Acceso.
  + Sistema de Cámaras de Seguridad.
    1. **Soporte para las Oficinas Descentralizadas y delegadas.**

El Contratista deberá atender los incidentes, problemas y requerimientos informáticos en las Oficinas descentralizadas y delegadas del Osinergmin.[[131]](#footnote-131)

Este servicio deberá ser realizado por personal diferente a los asignados en las labores de Mesa de Ayuda y soporte en sitio o remoto y ésta se dará en medida que nazca la necesidad .

El Contratista deberá realizar una verificación física ocular en las oficinas descentralizadas cada vez que visite una sede para realizar una atención de soporte presencial. Se definirá entre el Contratista y Osinergmin el Check List de actividades a ejecutar.[[132]](#footnote-132)

* 1. **Especialistas de Ingeniería y Coordinadores de Sistemas (Nivel III)**

Respecto a servicios que no se encuentran incluidos en el presente contrato, Osinergmin cuenta con personal Especialistas que brindan soporte en los aspectos de Administración de Sistemas, Comunicación, Base de Datos y Arquitectura, por lo tanto, cual evento que se presente será derivado a estos profesionales.[[133]](#footnote-133)

Estos eventos pueden ser por: problemas con la red, problemas de telecomunicaciones, problemas con la base de datos, eliminación de cuentas, verificación de los servidores de sistemas de información, ampliación de buzones de correo, solicitudes de IPs, acceso a los Access point, arquitectura de sistemas, entre otros.

Además, cada Gerencia u Oficina cuenta con un Gestor de Sistemas, el cual se encargará de dar soporte a los requerimientos, problemas e incidentes que se acontecen en los sistemas que le corresponden.

El Contratista se encargará de gestionar los tickets que han sido derivados a este nivel hasta su cierre.

* 1. **Niveles de Servicio[[134]](#footnote-134), [[135]](#footnote-135)**

Los criterios de aceptación serán revisados de forma conjunta y ajustados a la demanda, capacidad y necesidad de Osinergmin de manera periódica en función a las estadísticas obtenidas en los reportes y a las mejores prácticas de ITIL.[[136]](#footnote-136)

El contratista deberá implementar o actualizar de ser el caso el catálogo de servicios de mesa de ayuda y los servicios relacionados a la operación del servicio a contratar los cuales serán definidos en conjunto con Osinergmin y serán entregados el primer mes de la etapa Operativa.

Con respecto a los niveles de servicio la estructura base será establecida en el Catálogo de Servicios que implementará el contratista en la etapa pre-operativa y esta será presentada al Osinergmin en el periodo de operación.

Como información referencial, nuestro actual sistema de tickets nos permite obtener las siguientes estadísticas:

* Nivel de Satisfacción: 90 % (del 30% de los tickets registrados que son evaluados por el personal).
* Porcentaje de atención en el Primer Nivel: 20% en promedio.
* Porcentaje de atención en el Segundo Nivel: 20% en promedio.
* Porcentaje de atención en el Tercer Nivel: 40% en promedio.
* Porcentaje de atención en Otros Grupos: 20% en promedio.
* Promedio Mensual de Atenciones en las Oficinas Regionales y Descentralizadas: 308 atenciones por todas las oficinas regionales.
* Promedio Mensual de Cantidad de Tickets: 4500.

**Primer Nivel de Servicio**

Además de resolver las incidencias, problemas o requerimientos, el primer nivel debe gestionar la solución en los otros niveles.

Los indicadores del primer servicio se obtendrán a través de todas las llamadas que ingresen independiente de donde sea el origen; es importante indicar que existe un procedimiento de Atención de Mesa de Ayuda TIC, donde se indica que existen varios teléfonos de contacto para el primer nivel, por lo tanto, se medirá el nivel de servicio con el anexo para toda la institución (1164).

|  |  |
| --- | --- |
| Parámetros | Criterio de aceptación Mensual |
| Tiempo para Contestar una llamada Telefónica  Formula: Número máximo de segundos que demora la operadora en contestar una llamada. | 10 segundos como máximo, luego de finalizar la locución del IVR de bienvenida.  Nivel Objetivo: 90%. |
| Tasa de abandono  **Fórmula: (llamadas abandonadas fuera de 10 seg / llamadas atendidas dentro de 10 seg + llamadas atendidas fuera de 10 seg + llamadas abandonas fuera de 10 seg + buzón) \* 100** | Mide el porcentaje de llamadas que no llegan a ser contestadas por los agentes de la Mesa de Ayuda.  Excluye: Llamadas abandonadas antes de los 10 segundos.  ***Nivel Objetivo: 10%.*** |
| Tiempo de Atención del primer nivel. | Mide el porcentaje de llamadas atendidas por los agentes del 1er nivel.  25 minutos como máximo.  ***Nivel Objetivo: 98%.***  Se debe incluir además que el 2% restante se debe solucionar o derivar a los 60 minutos como máximo, esto será medido para fines estadísticos. |
| Resolución en el Primer Nivel.  Formula: (total de incidencias resueltas en 1er nivel / total de incidencias registradas resolubles en 1er nivel) \* 100 | 80% como mínimo.  Excluye: Incidencias no resolubles en el primer nivel. |
| Porcentaje de Satisfacción de usuarios atendidos | De acuerdo a la calificación del ticket realizado por el usuario.  90 % como mínimo. |

Todos los incidentes, problemas y/o requerimientos reportados tienen que ser gestionados el mismo día en que fueron reportados.[[137]](#footnote-137)

**Segundo Nivel de Servicio**

**Severidades**

Las incidencias y/o problemas a ser resueltos en el sitio del usuario, deberán ser atendidos de acuerdo al grado de severidad del problema y/o prioridad del usuario, teniendo definidas para cada caso las métricas de niveles de servicio esperadas.

|  |  |
| --- | --- |
| **Severidad** | **Descripción** |
| 0 | Atención dedicada al 100% a Atenciones Críticas (Presidente, Asesores, Consejo Directivo, Gerente General y Tesorero). |
| 1 | El equipo o servicio no está operativo u opera con severas restricciones afectando en forma masiva o poniendo en riesgo el trabajo. La atención debe ser inmediata y permanente hasta su solución. Se incluye la atención a usuarios Principales (Gerentes, Jefes, Asesores y Mesa de Partes), ya que son considerados usuarios muy importantes que requieren un trato preferencial. |
| 2 | El usuario no puede hacer uso del equipo, sistema o de un programa vital para la operación y culminación de un trabajo. El usuario se encuentra detenido. |
| 3 | El equipo, sistema o programa opera con severas restricciones. El usuario realiza un trabajo reducido. |
| 4 | El equipo, sistema o programa opera con ciertas restricciones. Impacto mínimo para el usuario. El problema no representa riesgo o impacto en la culminación de un trabajo. |

**Exclusiones:**

* Atenciones cuyos tiempos de respuesta y de solución fueron previamente acordados con el usuario.
* Incidencias fuera del horario de atención definido.

**Nivel Objetivo: 98%**

***Tiempos de Respuesta (Mensuales)***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Oficinas** | **Severidades (minutos máximos)** | | | | |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Oficina Magdalena, San Borja y San Isidro | 20 | 35 | 40 | 50 | 70 |
| Oficinas Descentralizadas. | 120 | | | | |
| Oficinas Regionales. | 60 | | | | |

***Tiempos de Solución (Mensuales)\****

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Oficinas** | **Severidades (minutos máximos)** | | | | |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Oficina Magdalena, San Borja y San Isidro. | 50 | 70 | 90 | 100 | 130 |
| Oficinas Descentralizadas. | 120 | | | | |
| Oficinas Regionales | 120 | | | | |

(\*) Estos tiempos excluyen trabajos de transferencia de data, pero estos deberán ser realizados en el día de la atención.

|  |  |
| --- | --- |
| **Parámetros** | **Criterio de aceptación Mensual** |
| Porcentaje de Satisfacción de usuarios atendidos | De acuerdo a la calificación del ticket realizado por el usuario.  90 % como mínimo. |

Todos los incidentes, problemas y/o requerimientos reportados tienen que ser gestionados el mismo día en que fueron reportados.

Osinergmin reconoce que existen situaciones que escapan de los tiempos planteados, debido a que se pueden presentar situaciones de demanda extrema o situaciones críticas, por lo tanto, para estos casos el Contratista deberá enviar un informe indicando el motivo del retraso y porque no se cumplió con los niveles de servicios acordados. Osinergmin evaluará este informe y realizará las verificaciones respectivas para validarla.

**Tiempo de Respuesta**

El tiempo de respuesta será contabilizado desde que el ticket es asignado al técnico hasta que éste se acerca y se presenta ante el usuario.

**Tiempo de Solución**

El tiempo de solución se contará desde que el técnico se acerca al usuario hasta que el incidente y/o problema es solucionado.

* 1. **Apoyo a equipos de Supervisores.[[138]](#footnote-138)**
* Los supervisores son personal contratado de Osinergmin para realizar las labores de supervisión a nivel nacional.
* Los equipos que poseen comúnmente son equipos portátiles, por lo que se tiene que prestar soporte de segundo nivel solamente en la configuración de sistemas, correo, sistema operativo e internet.
* A los equipos de los supervisores no se les brindará soporte de mantenimiento correctivo ni preventivo ni instalación de sistemas de propiedad de Osinergmin, solamente se les dará el apoyo en temas de configuración.
  1. **Manejo de Perfiles**
* El Contratista deberá manejar perfiles con los softwares base necesarios para el personal de cada oficina, gerencia y/o área del Osinergmin, con la finalidad de dar un mejor servicio.[[139]](#footnote-139)
  1. **Traslado de Equipos[[140]](#footnote-140)**
* El Contratista será el encargado de realizar los traslados de todos los equipos, mediante la generación de las órdenes de traslados respectivas. El número máximo de traslados en el Departamento de Lima será de máximo de cuarenta (40) traslados al año y en provincias será cuarenta (40) traslado al año. Si los traslados en el año exceden lo establecido Osinergmin asumirá este costo y sino exceden el resto será acumulado para el siguiente año.
* Los traslados de los equipos deben realizarse como máximo en treinta y seis (36) horas después de haberse definido el destino con el Jefe de Proyecto del Osinergmin. [[141]](#footnote-141)

El tiempo emperezará a computarse desde que el Contratista cuenta con la documentación patrimonial para la salida de los equipos.

* Cualquier traslado de equipo debe ser registrado en la CMDB del sistema de Mesa de Ayuda (responsabilidad del Contratista) y el Sistema de Control de Patrimonial (responsabilidad del Osinergmin) con el fin de mantener actualizado la ubicación real de los equipos. Para esto, el Contratista deberá implementar los procedimientos necesarios acordes a las políticas que cuenta Osinergmin para el traslado y asignación de bienes.
  1. **Soporte y mantenimiento Sala de Reuniones del Osinergmin[[142]](#footnote-142), [[143]](#footnote-143), [[144]](#footnote-144)**
* El Contratista será el encargado de realizar el soporte y mantenimiento de las Salas de Reuniones del Osinergmin, para lo cual se establece que, ante cualquier problema en las cajas neumáticas o remodelación de las salas de reuniones, el contratista deberá realizar los trabajos para que estos ambientes estén operativos, solo incluyen trabajos en las cajas neumáticas, cableado de conexiones de video, audio, eléctrico y redes de datos. Asimismo, de ser necesario la instalación de conectores estos serán entregados e instalados por el contratista.[[145]](#footnote-145)
* El número máximo de mantenimiento y reparaciones será de cinco (05) servicios al año y en provincias será de dos (02) servicios al año. Si los servicios en el año exceden lo establecido Osinergmin asumirá este costo y sino exceden el resto será acumulado para el siguiente año.[[146]](#footnote-146)
* El contratista deberá gestionar el inventario de equipos de las salas de reuniones, coordinar las mejoras e informar la situación de estas y las acciones para que estén operativas.
  1. **Migración de Equipos de Cómputo[[147]](#footnote-147), [[148]](#footnote-148), [[149]](#footnote-149)**
* El Contratista debido a las compras de equipos que realice Osinergmin durante la duración del contrato deberá encargarse del proceso de la migración de equipos o gestión de estas actividades según sea el caso.[[150]](#footnote-150)
* La migración comprenderá todas las acciones necesarias para que los nuevos equipos queden con la misma configuración, data, herramientas, recursos, servicios, utilitarios, software y licencias que vaya a necesitar el usuario al que se le cambia el equipo.
* El Contratista deberá actualizar en la CMDB del Sistema de Ayuda el inventario total de equipos, al final de la migración, el cuál contendrá como mínimo: Marca, modelo, tipo de equipo, usuario asignado, oficina, ubicación de la oficina, códigos de inventario, s/n y MAC.
* El movimiento de activos del Osinergmin se realizará con la coordinación del área logística del Osinergmin, en el cual deberá indicar el número de Control Patrimonial y las características del equipo y de donde hacia donde se está movilizando el equipo y a quien se le está asignando.
* La migración de los equipos se planificará con Osinergmin en el caso que sea masiva con la finalidad de no afectar los niveles de servicio establecidos.
* Si la migración de los equipos es realizada para las oficinas regionales, la instalación y configuración del equipo es realizado por el soporte de atenciones en provincias. Es importante indicar que esto no está incluido en el Promedio Mensual de Atenciones en las Oficinas Regionales brindado en el epígrafe 3.7 Niveles de Servicio.
* Si la migración de los equipos es realizada para las oficinas descentralizadas, la instalación y configuración del equipo deberá ser realizado por personal diferente a los asignados en las labores de Mesa de Ayuda y soporte en sitio. Es importante indicar que esto no está incluido en el Promedio Mensual de Atenciones en las Oficinas Descentralizadas brindado en el epígrafe 3.7 Niveles de Servicio.
  1. **Suministro de Partes, Piezas y Consumibles de equipos de Cómputo**
* El suministro de partes, piezas y consumibles de equipos de cómputo serán brindadas por Osinergmin de acuerdo al informe brindado por el Contratista, indicando en el mismo las especificaciones técnicas de la parte y/o pieza.
* El contratista se encargará de apoyar en la gestión de la adquisición de las partes, piezas y consumibles. Osinergmin para esto posee actualmente un servicio contratado, pero si no lo hubiera, el Contratista se encargará de apoyar en las gestiones (desarrollo del informe, estudio del mercado, especificaciones técnicas y otros), de acuerdo al procedimiento interno logístico del Osinergmin. [[151]](#footnote-151)

El Contratista se encargará del desarrollo del informe y de las características técnicas de la parte, pieza o consumible que necesite un equipo informático del Osinergmin, para que Osinergmin se encargue del proceso logístico.

* Las partes y piezas solicitadas son propiedad del Osinergmin, por lo que solamente serán utilizadas para equipos de la institución.
  1. **Apoyo a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información.**

El Contratista realizará el apoyo a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información en:

* Supervisión y verificación de la salida y entrada de equipos informáticos.
* Ubicación y ordenamiento de los equipos informáticos, estas se realizarán dentro de las Oficinas (mudanza interna) y entres las Oficinas (mudanzas externas) a nivel nacional.
* Coordinación y apoyo de acuerdo a las actividades planificadas por los Especialistas de Ingeniería y Coordinadores de Sistemas del Osinergmin a nivel nacional, siendo estas programadas y coordinadas con anticipación con el Contratista, las atenciones onsite no están incluidas en el Promedio Mensual de Atenciones en las Oficinas Regionales y Sedes Descentralizadas indicado en el epígrafe 3.7 Niveles de Servicio.
* Supervisión y/o configuración e instalación de equipos informáticos brindados por Osinergmin y/o terceros para capacitaciones o eventos, y el retiro o gestión del recojo de las mismas sí que son provistas por externos.
* El apoyo a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información se planificará entre el Contratista y Osinergmin en el caso que sea masiva con la finalidad de no afectar los niveles de servicio establecidos.
* El Contratista deberá realizar atenciones programadas en horarios dentro o fuera del horario de atención.
* El Contratista deberá brindar a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información toda la información solicitada por auditoria externa o interna. Además, deberá disponer del personal para la verificación de esta información.
* El Contratista deberá brindar el apoyo a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información en eventos donde asista personal del Osinergmin, o a los eventos donde asistan los usuarios vip (Presidente, Asesores, Consejo Directivo, Gerente General, Tesorero, Gerentes y Jefes).El apoyo que se solicita no solo abarca los equipos descritos en el Anexo B, sino también equipos que se adquieran y/o se alquilen,[[152]](#footnote-152) adicionalmente se debe tener en cuenta el incremento de un máximo del 15% anual respecto del número de equipos iniciales.
* Apoyo en actividades microinformáticas de la Institución fuera de las instalaciones.
  1. **Atenciones Críticas.[[153]](#footnote-153)**
* El Contratista deberá realizar la atención de los equipos de los usuarios vip (Presidente, Asesores, Consejo Directivo, Gerente General, Tesorero, Gerentes y Jefes), sean o no bienes del Osinergmin.

Los usuarios VIP debido a que representan al Osinergmin requieren de atenciones con prontitud y efectividad, estas atenciones pueden ser: verificación de equipos para presentaciones, acompañamiento a las presentaciones ante Organismos del Estado, verificación de equipos backups siendo del Osinergmin o del usuario VIP.

* El Contratista deberá desplazarse a las oficinas y/o eventos de los usuarios vip (Presidente, Asesores, Consejo Directivo, Gerente General, Tesorero, Gerentes y Jefes) para realizar la atención. El Contratista deberá asumir los gastos de movilidad respecto a estas atenciones. Las atenciones que incluyan movilidad no superarán las cincuenta (50) anuales. Si los traslados en el año exceden lo establecido Osinergmin asumirá este costo y sino exceden el resto será acumulado para el siguiente año.

1. **HERRAMIENTAS DEL SERVICIO[[154]](#footnote-154) , [[155]](#footnote-155)**

El Servicio deberá contar con las siguientes herramientas

* 1. **Arquitectura y Administración[[156]](#footnote-156), [[157]](#footnote-157), [[158]](#footnote-158), [[159]](#footnote-159), [[160]](#footnote-160)**
* Todos los módulos o aplicaciones de la solución ofertada deberán de integrarse de manera nativa a la base de datos de gestión de configuraciones (CMDB), siendo ésta un módulo independiente del resto y dedicada a las funciones propias de una CMDB.[[161]](#footnote-161), [[162]](#footnote-162), [[163]](#footnote-163)
* Todas las soluciones deberán utilizar la misma plataforma, siendo parte de la misma suite e integradas nativamente.
* La solución deberá contar con un nivel de seguridad basado en roles de ITIL.
* La solución deberá manejar un esquema de alta disponibilidad con tolerancia a fallas.
* La solución deberá accederse a través del Web a través de interfaces como Java o HTML5.
* La solución deberá contar con interfaz en varios idiomas, al menos en español e inglés.
* La solución deberá tener la capacidad arquitectónica de separar las capas Web, Aplicación y Datos en diferentes instancias de Hardware para contar con un mejor rendimiento.
* La solución deberá contar con la capacidad de ser monitoreada a través de traps de SNMP para que los eventos generados por la herramienta sean enviados a consolas de monitoreo para monitorear su disponibilidad y salud.[[164]](#footnote-164), [[165]](#footnote-165)
* La solución deberá estar verificada por Pink Elephant en el cumplimiento de al menos 11 procesos de ITIL en su versión 3.[[166]](#footnote-166), [[167]](#footnote-167)
* La solución deberá contar con funcionalidad que permita acelerar las auditorías de cumplimiento.[[168]](#footnote-168)
* La solución opcionalmente podrá soportar el archivado de información de manera automática y basada en reglas de negocio configurables que permitan indicar el tiempo de obsolescencia de los registros. El archivo debe poder ser en-línea (en la base de datos) o exportable para reducir tamaño de la BD.[[169]](#footnote-169), [[170]](#footnote-170), [[171]](#footnote-171), [[172]](#footnote-172)
* La solución deberá de considerar la integración de una plataforma adicional para la automatización inteligente robótica, la cual deberá ser capaz de integrarse con la plataforma ITSM propuesta; para instrumentar y automatizar procedimientos y actividades NO cubiertos por la misma, con el objetivo de poder complementarla y con ello evitar errores humanos en este tipo de procedimientos y actividades.[[173]](#footnote-173), [[174]](#footnote-174), [[175]](#footnote-175)
* La solución deberá contar con un módulo para la gestión de usuarios y perfiles, estos pueden tener uno o varios roles, dependiendo de las funciones de cada usuario. Toda la información dentro de la solución puede ser auditable, para identificar quien, cuando y qué se creó, modificó o eliminó.
* La solución deberá contar con el registro por usuario de: Fecha de Creación, Fecha de inicio de validez, Fecha de fin de validez, fecha de bloqueo, fecha de inactivación, fecha de último acceso al sistema y fecha de borrado.
* La solución deberá contar con un módulo para la gestión de políticas de contraseña, el cual, entre sus capacidades es la de establecer una longitud mínima de la misma, así como su vigencia, se aceptara también soluciones que no cuenten con esta funcionalidad, pero que tengan integración con el Directorio Activo.[[176]](#footnote-176), [[177]](#footnote-177)
* La solución, mediante una integración con un LDAP o similar, deberá heredar las políticas asociadas al gestor de usuarios e identidades, por lo que el LDAP puede ser configurable a un número máximo de cambios para la contraseña en un día.[[178]](#footnote-178), [[179]](#footnote-179)
* La solución deberá contar con historial de contraseñas por usuario y valida que al restablecer la contraseña no se utilicen cierta cantidad de contraseñas previas.
* La solución permitirá configurar la expiración de sesiones cuando se identifique que una sesión no está activa y así pueda liberar el uso de la misma.
  1. **Gestión del Catálogo de Servicio**

La herramienta deberá soportar la creación y publicación de ofrecimientos de servicio con:

* Descripción de las características del servicio.
* Soportar opciones de niveles de servicio y niveles de disponibilidad comprometidos.
* Niveles de precio y costeo asociados a los niveles de servicio seleccionados.
* Incluir componentes de servicio y sus atributos.
* La herramienta deberá organizar los servicios en grupos lógicos o estructuras jerárquicas las cuales puedan ser empleadas para reunir los servicios a los clientes en paquetes/ofertas relevantes al negocio.
* La herramienta deberá soportar la creación y publicación de componentes de servicios los cuales puedan incluir servicios profesionales, tales como gestión de bases de datos, gestión de incidentes, etc., así como también se pueda incluir servicios técnicos tales como aplicaciones de negocios.[[180]](#footnote-180), [[181]](#footnote-181)
* La herramienta deberá facilitar la capacidad de publicar diferentes niveles del mismo servicio.
* La herramienta deberá facilitar vistas basadas en roles del catálogo de servicios tomando en cuenta las siguientes consideraciones:
  + Contar con una vista de TI para el diseño de servicios, gestión de niveles de servicio y abastecimiento de solicitudes de servicio.
  + Contar con una vista de usuario que incluya los servicios que un usuario en específico tiene acceso.
* La herramienta deberá proveer de la capacidad de desplegar el catálogo de servicio vía una interfaz Web que permita a los usuarios el uso del catálogo de servicio localizar de una manera sencilla las ofertas de servicio y/o sus componentes.
* La herramienta deberá permitir la gestión del estado del ciclo de vida de los servicios y se pide lo siguiente: Diseño, Transición y Operación.[[182]](#footnote-182)
* La herramienta deberá facilitar la capacidad de proporcionar una visión de servicios asociados a funciones específicas de negocio basada en el uso o suscripción de los mismos. Por ejemplo, la capacidad de construir y proporcionar una vista tipo "Mi Catálogo de Servicios”.
* La herramienta deberá soportar el seguimiento y publicación de informes de servicios relacionados basados en acuerdos con clientes y atributos de servicio publicados.[[183]](#footnote-183)
* La herramienta deberá facilitar la personalización de informes para audiencias en específico.
* La herramienta deberá proveer la habilidad de definir roles clave de gestión de servicios tales como Gestor de Catálogos, Diseñador de Servicios, Gestor de Equipos de Servicio, etc. con los niveles de acceso adecuados.
* La herramienta deberá facilitar una gestión de Catálogo de Servicios distribuida basada en roles. Esto deberá incluir diferentes aspectos de configuración y mantenimiento del catálogo por diferentes roles, ejemplo: Rol de Administrador de Correo.[[184]](#footnote-184)
* La herramienta deberá facilitar la creación de reglas de negocio definidas por los usuarios y la automatización del flujo de trabajo para revisión, aprobación y asignación de solicitudes contra los servicios publicados.
* La herramienta deberá integrarse con el módulo propuesto de gestión de incidentes nativamente y de forma bidireccional. Los incidentes podrán asociarse a los servicios contenidos en el catálogo de servicios.
* La herramienta deberá integrarse con el módulo propuesto de gestión de solicitudes de servicio de forma bidireccional. Las solicitudes de servicio podrán asociarse a los servicios contenidos en el catálogo de servicios.
* La herramienta deberá integrarse con el módulo propuesto de gestión de niveles de servicio de forma bidireccional. Los servicios podrán asociarse a acuerdos de nivel de servicio, operativos y con proveedores.
* La herramienta deberá poder ofrecer una interface intuitiva, completamente web y móvil donde el usuario pueda consumir/solicitar servicios de tecnología de información basados en su rol.
* La herramienta deberá ser capaz de conectarse con soluciones de monitoreo para ser capaz de mostrar el estado de salud de los servicios en línea al usuario final.[[185]](#footnote-185), [[186]](#footnote-186)
  1. **Gestión de Niveles de Servicio**
* La herramienta deberá soportar el monitoreo y gestión de las métricas de acuerdos de nivel operacional y con proveedores.
* La herramienta deberá permitir la gestión y automatización de metas de nivel de servicio en términos de reglas de negocio automatizadas, alertas, escalaciones y notificaciones.
* La herramienta deberá facilitar la integración con herramientas de monitoreo y gestión de eventos permitiendo acciones de erradicación de fallas de la infraestructura monitoreada basada en umbrales establecidos.[[187]](#footnote-187)
* La herramienta deberá permitir la gestión de la programación del ciclo de revisión y renovación de SLA’s, OLA’s y contratos de proveedores.
* La herramienta deberá facilitar la automatización y el control de contratos de proveedores y acuerdos con proveedores terceros.
* La herramienta deberá automatizar el monitoreo de la disponibilidad y el rendimiento del servicio contra el umbral definido en los acuerdos de nivel de servicio.
* La herramienta deberá facilitar la presentación de informes contra los requerimientos de SLA. Por ejemplo, los informes de logros de servicios contra SLA´s, informes de las razones de infracciones de los Acuerdos de Nivel de Servicio e informar de excepciones contra los SLA’s.
* La herramienta permitirá la configuración de objetivos de niveles de servicio, de tal manera que si un criterio configurado en el objetivo de nivel de servicio se cumple (por ejemplo, que haya transcurrido cierta cantidad de tiempo, o cierto porcentaje de tiempo respecto a un umbral), se ejecuten actividades tales como notificaciones o escalaciones (por ejemplo, el envío de un correo electrónico a una persona específica, o la reasignación del ticket para otro grupo de soporte u otra persona).
  1. **Gestión de Cambios**
* La herramienta deberá asignar de forma automática un número de identificación (ID) a cada petición de cambio.
* La herramienta deberá tener una sección para el registro de los detalles de la petición de cambio
* En la herramienta deberá tener una sección donde se pueda registrar los datos del usuario que registra la petición del cambio, así como la información del lugar donde se efectuará el cambio y la persona que solicita el cambio.
* La herramienta deberá permitir de realizar una clasificación de la solicitud de cambio, como el tipo, razón del cambio, justificación de negocio, ambiente del cambio.
* La herramienta deberá contar con la posibilidad de agregar información necesaria para cada petición de cambio.
* La herramienta deberá guardar automáticamente el tiempo y hora de registro del cambio acorde con la zona horaria definida para cada usuario y compañías proveedoras de servicios y de ser necesario auto calcular diferenciación de horarios entre distintas zonas horarias.
* La herramienta deberá solicitar las fechas de petición para el cambio y deberán de ser obligatorias para el registro del cambio.
* La herramienta deberá permitir crear relaciones de manera rápida y concisa entre el cambio y otros módulos o las áreas impactadas o los elementos de configuración impactados por el cambio.
* La herramienta deberá permitir el uso de indicadores de Impacto, Urgencia y el nivel de riesgo para la clasificación de los cambios y estos deben estar relaciones a los objetivos de servicios en los SLA´s y OLA´s establecidos dentro de las áreas operativas y usuarios finales respectivamente.[[188]](#footnote-188)
* La herramienta deberá realizar de manera automática el cálculo de Prioridad de acuerdo a como ITIL lo indica.
* La herramienta deberá permitir establecer una clasificación de los cambios con base en los elementos de Configuración afectados por la petición de cambio.
* La herramienta deberá permitir establecer una clasificación funcional de los cambios con base en acciones/operaciones propias de la organización.
* La herramienta deberá brindar funciones que permitan agilizar la captura de cambios.
* La herramienta deberá brindar la obtención automática de información del usuario que está registrando la petición de cambio.
* La herramienta deberá estar basada en las mejores prácticas de ITIL para el cambio de los estados de las peticiones de cambio, solicitando en algunos de ellos una razón de estado.
* La herramienta deberá proporcionar la opción de asignar a un administrador del cambio, un asignado al cambio y un implementador del cambio.
* La herramienta deberá proveer un mecanismo para que con ayuda de la inteligencia artificial, se propongan recomendaciones de clasificación de los tickets (Operativos y de producto) para la asistencia de los operadores del primer y segundo nivel (L1/L2).

Se aceptara también manejar la clasificación de tickets desde la creación y configuración de reglas al momento de la personalización de la solución ITSM

Se confirma que se aceptará también que el Contratista entregue una solución de mesa de ayuda con capacidades e información de ayuda para que los operadores puedan clasificar los tickets según la parametrización realizada. [[189]](#footnote-189), [[190]](#footnote-190), [[191]](#footnote-191), [[192]](#footnote-192), [[193]](#footnote-193), [[194]](#footnote-194), [[195]](#footnote-195)

* La herramienta debe proporcionar la capacidad de configurar autorizadores durante las distintas fases de aprobación por las que pase un cambio.
* La herramienta deberá proporcionar la facilidad de configurar autorizaciones del comité de cambios, tal y como lo señala ITIL.
* La herramienta deberá proporcionar la facilidad para configurar diversos esquemas de aprobación, como definir si va a ser un aprobador en específico o si puede ser variante.
* La herramienta deberá permitir configurar aprobaciones para determinados tipos de cambios en los cuales se requiera una aprobación más.
* Durante la fase de alguna aprobación necesaria la herramienta deberá permitir rechazar la petición de cambio y en esté deberá verse reflejado con un estatus de Rechazado.
* La herramienta también deberá dar la oportunidad de agregar un aprobador más de forma manual durante la fase que se esté aprobando.
* En la herramienta deberá existir una forma de identificar los usuarios que han aprobado o rechazado el cambio.
* La herramienta deberá facilitar la acción de aprobar o rechazar un cambio, ya sea utilizando una interfaz gráfica adicional o contando con una sección dedicada únicamente a las aprobaciones de cambios.
* La herramienta deberá contar con la posibilidad de configurar aprobadores alternos.
* La herramienta deberá permitirle al aprobador la posibilidad de agregar comentarios al cambio que se desea aprobar.
* La herramienta deberá permitir la documentación de la razón de rechazo de un cambio de manera obligatoria.
* En la herramienta deberá permitir registrar las fechas programadas para la implementación del cambio.
* La herramienta deberá contar con un candelario de cambios en el cual se pueda observar los cambios programados.
* La herramienta deberá validar las fechas de solicitud del cambio con las fechas de programación del cambio.
* La herramienta deberá tener la funcionalidad de colisión de cambios, es decir, debe ser capaz

de identificar si un cambio programado en algún elemento de configuración está en colisión debido a que ese mismo elemento de configuración ya es parte de un cambio programado con

anterioridad.

Se aceptará también que se pueda tomar en cuenta, que esta funcionalidad puede ser atendida de manera oportuna y gráficamente visible desde un Dashboard que muestre la programación de los cambios y los CIS vinculados, para evitar la colisión de manera oportuna.[[196]](#footnote-196), [[197]](#footnote-197), [[198]](#footnote-198)

* La herramienta deberá ser capaz de llevar a cabo simulaciones impacto de cambios programados con base en la CMDB, de tal manera que si un cambio que se pretende programar en un elemento de configuración dado se pueda simular a qué otros elementos de configuración o servicios va a impactar la potencial interrupción de la operación de ese elemento de configuración.
* La herramienta deberá brindar la posibilidad de asignar una tarea específica relacionada con el cambio ya sea hacia una persona o un grupo en específico.
* La herramienta deberá llevar el registro del tiempo que se ha invertido en un cambio.
* La herramienta deberá permitir agregar información adicional durante la implementación del cambio.
  1. **Gestión de Activos y Configuraciones**
* La herramienta deberá proporcionar la capacidad de crear registros de elementos de configuración (CI, por sus siglas en ingles) de manera manual con las características específicas según el tipo de elemento.[[199]](#footnote-199)
* La herramienta deberá proporcionar la facilidad de relacionar todos los componentes que tienen algún tipo de relación con un componente indicado.
* La herramienta deberá proporcionar la facilidad de mostrar de manera fácil y visual el tipo o clasificación de los elementos contenidos en la herramienta.
* La herramienta deberá permitir llevar un control de los elementos almacenados en la aplicación por la empresa a la que pertenece el elemento.
* La herramienta permitirá realizar búsquedas de componentes de una manera rápida y concisa de los elementos requeridos.
* En la herramienta deberá existir una forma de identificar la persona responsable de los elementos.
* La herramienta deberá contar con algún medio para localizar a una persona o grupo de personas relacionadas con el elemento.
* La herramienta deberá contar con la posibilidad de generar informes de los elementos contenidos en la aplicación.
* La herramienta deberá contar con algún medio en el cual se logre llevar un control de las notificaciones relacionadas con un elemento.
* La herramienta deberá permitir visualizar de manera gráfica las relaciones entre elementos de configuración.
* La herramienta deberá permitir una navegación simple y ágil en la vista gráfica de las relaciones entre componentes.
* La herramienta deberá ofrecer facilidades como Zoom in, Zoom out, búsquedas, filtros y agrupaciones. Dentro de la consola de navegación de la vista gráfica de relaciones entre

elementos de configuración. [[200]](#footnote-200)

* La herramienta deberá permitir acceder a la vista gráfica de relaciones entre elementos de configuración, desde registros de incidentes y cambios.[[201]](#footnote-201)
* La herramienta deberá brindar la facilidad de crear horarios de indisponibilidad de un elemento e indicar el motivo, fecha y datos adicionales.
* La herramienta deberá permitir tener una principal configuración la cual se respeta en el transcurso de vida de un componente o como parámetro de comparación.
* La Herramienta deberá permitir almacenar contratos, identificando sus tipos, de forma configurable, como arrendamiento, soporte, garantía, compra y mantenimiento, así como su relación con otros contratos. [[202]](#footnote-202)
* Debe ser posible relacionar unos contratos con otros para proporcionar una estructura de contratos "paraguas" (contratos Maestros).
* Permitir el envío de notificaciones en fechas próximas a las fechas de vencimiento y revisión de los contratos.
* Permitir modificar los formularios de los contratos para agregar u ocultar campos que permitan alinearse a los requerimientos de los diferentes contratos.
* Permitir anexar documentos a los registros de los contratos.
* Permitir asociar CIs a los contratos, para identifica qué CIs están cubiertos por qué contratos.
* Permitir identificar el estado del contrato durante todo su ciclo de vida.
* Tener mecanismos de programación de actividades relacionadas con los activos para administrar revisiones periódicas, auditorías y mantenimientos.[[203]](#footnote-203)
* Almacenar los contratos relacionados con otros contratos para proporcionar una estructura de contratos "paraguas".
  1. **Descubrimiento automático[[204]](#footnote-204), [[205]](#footnote-205), [[206]](#footnote-206)**
* La herramienta de descubrimiento deberá detectar automáticamente los elementos de configuración (físicos y virtuales), las aplicaciones y las relaciones que guardan entre ellos. Se aceptará también soluciones que tenga otros métodos, como la carga masiva manual basado en formatos que incluyen toda la información de Infraestructura y Comunicaciones TIC de la Entidad, con similares o iguales resultados solicitados en el requerimiento.[[207]](#footnote-207), [[208]](#footnote-208)
* La herramienta deberá mantener una base de datos de información completa sobre los elementos de configuración, los activos de TI y sus interdependencias.
* Entre los componentes de la solución mapeada, deberá ser posible encontrar: servidores web, servidores de aplicaciones, clústeres, gateways, bases de datos e instancias, módulos de aplicación, por poner algunos ejemplos.
* Entre los componentes de la solución mapeada deben ser posibles descubrimientos de elementos de:[[209]](#footnote-209)
  + Almacenamiento (incluyendo el DAS Link hacia el sitio DiskDriver)
  + Balanceadores de Carga,
  + Controladores de Acceso Remoto
  + Switches SAN
  + Blades Containers
* La herramienta no debe requerir la instalación de agentes de software en los dispositivos que se van a descubrir.
* Deberá tener los scripts de descubrimiento abiertos para que sean auditables y permitan ajustes o creen nuevos scripts para proveedores independientes.
* Deberá permitir una instalación centralizada o descentralizada para la comunicación entre firewalls y mediante puertos específicos y limitados.
* Deberá almacenar las credenciales en cifrado (de forma segura) y permitir que sea registrado directamente por la persona responsable de esta información.
* Deberá permitir trabajar en modo clúster y con balanceo de cargas.
* Deberá soportar el descubrimiento de elementos en infraestructura de cómputo en la nube de al menos los siguientes fabricantes Amazon Web Services, Microsoft Azure y Google Cloud, así mismo deberá descubrir su interrelación con otros elementos de cómputo dentro de la misma nube en cuestión y/o con otras nubes y/o con infraestructura de cómputo en ambientes privados (On-Premise).
* La herramienta deberá contar con un esquema de Permisos de Acceso y Seguridad a los datos accedidos por los usuarios
* La herramienta deberá brindar opciones de Asignación Automática de personas y ubicación a los distintos elementos de configuración.
* La herramienta deberá contar con opciones de Búsqueda Avanzadas
* La herramienta deberá proporcionar funciones de Reporteo Avanzadas
* La herramienta deberá brindar posibilidades de notificar sobre eventos importantes.
* La herramienta deberá enviar notificaciones de forma personal o grupal.
* La herramienta deberá permitir realizar notificaciones de forma manual con información relacionada a los Elementos de Configuración.[[210]](#footnote-210)
* La herramienta deberá enviar notificaciones de forma grupal.
* La herramienta deberá permitir programar recordatorios de actividades como apoyo a las personas encargadas de la gestión de los Elementos de Configuración de Osinergmin.
* La herramienta deberá permitir establecer comunicación con usuarios de Osinergmin dentro del mismo sistema.
* La herramienta deberá contar con diferentes vistas/consolas personalizadas según el papel que desempeñe el personal de Osinergmin.
* La herramienta deberá permitir la Integración directa con otras herramientas complementarias de los procesos de las mejores prácticas de ITIL[[211]](#footnote-211)
* La herramienta deberá brindar la posibilidad de que todas sus funcionalidades puedan ser accedidas desde un ambiente web
* Capacidad para realizar filtros y búsquedas predefinidas y ad-hoc en las relaciones de CI’s.
* Posibilidad de acceder a datos federados (acceso a datos en bases de datos externas sin necesidad de replicación) para que su vista sea similar a los datos almacenados localmente.[[212]](#footnote-212)
* La herramienta deberá proporcionar una estructura centralizada de categorización de CI’s que pueda ser utilizada por los otros módulos de la herramienta.
* La herramienta deberá tener la capacidad para representar las áreas impactadas por los CI’s a través de las relaciones con otros CI que representan dichas áreas.
* La herramienta deberá tener la capacidad de almacenamiento de CI's de múltiples fuentes en instancias separadas de la CMDB utilizando una reconciliación de datos automatizada.

Se aceptará también considerar herramientas que solo utilizan una instancia de CMDB y que se alimentan de múltiples fuentes de información, automáticas y manuales, para el alta o almacenamiento de CI's en dicha instancia de CMDB.[[213]](#footnote-213)

* La herramienta deberá tener la capacidad de normalización de datos de diferentes fuentes, configurando reglas para que se ajusten a un formato estándar.
* La herramienta deberá tener la capacidad de filtrado, normalización y reconciliación de CI’s provenientes de múltiples fuentes, y previo a su inserción definitiva en la CMDB.[[214]](#footnote-214)
* La herramienta deberá tener la capacidad de obtener información de los CI’s a partir de herramientas de descubrimiento, bases de datos, hojas de cálculo y otras aplicaciones, transparentes para el mecanismo de reconciliación.
* La herramienta deberá tener la capacidad de identificación de cambios ocurridos en CI’s que no tienen registros de cambios aprobados apropiadamente.
* La herramienta deberá tener la capacidad de tener una interfaz visual para mapear el impacto existente derivado de las relaciones existentes entre CI’s, procesos y servicios
* La herramienta deberá tener la capacidad de una interfaz visual para la simulación de impactos y una identificación directa de los servicios impactados por un CI, o por un grupo determinado de CI’s.
* La herramienta deberá tener la capacidad de segregación de datos por operación (organización) y grupos, garantizando el acceso a los CI’s solamente a entidades o grupos predefinidos.
* La herramienta deberá tener la capacidad de segregación de datos por compañía y grupos, asegurando los cambios de CIs solamente a empresas o grupos predefinidos.
* La herramienta deberá tener la capacidad para representar CI’s lógicos en la CMDB, tales como procesos de negocio, servicios técnicos, servicios empresariales, productos, áreas, ubicaciones físicas y etc.
* La herramienta deberá tener la capacidad de tener diferentes tipos de relaciones para la representación de relaciones "simples", "de impacto", "de componente", "de dependencia", "de miembro" y "de ubicación del elemento".
* La herramienta deberá tener la capacidad de tener relaciones de cardinalidad de representación entre las clases de CI, uno-a-uno, uno-a-muchos y muchos-a-muchos.
* La estructura de datos de la herramienta de CMDB deberá de estar construida bajo estándares internaciones como el de la DMTF. Dicho modelo de datos de CMDB deberá de ser flexible y personalizable a los requerimientos de la Institución, contando con una interfaz gráfica en donde se pueda:
  + Agregar o modificar tipos de elementos de configuración
  + Agregar o modificar atributos de elementos de configuración
  + Agregar o modificar permisos a los tipos de elementos de configuración y atributos de los mismos.
* Deberá de manejar un concepto de partición de CMDB en donde se pueda manejar un espacio

para los CI’s que serán importados y analizados, una partición de producción y una partición

de archivado de elementos de configuración obsoletos.

Se aceptara también considerar otras formas de trabajo con similares resultados.[[215]](#footnote-215)

* Deberá de contar con una interfaz gráfica que permita la creación de elementos de configuración permitiendo dentro de ésta relacionarlos entre sí, almacenando esta información en una partición lógica temporal.
* Deberá de permitir visualizar de manera gráfica los elementos de configuración y sus relaciones, permitiendo en todo momento hacer zoom (in / out) del modelo, y manejar los siguientes tipos de vista: Árbol, Radial y Horizontal.

Se aceptara también que las vistas pueden ser consultadas desde Dashboards del mismo fabricante.[[216]](#footnote-216)

* Deberá de permitir imprimir los mapas de relación de la CMDB así como guardarlos en un archivo para su uso interno.
* Deberá proporcionar la capacidad de crear registros de elementos de manera manual con las características específicas según el tipo de elemento.
* Deberá de proporcionar la facilidad de relacionar todos los componentes que tienen algún tipo de relación con un componente indicado.
* Deberá de proporcionar la facilidad de mostrar de manera fácil y visual el tipo o clasificación de los elementos contenidos en la herramienta.
* Deberá permitir llevar un control de los elementos almacenados por unidad administrativa a la que pertenece el elemento.
* Deberá permitir la realización de búsquedas de componentes de una manera rápida y concisa de los elementos requeridos.
* Deberá de existir una forma de identificar la persona responsable de los elementos.
* Deberá contar con algún medio para localizar a una persona o grupo de personas relacionadas con el elemento.
* Deberá de contar con la posibilidad de generar informes de los elementos contenidos en la aplicación.
* Deberá permitir visualizar de manera concreta y fácil los elementos relacionados con un componente.
* Deberá brindar la facilidad de crear horarios de indisponibilidad de un elemento e indicar el motivo, fecha y datos adicionales.
* Deberá permitir tener una configuración principal la cual se respeta en el transcurso de vida de un componente o como parámetro de comparación.
* Opcionalmente soportará el concepto de federación a través de tecnología XML.[[217]](#footnote-217)
* Deberá tener la capacidad de importar información de fuentes tales como, software para el descubrimiento automático de infraestructura de cómputo, almacenamiento y comunicaciones, archivos tipo CSV, y/o repositorios de información. Deberá brindar mecanismos para identificar y eliminar información duplicada garantizando la integridad de datos.
  1. **Gestión de Conocimiento[[218]](#footnote-218)**
* La base de conocimientos deberá tener un proceso de aprobación.[[219]](#footnote-219), [[220]](#footnote-220)
* La base de conocimientos deberá proporciona un ID de registro único para cada Solución.
* La base de conocimientos deberá permitir la creación de documentos de solución en varias plataformas y aplicaciones.
* La base de conocimiento deberá permitir retroalimentación por parte de los usuarios de los documentos de solución.
* La base de conocimiento deberá tener una consola de control.
* La base de conocimientos deberá contar con una sección de noticias para los usuarios de la misma.
* La base de conocimientos deberá permitir a los usuarios poder personalizar sus datos generales, así como, los temas que para el son de interés.[[221]](#footnote-221)
* La base de conocimiento deberá permitir a los usuarios realizar consultas básicas y/o avanzadas.
* La Base de conocimientos deberá poder utilizar formatos los cuales deberán ser personalizables y funcionarán para la creación de soluciones.
* La Base de conocimientos deberá generar documentos de solución provistos de seguridad a nivel campo y a nivel documento, con el fin de segregar la información y que solo pueda ser consultada por personal autorizado.[[222]](#footnote-222), [[223]](#footnote-223)
* La Base de conocimientos deberá utilizar un editor con el cual se podrán crear, modificar y dar seguimiento a los documentos de solución.
* La base de conocimientos deberá contar con un visor que permita la consulta de documentos de solución.
* La herramienta deberá proveer un mecanismo para que con ayuda de la inteligencia artificial, se propongan recomendaciones de clasificación de los tickets (Operativos y de producto) para la asistencia de los operadores del primer y segundo nivel (L1/L2).

Se aceptará también manejar la clasificación de tickets desde la creación y configuración de reglas al momento de la personalización de la solución ITSM[[224]](#footnote-224), [[225]](#footnote-225), [[226]](#footnote-226)

* La base de conocimientos deberá contar con un motor de búsquedas que le permita con diferentes atributos la consulta de documentos de solución.
* La herramienta deberá permitir la consulta de soluciones mediante el uso de por lo menos 2 de las siguientes aplicaciones:[[227]](#footnote-227), [[228]](#footnote-228), [[229]](#footnote-229), [[230]](#footnote-230)

· Ambiente Web utilizando un sistema de búsqueda.

· Ambiente Windows utilizando un sistema de búsqueda.

· Deberá estar integrada al módulo de gestión de incidentes.

Se aceptara también el cumplimiento de al menos dos de las tres opciones mostradas en el requerimiento.

* Deberá estar integrada al módulo de gestión de problemas.
* La base de conocimientos deberá contar con un sistema de seguridad multi-capa.[[231]](#footnote-231)
* La base de conocimientos deberá integrarse con la gestión de incidentes y problemas.
* La base de conocimientos deberá integrarse al módulo de gestión de solicitudes y/o módulo de atención a usuarios finales.
  1. **Gestión de Incidentes[[232]](#footnote-232),[[233]](#footnote-233)**
* La Herramienta deberá proporciona un ID de registro único para cada Incidente
* La herramienta deberá validar la introducción de información mínima acorde a las necesidades de Osinergmin para la creación de incidentes
* La herramienta deberá permitir registrar a detalle completo toda la información necesaria correspondiente a la descripción de una Incidencia
* La herramienta deberá permitir crear y recuperar de manera rápida y eficiente los datos del solicitante
* La herramienta deberá contener un área para el registro y búsqueda de la información del solicitante donde permita identificar la empresa, unidad de negocio o localidad que a la cual pertenece el solicitante.
* La herramienta deberá contener un área exclusiva para el registro de solicitantes indirectos como apoyo al solicitante original
* La herramienta deberá permitir configurar el Método de Respuesta para notificar al solicitante de manera individual.
* La herramienta deberá guardar automáticamente el tiempo y hora de registro de la incidencia acorde con la zona horaria definida para cada usuarios y compañías proveedoras de servicios y de ser necesario auto calcular diferenciación de horarios entre distintas zonas horarias.
* La herramienta deberá permite hacer una distinción entre tipos de incidencias
* La herramienta deberá permitir identificar de manera rápida y concisa las incidentes y relaciones con el mismo solicitante proporcionando la facilidad de identificar incidentes duplicados y evitar la captura de incidentes capturados previamente.
* La herramienta deberá permitir ver o relacionar elementos de configuración (CI) asociados al solicitante con el objetivo de identificar las configuraciones asignadas a cada usuario dependiendo de la actividad o función dentro de Osinergmin.
* La herramienta deberá permitir el uso de indicadores de Impacto y Urgencia para la clasificación de los Incidentes y estos deben estar relaciones a los objetivos de servicios en los SLA´s y OLA´s establecidos dentro de las áreas operativas y usuarios finales respectivamente.[[234]](#footnote-234)
* La herramienta deberá realizar de manera automática el cálculo de Prioridad de acuerdo a como ITIL lo indica
* La herramienta deberá permite establecer una clasificación de los incidentes con base en los elementos de Configuración afectados por la incidencia[[235]](#footnote-235), [[236]](#footnote-236)
* La herramienta deberá permitir establecer una clasificación funcional de los incidentes en base acciones/operaciones propias de Osinergmin
* La herramienta deberá notificar automáticamente a los usuarios implicados cuando se registre una nueva incidencia
* La herramienta deberá brindar funciones que permitan agilizar la captura de incidentes
* La herramienta deberá brindar funciones que faciliten la obtención de información primordial para la resolución de incidencias
* La herramienta deberá brindar funciones de ayuda para la correcta clasificación de las incidencias
* La herramienta deberá proveer un mecanismo para que, con ayuda de la inteligencia artificial, se propongan recomendaciones de clasificación de los tickets (Operativos y de producto) para la asistencia de los operadores del primer y segundo nivel (L1/L2)
* La herramienta deberá permitir el seguimiento opcional del flujo de proceso de incidentes a través del uso de Estados como lo establecen las mejores prácticas de ITIL
* La herramienta deberá contener un área exclusiva para documentar toda la Información referente al Trabajo que se ha realizado sobre una incidencia.
* La herramienta deberá permitir la creación de un Historial con toda la información del trabajo realizado que se llevado con cada Incidencia
* La herramienta deberá permitir la Re-Asignación/Escalación de las Incidencias a grupos de solución especializados
* La herramienta deberá llevar de forma automática un control de Auditoria de las asignaciones que se realicen en el transcurso vida de una incidencia.
* La herramienta deberá llevar el registro del Tiempo Invertido en una Incidencia
* La herramienta deberá contar con un área que permita la creación de peticiones/asignaciones de actividades/tareas para ayudar a la resolución de la incidencia
* La herramienta deberá permitir crear relaciones de incidencias directamente con otras Incidencias, con elementos de Configuración (CI’s) o con Soluciones/Errores conocidos
* La herramienta deberá permitir la creación de problemas o peticiones de cambio asociadas directamente con la incidencia
* La herramienta deberá proporcionar área para el registro y búsqueda de información de Proveedores, así como poderlos asociar directamente con una incidencia.
* La solución deberá ser capaz de automatizar acciones proactivas de diagnóstico.[[237]](#footnote-237), [[238]](#footnote-238), [[239]](#footnote-239)
* La solución deberá ser capaz de ejecutar acciones de diagnóstico bajo demanda por el usuario.
* La solución deberá ser capaz de hospedar artículos de conocimiento que sean fácilmente accesible para el usuario para realizar diagnósticos con base en ellos.
* La solución deberá permitir un acceso ágil y simple a una CMDB desde el registro de incidente para apoyarse en la identificación de la causa raíz.
* La herramienta deberá contener un área donde permita la documentar completamente las Resoluciones y sus Causas de cada Incidencia
* La herramienta deberá permitir realizar una clasificación de las Resoluciones aplicadas a las incidencias
* La herramienta deberá permitir la Creación de una base de soluciones cada que se resuelve una incidencia.
* La herramienta deberá Notificar automáticamente de la resolución de la incidencia al solicitante
* La herramienta deberá registrar la Fecha y hora automática de Resolución
* La herramienta permite que el tiempo de restauración sea pausado debido a un evento en específico, y que posteriormente pueda continuar el registro de ese tiempo, sin afectar el nivel de servicio comprometido.
* La herramienta permite identificar las razones de haber pausado el tiempo de restauración, y posteriormente generar reportes al respecto.
* La herramienta deberá solicitar y hacer mandataria una Razón de cierre de la Incidencia
* La herramienta deberá registrar la Fecha y hora de Cierre de la incidencia automáticamente
* La herramienta deberá permitir la Reapertura de una Incidencia resuelta
* La herramienta deberá permitir el registro de los Costos generados producto de la resolución de una Incidencia[[240]](#footnote-240)
* La herramienta deberá permitir el Cierre automático de las Incidencias en caso de que éstas no sean cerradas
* La herramienta deberá proporcionar la posibilidad de obtener una encuesta de satisfacción de la resolución de la incidencia por parte del solicitante
  1. **Gestión de Problemas**
* La Herramienta deberá proporciona un ID de registro único para cada Problema.
* La herramienta deberá mostrar en modo gráfico la actividad del proceso de Gestión de Problemas en la que se encuentre cada problema (Identificación y Clasificación, Revisión, Investigación y Diagnóstico, Solución y Recuperación, Cierre), tomando estas actividades del proceso como estados del ciclo de vida del problema
* La herramienta deberá validar la introducción de información mínima acorde a las necesidades de Osinergmin para la creación de problemas
* La herramienta deberá permitir registrar a detalle completo toda la información necesaria correspondiente a la descripción del Problema
* La herramienta deberá restringir el acceso a solo a usuarios de soporte autorizados la creación de nuevos problemas
* La herramienta deberá contener un área búsqueda de la información de los datos del personal solicitante donde permita identificar la empresa, unidad de negocio o localidad que a la cual pertenece el solicitante, así como contar con funcionalidades que permitan de manera rápida y eficiente recuperar estos datos.

Se aceptara también que la herramienta deberá contener un área de búsqueda de la información de los datos del CI o elemento de configuración involucrado o afectado por el problema, así como contar con funcionalidades de búsqueda que permitan de manera rápida y eficiente recuperar estos datos.[[241]](#footnote-241), [[242]](#footnote-242), [[243]](#footnote-243)

* La herramienta deberá contener un área de búsqueda de la información de la Empresa solicitante, donde permita identificar la empresa, unidad de negocio o localidad donde se encuentra el problema
* La herramienta deberá permitir el uso de indicadores de Impacto y Urgencia para la clasificación de los problemas y estos deben estar relaciones a los objetivos de servicios en los SLA´s y OLA´s establecidos dentro de las áreas operativas y usuarios finales respectivamente.
* La herramienta deberá realizar de manera automática el cálculo de Prioridad de acuerdo a como ITIL lo indica
* La herramienta deberá contener un área exclusiva para la Asignación del personal de soporte que atenderá el problema y deberá hacer obligatorio la asignación de un administrador/gestor que supervise el seguimiento de cada problema generado.
* La herramienta deberá permite establecer una clasificación de los problemas con base en los elementos de Configuración afectados
* La herramienta deberá permitir establecer una clasificación funcional de los problemas en base acciones/operaciones propias de Osinergmin
* La herramienta deberá notificar automáticamente a los usuarios implicados cuando se registre un nuevo problema
* La herramienta deberá guardar automáticamente el tiempo y hora de registro del problema acorde con la zona horaria definida para cada usuario y compañías proveedoras de servicios y de ser necesario auto calcular diferenciación de horarios entre distintas zonas horarias.
* La herramienta deberá proveer un mecanismo para que con ayuda de la inteligencia artificial, se propongan recomendaciones de clasificación de los tickets (Operativos y de producto) para la asistencia de los operadores del primer y segundo nivel (L1/L2).

Se aceptara también manejar la clasificación de tickets desde la creación y configuración de reglas al momento de la personalización de la solución ITSM[[244]](#footnote-244)

* La herramienta deberá permitir la revaloración/modificación de los niveles de impacto y urgencia conforme se avance en la investigación del problema, así como también las reclasificaciones de categorías de servicio y de CI’s según sea el caso.
* La herramienta deberá permitir el acceso seguro y controlado a la base de datos de configuraciones, para navegar, modificar y extraer información de los elementos de configuración (CI).
* La herramienta deberá permitir registrar y comparar los costos derivados del problema en el transcurso de su investigación.
* La herramienta deberá poder contar con un visor gráfico que permita conocer las relaciones de dependencia, componente e impacto de los elementos de configuración.
* La herramienta deberá permitir crear una relación de Áreas afectadas derivadas del problema generado
* La herramienta deberá permitir el seguimiento opcional del flujo de proceso de problemas a través del uso de Estados como lo establecen las mejores prácticas de ITIL
* La herramienta deberá contener un área exclusiva para documentar toda la Información referente al Trabajo que se ha realizado sobre la investigación del problema.
* La herramienta deberá permitir la creación de un Historial con toda la información del trabajo que se ha llevado a cabo en el transcurso de la solución del problema
* La herramienta deberá permitir la reasignación de los Problemas a otros grupos de solución
* La herramienta deberá llevar de forma automática un control de Auditoria de las asignaciones y modificaciones que se realicen en el transcurso de la solución del problema.
* La herramienta deberá permitir el registro del Tiempo y esfuerzo Invertido en la solución del problema
* La herramienta deberá contar con un área que permita la petición/asignación de actividades/tareas para ayudar a la resolución del problema
* La herramienta deberá permitir la asociación de los problemas directamente con Incidencias, con elementos de Configuración (CI’s) o con Soluciones/Errores conocidos
* La herramienta deberá permitir la creación de Incidencias o peticiones de cambio asociadas directamente con el problema
* La herramienta deberá proporcionar área para el registro y búsqueda de información de Proveedores, así como poderlos asociar directamente con el problema
* La herramienta deberá contener un área donde permita la documentar el Error y la Resolución del problema, así como su Causa Raíz
* La herramienta deberá permitir realizar una reclasificación de componentes o actividades cuando se encuentre una solución al problema
* La herramienta deberá contar con un área para la documentación de errores conocidos
* La herramienta deberá permitir la creación de una base de datos de soluciones donde se documente las soluciones aplicadas.
* La herramienta deberá Notificar automáticamente de la resolución del problema al solicitante
* La herramienta deberá registrar la Fecha y hora automática de Resolución
* La herramienta deberá hacer mandatorio la documentación de la solución del problema y una razón de estado de resolución del problema
* La herramienta deberá registrar la Fecha y hora de Cierre de problema automáticamente
  1. **Medición de Servicios**
* La herramienta deberá proveer vistas graficas de métricas de acuerdo a los diferentes procesos a soportar por las herramientas de esta RFI.
* La herramienta deberá ser capaz de integrarse con los módulos de gestión de incidentes, cambios y problemas para poder visualizar sus datos en graficas.
* La herramienta deberá mostrar una gráfica donde se representen el número total de incidentes y tiempos de solución, desglosados por prioridad o tipo de servicio.
* La herramienta deberá mostrar una gráfica donde se representen el número total de incidentes desglosados por infraestructura de la organización.
* La herramienta deberá mostrar una gráfica representando el número total de incidentes con detalles para un servicio de negocio, desglosados por prioridad o el estado.
* La herramienta deberá mostrar una gráfica representando el número total de incidentes desglosados por área impactada de la organización.
* La herramienta deberá mostrar una gráfica representando el porcentaje de incidentes resueltos categorizados por objetivos de servicio.
* La herramienta deberá mostrar una gráfica representando en ella el número total de cambios desglosados por la estructura de la organización y también por la información de incidentes y problemas asociados al cambio.
* La herramienta deberá mostrar una gráfica donde represente el número total de cambios desglosados por áreas impactadas en la organización.
* La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el porcentaje de cambios completados desglosados por objetivos de servicio contemplados.
* La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el número total de cambios desglosados por área impactada y también por la información de incidentes y problemas asociados con el cambio.
* La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el número total de cambios desglosados por razón de negocio.
* La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el número total de cambios desglosados por estructura de la organización.
* La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el número total de cambios por el servicio seleccionado y desglosados por prioridad o estado.
* La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el número total de incidentes causados por cambios, desglosados por prioridad y tipo de servicio.
* La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el número total de cambios desglosados por razón de negocio y también por los incidentes o problemas asociados.
* La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el número total de problemas desglosados por área impactada en la organización.
* La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el número total de problemas desglosados por manejo de la investigación.
* La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el número total de problemas desglosados por servicio de negocio.
* La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el número total de problemas y el tiempo de conclusión o cierre por razón de estado.
* La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el número total de problemas desglosados por estructura de la organización.
* La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente el número total de problemas y tiempo de resolución desglosados por prioridad o tipo de servicio.
* La herramienta deberá mostrar una gráfica que represente los problemas por servicio de negocio.
* La herramienta deberá mostrar gráficas sobre información de los acuerdos de niveles de servicio.
* La herramienta deberá mostrar gráficas sobre información de las peticiones de servicio registradas.
* La herramienta deberá mostrar gráficas sobre información de los activos de la organización.
* La herramienta deberá tener la posibilidad de administrar las gráficas, dependiendo de los roles en la herramienta.
* La herramienta deberá tener la facilidad de generar nuevas gráficas basadas a las necesidades de Osinergmin y que estén dentro del alcance del presente servicio, estas serán definidas en la etapa Pre-operativa del servicio.[[245]](#footnote-245)
  1. **Informe de Servicios**
* La herramienta deberá contar con un ambiente de trabajo amigable con el usuario y fácil de usar proporcionando un fácil acceso a las funciones principales
* La herramienta deberá proveer reportes avanzados acordes a las mejores Prácticas para las Disciplinas de ITIL
* La herramienta deberá brindar la facilidad de generar Métricas basadas en los Servicios de negocio de Osinergmin
* La herramienta deberá contar un esquema de seguridad adecuado donde solo permita el acceso a usuarios autorizados a utilizarla.
* La herramienta deberá proporcionar una interfaz web que permita acceder a los usuarios desde lugares remotos
* La herramienta deberá posibilitar el manejo de diferentes vistas para generar reportes
* La herramienta deberá brindar características para clasificar los reportes derivados de otras disciplinas de las mejores prácticas de ITIL
* La herramienta deberá brindar opciones de búsqueda rápida para encontrar rápidamente los reportes deseados
* La herramienta deberá generar gráficas dinámicas con los datos procesados en los reportes
* La herramienta deberá permitir la creación de reportes de manera rápida y eficiente, mostrando al usuario cómo está quedando el reporte mientras lo construye.
* La herramienta deberá crear reportes de manera rápida y eficiente evitando la demora de tiempo en obtener y mostrar los datos requeridos
* La herramienta deberá permitir la exportación de los reportes en diferentes formatos (pdf y xls).[[246]](#footnote-246)
* La herramienta deberá permitir establecer un almacenamiento y clasificación de reportes personalizados por el usuario.
* La herramienta deberá facilitar la modificación de un reporte.
* La herramienta deberá permitir establecer las variables y dimensiones de los reportes
* La herramienta deberá permitir la combinación de datos provenientes de diferentes módulos de las mejores prácticas de ITIL (incidentes, cambios, solicitudes) para la generación de reportes
* La herramienta deberá proveer reportes predefinidos con indicadores principales sobre la gestión de Incidentes
  + Número de Incidentes por estado
  + Antigüedad de Incidentes abiertos
  + Análisis de tiempo de solución para incidentes
  + Número de Incidentes abiertos por impacto
  + Lista de incidentes por Ítem de configuración
  + Número de Incidentes abiertos por categoría operacional
  + Tiempo dedicado a la resolución de un incidente
  + Porcentaje de incidentes reabiertos
  + Número de llamadas tomadas analista/hora
  + Porcentaje de incidentes que requieren soporte local
  + Atraso de incidentes no resueltos
  + Porcentaje de Resolución en la Primera Línea de soporte
  + Top de departamentos solicitantes
  + Número de incidentes por fuente reportada
  + Número de incidentes por categorización de producto
  + Número de incidentes duplicados
  + Número de incidentes escalados al segundo nivel de soporte
  + Medición de la satisfacción del cliente
  + Estado Actual de los Acuerdos de Nivel de Servicio para los incidentes abiertos
* La herramienta deberá proveer reportes predefinidos con indicadores principales sobre la gestión de Problemas
  + Número de problemas por estatus e impacto
  + Porcentaje de problemas recurrentes por impacto
  + Tiempo promedio de resolución de un problema
  + Tiempo promedio retraso entre resolución y cierre del problema
  + Porcentaje de problemas para los cuales un análisis de causa raíz fue emprendido.
  + Número de problemas abiertos por manejador de investigación
  + Antigüedad de problemas abiertos.
  + Número de problemas asociados con un cambio
  + Número de problemas por producto
  + Número de problemas asociados con prioridades altas de incidentes
  + Proporción de problemas a incidentes.
* La herramienta deberá proveer reportes predefinidos con indicadores principales sobre la gestión de Cambios
  + Indisponibilidad planeada por cambios
  + Numero de cambios por estatus
  + Resumen de cambios cerrados
  + Cambios Generados por Incidentes
  + Cambios Generados por otros Cambios
  + Solicitudes de Cambio no aprobadas
  + Ciclo de vida del cambio y eficiencia del proceso
  + Número de cambios por fase
  + Cambios rechazados por el CAB
  + Reporte de Cambios atrasados
  + Número de Cambios implementados en un periodo
  + Tendencia en número de solicitudes de cambio
  + Razones de cambio
  1. **Accesos e Interfaz[[247]](#footnote-247)**
* Compatible con exploradores que se ejecutan en sistemas operativos de PC, Mac y Linux.
* La solución deberá tener una App para móviles que soporte los sistemas operativos Android e iOS.
* La solución deberá permitir las notificaciones “push” en la App móvil.
* La App móvil de la solución debe permitir la utilización de la cámara de fotos para la creación de evidencias (archivos adjuntos).
* La solución deberá permitir la aprobación o rechazo de solicitudes o cambios mediante una App para respuestas móviles (utilizando el mecanismo estándar de notificación del Smartphone).[[248]](#footnote-248)
* La solución deberá permitir al personal de soporte visualizar sus casos, actualizarlos y documentarlos directamente desde su dispositivo móvil.
* La solución deberá permitir al personal de soporte crear conocimiento directamente desde sus dispositivos móviles.
* La solución deberá contar con características que permitan planear, registrar, gestionar, automatizar, y reportar.
* La solución deberá permitir el trabajo colaborativo
* La solución deberá contar con características que permitan tener una seguridad adecuada de la información y control de las actividades de los usuarios. Generación de logs y/o funcionalidades de auditoría
* La solución deberá poderse integrar con otras aplicaciones para la explotación de su información
* La solución deberá accederse a través del Web a través de interfaces como Java o HTML5.
* La solución deberá contar con funcionalidad que permita acelerar las auditorías de cumplimiento.
* La solución deberá soportar el archivado de información El archivo debe poder ser en-línea (en la base de datos) o exportable para reducir tamaño de la BD.
* La solución deberá incluir las licencias necesarias para la configuración, administración y uso por parte del personal del Centro de atención.[[249]](#footnote-249)
  1. **Portal de autoservicio[[250]](#footnote-250), [[251]](#footnote-251), [[252]](#footnote-252), [[253]](#footnote-253), [[254]](#footnote-254), [[255]](#footnote-255), [[256]](#footnote-256), [[257]](#footnote-257)**
* La herramienta deberá proporcionar un ambiente de trabajo intuitivo y fácil de usar por el personal de Osinergmin
* La herramienta deberá proporcionar un área general para realizar la búsqueda de solicitudes de servicio
* La herramienta deberá proporcionar opciones de búsqueda rápida para agilizar la recuperación de solicitudes
* La herramienta deberá permitir elegir y filtrar solicitudes de servicio o por categorización
* La herramienta deberá permitir navegar entre categorías y sub-categorías de solicitudes de servicio de una manera fácil y ágil
* La herramienta deberá permitir la búsqueda de solicitudes cerradas con fechas anteriores
* La herramienta deberá permitir “seguir” activos/servicios de TI, así como crear grupos de discusión, seguir personas o solicitudes previamente levantadas.[[258]](#footnote-258)
* La herramienta deberá permitir al usuario final visualizar en contexto/geolocalización los activos/servicios que se encuentran disponibles cerca de el, mostrando un mapa para ubicarlos de forma sencilla.[[259]](#footnote-259), [[260]](#footnote-260)
* La herramienta deberá brindar una plataforma social que le permita al usuario final interactuar con TI a través de una aplicación en sus dispositivos móviles (“app”) o a través de un web browser
* La interfaz deberá permitir seleccionar de un catálogo los servicios más solicitados con los servicios a solicitar para perfiles de usuario previamente configurados
* La herramienta deberá permitir solicitar servicios con solo escribir en un campo libre, pudiendo emplear símbolos como ¿#¿ o ¿@¿ como en redes sociales.

Se aceptara también soluciones sin esta funcionalidad, sin dejar de aceptar las diferentes formas de búsqueda por texto libre, palabra claves, catálogo de servicio u otra existente.[[261]](#footnote-261), [[262]](#footnote-262), [[263]](#footnote-263), [[264]](#footnote-264), **[[265]](#footnote-265)**

* La herramienta deberá brindar la opción de crear una selección de servicios recurrentes/favoritos por cada usuario para agilizar su selección.
* La herramienta deberá permitir la reapertura de una solicitud cerrada
* La herramienta deberá¿ permitir retroalimentar los mapas geográficos ofrecidos con activos de TI que no se encuentren documentados previamente.

Se aceptara soluciones sin permitir retroalimentar los mapas geográficos ofrecidos con activos de TI que no se encuentren documentados previamente..[[266]](#footnote-266), [[267]](#footnote-267), [[268]](#footnote-268), **[[269]](#footnote-269)**

* La herramienta deberá proporcionar un área para seleccionar y visualizar los detalles del servicio deseado.
* La herramienta deberá mostrar además de la descripción, los costos asociados del servicio seleccionado.
* La herramienta deberá permitir seleccionar uno o más servicios a la vez como parte de una sola solicitud[[270]](#footnote-270), [[271]](#footnote-271)
* La herramienta deberá brindar al solicitante la posibilidad de detener el proceso o cancelar una solicitud de servicio
* La herramienta deberá contar con un área de trabajo donde permita introducir información necesaria para la solicitud de servicio
* La herramienta deberá validar la introducción de información requerida antes de ser enviada la solicitud de servicio
* La herramienta deberá brindar la posibilidad de adjuntar información o archivos externos como parte de la información provista
* La herramienta opcionalmente brindará la posibilidad de seleccionar los servicios deseados y posponer su publicación. [[272]](#footnote-272), **[[273]](#footnote-273)**, **[[274]](#footnote-274)**, **[[275]](#footnote-275)**, **[[276]](#footnote-276)**
* La herramienta deberá mostrar información de las etapas de las peticiones de servicios que anteriormente han transcurrido en un servicio
* La herramienta deberá permitir al gestor o administrador saber a quién se le ha asignado la solicitud
* La herramienta deberá permitir saber en qué estado se encuentra la solicitud y la información de trabajo que se ha completado hasta el momento.
* La herramienta deberá mostrar el día y hora en la que se espera resolver la solicitud.
* La herramienta deberá brindar la posibilidad de poder adicionar información a la solicitud de servicio una vez enviada dicha solicitud
* La herramienta deberá contar con un esquema de Permisos de Acceso y Seguridad a los datos accedidos por los usuarios
* La herramienta deberá permitir un Completo manejo y seguimiento de las solicitudes de servicio desde su inicio hasta su término.
* La herramienta deberá permitir la distinción y manejo de roles funcionales para diferenciar las actividades realizadas por el personal de Osinergmin.
* La herramienta deberá proporcionar diferentes áreas de trabajo dependiendo del rol de cada usuario.
* La herramienta deberá controlar el proceso de las solicitudes de servicio, a través del manejo de una serie de estados asociados con la solicitud.
* La herramienta opcionalmente permitirá seleccionar dos o más solicitudes de servicio y escoger el orden de solución de cada una de ellas.[[277]](#footnote-277), [[278]](#footnote-278), [[279]](#footnote-279)
* La herramienta deberá permitir adicionar o eliminar peticiones, así como modificar información de las mismas.
* La herramienta deberá mostrar y notificar cuando una solicitud de servicio requiriera información adicional por parte del solicitante.
* La herramienta deberá permitir la creación de un top de servicios solicitados.
* La herramienta deberá tener la flexibilidad de perimir a los usuarios hacer peticiones a nombre de otros usuarios.
* La herramienta deberá hacer uso de un catálogo de servicios estándar para las diferentes áreas.
* La herramienta deberá permitir establecer un Costo por solicitud de servicio
* La herramienta deberá llevar el registro de un log de actividades realizadas sobre las solicitudes de servicio.
* La herramienta deberá permitir a los solicitantes adicionar información en el log de actividades correspondiente a sus solicitudes.
* El log de actividades deberá proveer un histórico con fechas de modificación y accesos.
* La herramienta deberá permitir la comunicación directa con los coordinadores de las peticiones de servicio.
* La herramienta deberá notificar al solicitante cuando su solicitud de servicio se ha enviado.
* La herramienta deberá notificar al solicitante cuando su solicitud de servicio se ha resuelto.
* La herramienta deberá notificar al personal asignado cada que se le envié una solicitud de servicio.
* La herramienta deberá permitir ver procesos asociados con la petición del servicio.[[280]](#footnote-280)
* La herramienta deberá permitir verificar si existen errores asociados a la petición de servicio.
* La herramienta deberá mostrar indicadores de estado de las solicitudes enviadas como ayuda a los administradores.
* La herramienta deberá permitir a los administradores monitorear el proceso de aprobación de las solicitudes según se requiera
* La herramienta deberá enviar una encuesta de satisfacción al solicitante Después de que su solicitud de servicio haya sido resuelta, para evaluar la calidad del servicio proporcionado.
* La herramienta deberá permitir la creación de sugerencias para el desarrollo/solución de la petición de servicio.
* La herramienta deberá permitir el uso de Broadcasts para mensajes públicos importantes acerca del trabajo en progreso.
* La herramienta deberá permitir utilizar un esquema de Aprobaciones para las solicitudes de servicio.
* La herramienta deberá permitir medir Niveles de Servicio para cada solicitud.
* La herramienta deberá permitir la utilización y asociación de elementos de configuración.
* La herramienta deberá brindar opciones de Asignación Automática de solicitudes de servicio a los grupos correspondientes.
* La herramienta deberá contar con opciones de Búsqueda Avanzadas y QBE (Query By Example)[[281]](#footnote-281)
* La herramienta deberá considerar horarios de oficia, días festivos y ‘times-out’ del personal de soporte durante la asignación de solicitudes de servicio.
* La herramienta deberá permitir la Integración directa con otras herramientas complementarias de los procesos de las mejores prácticas de ITIL
* La herramienta deberá brindar la posibilidad de que todas sus funcionalidades puedan ser accedidas desde un ambiente web.
* La herramienta deberá integrar la funcionalidad de “chatbot” basado en inteligencia artificial y con capacidades de procesamiento natural del lenguaje (NLP) para permitir a los usuarios tener una interacción natural para la solicitud de servicios .
* La funcionalidad de “chatbot” deberá permitir acceder o poner a disposición del usuario que solicita un servicio, la base de conocimiento para acercar recursos y soluciones relacionadas a la solicitud.
* La funcionalidad de “chabot” deberá tener la capacidad de federar y consultar información de bases de conocimiento externas, tanto información estructurada como no estructurada.
* La funcionalidad de “chatbot” deberá poder ser accedida a través de al menos los siguientes canales: SMS, Slack, Microsoft Teams y como un web widget.[[282]](#footnote-282)
* La funcionalidad de “chatbot” deberá brindar soporte en español.
* La herramienta opcionalmente podrá integrar la funcionalidad de “chatbot” basado en inteligencia artificial y con capacidades de procesamiento natural del lenguaje (NLP) para permitir a los usuarios tener una interacción natural para la solicitud de servicios .[[283]](#footnote-283), [[284]](#footnote-284)
  1. **Gestión de Endpoints[[285]](#footnote-285), [[286]](#footnote-286),[[287]](#footnote-287), [[288]](#footnote-288)**
* La solución deberá permitir descubrir todos los puntos finales con direcciones IP.
* Debe permitir visualizar el inventario detallado de hardware y software
* Debe tener integración con la CMDB y la gestión de activos de forma nativa
* La solución deberá habilitar la supervisión y aplicación de políticas basadas en acuerdos de licencia y estándares regulatorios.
* La herramienta deberá permitir la creación de reglas de cumplimiento
* La solución deberá permitir importar una plantilla de SCAP para verificar el cumplimiento de los Endpoints y automatizar la corrección de las configuraciones que no están dentro del cumplimiento.

Se aceptara también soluciones que permitan el uso de otras técnicas disponibles desde la administración de las Políticas del Sistema Operativo y otras más con los mismos o similares resultados.[[289]](#footnote-289), [[290]](#footnote-290)

* La herramienta deberá permitir administrar el uso de energía en los dispositivos
* La solución deberá permitir tomar control remoto de los dispositivos
* La solución deberá poder inventariar los siguientes dispositivos Windows, Linux, MAC y IOS[[291]](#footnote-291), [[292]](#footnote-292)
* La herramienta deberá permitir actualizar el inventario para ayudar a guiar las decisiones de inversión, reducir los procesos manuales y mantener el cumplimiento de los dispositivos físicos y virtuales.
* Debe permitir el despliegue de aplicaciones y sistemas operativos de una manera centralizada[[293]](#footnote-293), [[294]](#footnote-294)
* La solución deberá permitir la automatización de las correcciones de forma proactiva cuando se produzcan eventos clave de la infraestructura.
* Debe permitir el cumplimiento de políticas, asegurándose que los dispositivos se adhieran a las políticas regulatorias, industriales y corporativas, y proporcionando informes para satisfacer las solicitudes de auditoría como SCAP.[[295]](#footnote-295), [[296]](#footnote-296)
* La solución deberá admitir el cifrado FIPS 140-2 u otro protocolo de seguridad similar o superior.[[297]](#footnote-297)
* La solución deberá estar basada en agentes y debe permitir su distribución, instalación y actualización de manera centralizada y automática.
* La solución deberá de contemplar la autorreparación manteniendo la integridad de una aplicación con comprobaciones de rutina que corrijan automáticamente una aplicación incluso después de eventos que comprometen el correcto funcionamiento
* Deberá permitir la auditoría en tiempo real y a demanda de una PC o endpoint específico obteniendo información del hardware, software y de seguridad.
* La herramienta deberá disponer un portal de autoservicio con el software preaprobado y las solicitudes de acceso en manos del usuario final. Se puede anunciar aplicaciones de software disponibles, acciones avanzadas y enlaces rápidos para que los usuarios finales accedan directamente.

Se aceptara también que esta característica puede ser modelada desde la herramienta de ITSM en el catalogo de servicios para el cliente final, siendo este el único repositorio para la gestión de Servicios TI como lo sugieren las mejores practicas ITIL.[[298]](#footnote-298), [[299]](#footnote-299)

* Deberá permitir el servicio de parchado, instalación de software, configuración, cumplimiento y control remoto través de Internet sin la necesidad de una VPN.
* La herramienta debe permitir actualizaciones automáticas de boletines y actualizaciones del catálogo de parches y vulnerabilidades.
* Deberá permitir personalizar las opciones de implementación de los parches, como la frecuencia, mensajes personalizados al usuario, las veces que puede posponer el proceso, Timer en caso de no actividad, reinicio de la PC, entre otros a través de un asistente integrado.[[300]](#footnote-300), [[301]](#footnote-301)
* Deberá brindar una vista de parches no aplicados a través de una lista de parches faltantes por dispositivo con su nivel de gravedad.
* Deberá permitir la distribución de parches y otras tareas de mantenimiento relacionadas automáticamente, fuera del horario comercial, activando las PC, implementando parches y apagando las máquinas una vez que se hayan completado las actualizaciones.
* Deberá soportar soluciones de Microsoft y de los fabricantes Citrix, Exchange, SQL, Mozilla Firefox, Adobe, Apple iTunes y WinZip.[[302]](#footnote-302)
* Deberá permitir rastrear el proceso de parcheo en tiempo real y recibir información detallada sobre cualquier error o anomalía para que pueda tomar medidas correctivas inmediatas.
* La solución deberá permitir el control, supervisión y actualización de todos los principales programas antivirus y antispyware desde una única fuente;
* Deberá permitir la actualización de definiciones y configuraciones de seguridad e implementar plantillas de cumplimiento con alertas personalizables.
* La herramienta deberá habilitar políticas de cumplimiento basadas en los acuerdos de licencia de sus proveedores y otros estándares regulatorios con herramientas, informes y plantillas esenciales para PCI, ISO 27001, ISO 27002 y NIST.[[303]](#footnote-303), [[304]](#footnote-304)
* La solución deberá permitir la verificación de cumplimiento, identificando visualmente su estado de cumplimiento con nuevos cuadros de mando y funciones de desglose.
* Debe permitir identificar y alertar aquellos dispositivos que no se adhieran a las políticas de cumplimiento definidas.
* Deberá permitir desplegar automáticamente el agente a nuevas PC’s descubiertas
* Deberá permitir desplegar automáticamente aplicaciones predefinidas a nuevas PC’s descubiertas
* Deberá conservar el ancho de banda de la red enviando datos simultáneamente a varios clientes y minimizando la interferencia
* Deberá permitir el despliegue automático de software en los siguientes sistemas operativos: Microsoft, MacOS, UNIX® y Linux.

Se aceptara también soluciones que permitan el despliegue automático de software en los siguientes sistemas operativos: Microsoft, MacOS o UNIX® o Linux[[305]](#footnote-305)

* La solución deberá habilitar el acceso remoto a varios agentes de forma simultánea a modo que puedan visualizar el mismo escritorio o servidor para determinar la causa de los problemas y las soluciones adecuadas.
* El control remoto deberá permitir la ejecución de comandos, transferencias de archivos, administración del portapapeles y reinicio del dispositivo de destino.
* Para los sistemas operativos Windows la solución deberá brindar el acceso al sistema de archivos, Registry de Windows, servicios de Windows, consola de eventos, y administración de procesos a través de un acceso directo sin necesidad de tomar el control remoto[[306]](#footnote-306)
* La solución deberá de permitir la toma de control remota de dispositivos Windows y MacOS
* La solución deberá llevar registro y auditoria de las tomas de control remota, así como tener la posibilidad de grabar un video de la sesión.
* La solución deberá permitir la creación automática de Tickets en la mesa de servicio ante eventos o fallas en los endpoints
* Deberá permitir la autoasignación del ticket basada en el tipo de alerta
* La solución deberá integrarse con la mesa de servicio a modo que el operador de la mesa ejecute acciones de remediación y control remoto del Endpoint directamente desde la consola de tickets.
* La solución deberá integrarse con los flujos del catálogo de servicios de la mesa de ayuda, a modo que automáticamente se realice el aprovisionamiento de software, parchado y configuración como parte del flujo de un servicio solicitado por el usuario final
  1. **Herramienta para Parchado de Estaciones de Trabajo y Servidores[[307]](#footnote-307), [[308]](#footnote-308), [[309]](#footnote-309), [[310]](#footnote-310)**
* El servicio deberá Disponibilizar todos los datos estos se deben replicar en al menos un servidor adicional en una región geográfica diferente.
* El servicio deberá copiar los datos de forma programada con pruebas periódicas del proceso de restauración.
* El servicio deberá permitir que los datos privados intercambiados deben tener lugar a través de canales cifrados.
* El servicio deberá tener un sitio web y las API que permitan la comunicación mediante TLS 1.2 a través del puerto HTTPS estándar 443.[[311]](#footnote-311)
* El servicio deberá tener los conjuntos de cifrados habilitados utilizando (PFS) para negociar claves y cifrado AES-128 o superior.[[312]](#footnote-312)
* El agente deberá utilizar el cifrado PKI para autenticar el punto de conexión en los servidores, tras la autenticación mutua, se deberá proteger la comunicación entre los servidores del servicio y el punto de conexión.[[313]](#footnote-313)
* El agente del servicio deberá ser capaz de supervisar y controlar el proceso de administración y la revisión del punto final.
* El agente del servicio deberá ser capaz de proteger el punto de conexión.
* El agente del servicio no deberá ser vulnerable a los ataques de repetición o MITM.[[314]](#footnote-314)
* El software del servicio deberá utilizar software de monitoreo para rastrear todos los inicios de sesión del servidor y la ejecución de comandos con privilegios.[[315]](#footnote-315)
* El software del servicio deberá alertar sobre cualquier actividad anómala.[[316]](#footnote-316)
* El software del servicio deberá hacer que todos los archivos de registro se escriban en hosts de registro centralizados que se endurezcan y supervisen mediante OSSEC.[[317]](#footnote-317)
* El software del servicio deberá mostrar en un dashboard los siguientes detalles:
  + Mostrar la cantidad de parches ejecutados a la fecha.
  + Aprobación manual
  + Actualizaciones pendientes
  + Necesita atención
  + Excepciones
* El software del servicio deberá tener la capacidad de tener aprobación manual de revisiones.
* El software del servicio deberá permitir poder ver el inventario, asignar un dispositivo a un grupo, volver a examinar, reiniciar, exportar detalles y quitar un dispositivo.
* El software del servicio debe poder usar el panel de filtros de dispositivos para buscar dispositivos que se requieran auditar.
* El software del servicio deberá tener la capacidad de verificar la política con el fin de garantizar la aplicación automática de parches.
* El software del servicio deberá tener la capacidad de preseleccionar automáticamente todos los meses, semanas y días.
* El software del servicio deberá tener la capacidad de anular la selección de los campos específicos que no se apliquen a la programación que desee.
* El software del servicio debe establecer incrementalmente los meses, semanas, días y hora de cuándo desea que se ejecuten las actualizaciones de parches en los dispositivos.
* El software del servicio deberá permitir que el agente se pueda distribuir de diferentes maneras como un instalador tipo MSI, el agente debe ser compatible con Windows para estaciones de servidores y estaciones, Linux y MAC.
* El software del servicio deberá permitir la instalación del agente a través de línea de comando también.
* El software del servicio deberá poder permitir obtener información acerca de:
  + Asignar un dispositivo a un grupo
  + Reescaneo
  + Reiniciar
  + Exportar la información del dispositivo listada a un archivo CSV
  + Elimine los dispositivos de su inventario
* El software del servicio deberá tener la capacidad de poder asignar una directiva o varias directivas a un grupo.
* El software del servicio deberá tener la capacidad de obtener la información o realizar tareas relacionadas con la administración del sistema:
  + [Visualización de una política o grupo individual](https://support.automox.com/automox-product-documentation/system-management/system-management-viewing-an-individual-policy-or-group)
  + [Gestión de las asignaciones de directivas y grupos](https://support.automox.com/automox-product-documentation/system-management/managing-policy-and-group-assignments)
  + [Determinar qué políticas se asignan a qué grupos](https://support.automox.com/automox-product-documentation/system-management/determining-which-policies-are-assigned-to-which-groups)
  + [Búsqueda y filtrado de una política o grupo individual](https://support.automox.com/automox-product-documentation/system-management/searching-and-filtering-for-an-individual-policy-or-group)
  + [Gestión de grupos](https://support.automox.com/automox-product-documentation/system-management/system-management-managing-groups)
  + [Gestión de políticas](https://support.automox.com/automox-product-documentation/system-management/system-management-managing-policies)
  + [Creación de una directiva de parches](https://support.automox.com/automox-product-documentation/system-management/creating-a-patch-policy)
  + [Creación de una directiva de software necesaria](https://support.automox.com/en/articles/2762078-creating-a-required-software-policy).
* El software del servicio deberá permitir aplicar políticas a todo el software compatible, esto debe incluir todos los parches del sistema operativo y el software de terceros compatible.
* El software del servicio deberá permitir seleccionar todos los paquetes que no desea que se parchee, se debe utilizar las opciones de búsqueda y filtro para encontrar estos paquetes.
* El software del servicio deberá tener la capacidad de seleccionar el nivel de gravedad que desea incluir en la actualización del parche: Bajo, Medio, Alto, Crítico y Desconocido. Puede seleccionar varias gravedades. Los niveles de gravedad se definen por la puntuación CVE.
* El software del servicio deberá tener la capacidad de crear configuraciones de aplicación de parches personalizadas, se debe poder elegir además las condiciones que coincidan con el requisito de cumplimiento deseado para el dispositivo.
* El software del servicio deberá permitir la creación de informes.
* El software del servicio deberá ser capaz de aplicar parches al sistema operativo del dispositivo, parchea de forma nativa un catálogo de software de terceros como:[[318]](#footnote-318)
  + 7-Zip
  + Adobe Acrobat Reader DC
  + Adobe Reader
  + Adobe Air
  + Adobe Flash
  + Adobe Shockwave
  + Box Drive
  + Camtasia (Windows 64-bit only)
  + Cyberduck
  + Dropbox
  + FileZilla Client
  + Google Chrome
  + Google Earth Pro
  + Inkscape
  + iTerm2
  + iTunes
  + Java 8
  + KeePassXC
  + LibreOffice
  + Microsoft OneDrive
  + Microsoft Remote Desktop
  + Microsoft Skype
  + MS Office MSI
  + MS Office 365
  + Mozilla Firefox
  + Mozilla Firefox ESR
  + Mozilla SeaMonkey
  + Mozilla Thunderbird
  + Notepad++
  + Opera
  + PuTTY
  + Sequel Pro
  + SizeUp
  + Slack
  + Snagit
  + Sublime Text 3
  + The Unarchiver
  + TigerVNC
  + Transmit
  + VLC Media Player
  + VMware Horizon Client
  + WinMerge
  + WinRAR
  + WinSCP
  + Wireshark
  + XnView MP
  + Zoom
  + Zoom Outlook Plugin
* El Software del servicio debe tener la capacidad de Autenticación de dos factores de correo electrónico - Habilitación de la autenticación móvil de dos factores - SSO de inicio de sesión único basado en SAML, Se confirma que se aceptará también que la herramienta permita el inicio de sesión mediante Active Directory. [[319]](#footnote-319)
* El software del servicio debe permitir por lo menos dos de los siguientes requerimientos:[[320]](#footnote-320)
  + Agregar usuarios y definir sus permisos.
  + Exportar un archivo CSV que contenga detalles sobre los usuarios elegidos.
  + Eliminar los usuarios existentes.
* El software de EDR del servicio debe permitir instalar el Agente de la solución de patching en los equipos de Windows para su integración.
* El software del servicio debe soportar los siguientes sistemas operativos:
  + Windows 7 a más
  + Windows Server 2008 R2 a más
  + macOS 10.13 a más
  + RHEL 6 a más
  + Suse Linux Enterprise Server (SLES) 12 a más.
  + CentOS 6 a más.
  + Fedora 28 a más
  + Debian 8 a más.
  + Ubuntu 16.04+ LTS
  + Amazon Linux 1 a más.
* El software del servicio de parchado de vulnerabilidades deberá tener la capacidad de trabajar en estaciones de trabajo y servidores.
* El software del servicio tendrá alcance sobre 800 dispositivos entre estaciones de trabajo y servidores.[[321]](#footnote-321), [[322]](#footnote-322), [[323]](#footnote-323), [[324]](#footnote-324)
  1. **Implementación (Fase pre operativa).[[325]](#footnote-325), [[326]](#footnote-326), [[327]](#footnote-327), [[328]](#footnote-328), [[329]](#footnote-329), [[330]](#footnote-330), [[331]](#footnote-331)**
* El Sistema deberá realizar el registro y seguimiento de los tickets a través de la intranet. Así como acceder a la base de datos del conocimiento.[[332]](#footnote-332)
* Implementar el software de acuerdo a las necesidades del Osinergmin, la Mesa de Ayuda, el servicio de Ingeniería y el servicio de Área de Seguridad (ASAM).[[333]](#footnote-333)

**Gestión de Incidentes**

Proceso dentro de la Gestión de Servicios TI, que se ocupa del tratamiento de los sucesos que provocan la degradación o pérdida del funcionamiento normal de un servicio.

El objetivo es recuperar el servicio para Osinergmin lo más rápido posible, para lo cual se deberá buscar una solución conocida en las Bases de Datos de Conocimiento; aplicando soluciones definitivas o temporales.

Las principales funciones son:

* + Soporte Inicial a través de teléfono y/o control remoto
  + Investigación y Diagnóstico de la Incidencia.
  + Asignación de un incidente a otros niveles de resolución, que se realiza en función de:
  + Los conocimientos requeridos para resolver la Incidencia
  + El tiempo disponible para la resolución de la Incidencia en función de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA).
  + Seguimiento de la Incidencia.
  + Resolución de la Incidencia de manera definitiva o con una solución temporal.
  + Reducción de los tiempos necesarios para la resolución de las Incidencias.

cantidad de usuarios del Software de Mesa de Ayuda es 35 personas, tener presente que las licencias deben ser concurrentes.[[334]](#footnote-334), [[335]](#footnote-335), [[336]](#footnote-336), [[337]](#footnote-337)

**Gestión de Problemas**

La Gestión de Problemas tiene como fin primordial identificar la causa raíz de los incidentes analizados y proponer soluciones que permitan eliminar dicha causa raíz o, al menos, disminuir su impacto en el entorno de producción.

El contratista deberá utilizar como parte del servicio una herramienta de base de datos de conocimiento que registre los errores conocidos y permita al Centro de Soporte identificar y resolver los incidentes con mayor rapidez.

El Contratista deberá coordinar con el Jefe de Proyectos del Osinergmin a fin de entregar y hacer seguimiento a los problemas detectados y a los incidentes recurrentes.

**Gestión de Cambios**

El contratista tendrá la responsabilidad del control de los cambios en la Infraestructura TIC del Osinergmin y de informar al Jefe de Proyecto Osinergmin sobre los cambios que se deben realizar en la infraestructura de TIC.

Los objetivos que se plantean con el proceso de Gestión de Cambios son:

* Asegurar que se utilizan métodos y procedimientos estándares para manejar eficiente y rápidamente todos los cambios.
* Minimizar el impacto de las incidencias relacionadas con cambios sobre la calidad del servicio y, por consiguiente, mejorar el funcionamiento diario de la organización.
* Priorizar la implantación de los cambios de acuerdo con los compromisos de servicio.
* Colaborar en la identificación pro-activa de mejoras y modificaciones beneficiosas para el sistema.
* Mejorar la utilización de los recursos, incrementando de este modo la eficiencia.

El contratista será responsable de gestionar el proceso de cambios que impliquen hardware, software y documentación de procedimientos asociados con la ejecución, soporte y mantenimiento de los equipos involucrados y definidos en el servicio. Para ello el sistema de Mesa de Ayuda permitirá registrar y consultar los diferentes cambios que se genere en la infraestructura de TIC.

**Gestión de Calidad del Servicio**

El contratista deberá implementar el proceso de calidad del servicio los cuales deberán contar con puntos de control para la gestión del servicio:

* Evaluación de las llamadas telefónicas
* Confiabilidad de la información registrada en la herramienta de gestión de tickets.

**Gestión de Catálogo de Servicios**

El contratista tendrá la responsabilidad de llevar el control de catálogo de servicios elaborado por Osinergmin**.[[338]](#footnote-338), [[339]](#footnote-339)**

Ante algún cambio necesario dentro del catálogo de servicios, éste deberá ser previamente aprobado por Osinergmin.[[340]](#footnote-340)

**Proceso de Gestión de Incidencias de Seguridad de la Información**

Proceso definido por el equipo de Seguridad, que se ocupa del tratamiento de los incidentes que afectan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información.

El objetivo es registrar las incidencias de seguridad de la información y derivar su tratamiento al Equipo encargado, a fin de que realice la documentación y seguimiento respectivo a estos casos.

Las principales funciones son:

* + Identificación y Registro de Incidencias.
  + Asignación de la incidente seguridad de la información al equipo de seguridad.
  + Apoyo proporcionando la información requerida para la documentación del incidente.

**Proceso de Gestión de Servicios Generales**

Proceso definido por el equipo de Servicios Generales, que se ocupa del tratamiento de los incidentes y requerimientos de la infraestructura del edificio y otros relacionados.

El objetivo es registrar las incidencias y requerimientos derivando su tratamiento al Equipo de Servicios Generales, a fin de que realice la atención y seguimiento respectivo a estos casos.

Las principales funciones son:

* + Registro de Incidencias y Requerimientos de Servicios Generales.
  + Tipificación y documentación del incidente o requerimiento.
  + Asignación del ticket al equipo de servicios generales.

**Proceso de Gestión de Incidencias, Requerimientos Funcionales y de Ingeniería**

Proceso que se ocupa del tratamiento de los incidentes y requerimientos de los distintos sistemas funcionales del Osinergmin y de los casos del equipo de Ingeniería.

El objetivo es registrar las incidencias y requerimientos derivando su tratamiento al grupo de solución correspondiente, a fin de que realice la atención y seguimiento respectivo a estos casos.

Las principales funciones son:

* + Registro de Incidencias y Requerimientos Funcionales y de Ingeniería.
  + Tipificación y documentación del incidente o requerimiento.
  + Asignación del Ticket al Grupo Solucionador correspondiente.
  + Apoyo proporcionando la información requerida para la documentación y atención del caso.
* La implementación no deberá afectar el normal desenvolvimiento de los servicios de la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información (Mesa de Ayuda, Ingeniería y Servicios Generales).
* Se debe implementar un panel de control con los indicadores del Servicio la Mesa de Ayuda, el servicio de Ingeniería y los servicios generales. Alrededor de 45 indicadores como máximo.
* La implementación debe comprender:
* Registro de todos los tickets en una misma herramienta por tipo, Incidentes, Requerimiento, Problema.
* Envío de notificaciones al crear tickets, colocar en resuelto, cerrar tickets
* Agregar comentarios, adjuntar archivos que puedan detallar el avance y/o las coordinaciones que realizan los analistas.
* Manejo de estados por ticket
* Creación/Modificación de ticket según categoría.
* Envío de encuestas
* Definición de tickets por prioridades, según Urgencia e Impacto
* Notificaciones de escalamiento
* Medición de tiempos de atención de tickets.
* Estadísticos de Inventario: Por tipo/Marca/Modelo – Presentación en Excel.
* Reportes: Estadísticos en tiempo real, Cumplimiento de tiempos de atención y otros definidos por Osinergmin.
* Los reportes deben de poder visualizarse por Unidad Organizacional del Osinergmin.
* Reporte de Medición de Niveles de Servicio (Excel): Tiempos de Respuesta, Tiempos de Solución, Porcentaje de tickets resueltos en Nivel 1/Nivel 2/ Nivel 3/ Nivel 4
* Plan de Recuperación.
* El Contratista deberá capacitar a los usuarios acerca del uso del Sistema de Mesa de Ayuda y en las consultas del estado del ticket. Para esta capacitación se deberán crear los instructivos del uso de sistema y deberá colgarlo en la intranet del Osinergmin. Además, se deberá dar capacitaciones a través de video conferencia u otro medio al personal de las Oficinas Regionales y Descentralizadas.
* El Contratista deberá realizar una capacitación especializada a todo el personal de la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información del Osinergmin que utilice el sistema, aproximadamente 50 personas.[[341]](#footnote-341) Se debe incluir el certificado de asistencia a esta capacitación. Se sobreentiende que el personal del Contratista debe estar capacitado al 100% antes de iniciar el Servicio.
* El Contratista deberá suministrar las licencias necesarias del Software para manejar la Mesa de Ayuda, Especialistas de Ingeniería (personal que no se incluye en este servicio, pero que presta servicios en Osinergmin, 10 personas) y Coordinadores de Sistemas (personal de Osinergmin que son encargados de cada oficina y/o gerencia, 40 personas) y personal con acceso total (4 personas). Estas licencias tendrán que ser concurrentes.[[342]](#footnote-342)
* El Contratista brindará acceso al Osinergmin a la Base de datos del Software para poder realizar el seguimiento de los tickets y obtener los tiempos de atención de los mismos.
* El Contratista deberá brindar el acceso al Osinergmin para que a través del Software pueda realizar el monitoreo de los tickets registrados.
* Osinergmin podrá verificar aleatoriamente la certeza de la información registrada por el software de mesa de ayuda.
* Durante la vigencia del contrato el costo del soporte y actualización del Sistema de la Mesa de Ayuda deberá estar a cargo del Contratista.
* La herramienta deberá tener la opción de configuración de envió de alertas cuando un ticket ha pasado un determinado tiempo sin ser solucionado, estos tiempos serán configurados según el requerimiento de Osinergmin en la etapa Pre-operativa, además del respectivo escalamiento por correo electrónico.

1. **HORARIO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Recursos** | **Días** |
| Operadores, Soporte en Sitio y Especialistas y trabajo remoto. | Lunes a viernes 8:00 a 20:00 horas |

Todos los problemas y/o incidentes reportados tienen que ser solucionados el mismo día en que fueron reportados.[[343]](#footnote-343)

El Contratista deberá coordinar con Osinergmin para programar la atención para el día siguiente previa aceptación del usuario. El informe diario deberá tener por separado este tipo de atenciones indicando la fecha y hora programada para la atención.

En caso la atención generada sea urgente (Usuarios Críticos), el Contratista dispondrá del personal para que realice la atención con prontitud.

1. **HORARIO DE ATENCIÓN**

|  |  |
| --- | --- |
| **Recursos** | **Días** |
| Soporte N1 y Soporte en Sitio o remoto (Mínimo 11 personas), después de las 18:30 horas. (Mínimo 03 personas) | Lunes a viernes 8:00 a 20:00 horas |
| Soporte en Sitio o remoto (Mínimo 02 persona) en sede magdalena y propenso a salir a la sede GRT | Sábados y Domingos de 9:00 a 13:00 horas |
| Soporte encargado de la Gestión del Control de Inventarios, de Garantía de Equipos y del Mantenimiento Preventivo, Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities, y Especialista encargado de la Gestión de los equipos y servicios móviles. (Este servicio puede ser on site o remoto) | Lunes a viernes 8:30 a 18:30 horas |

Todos los problemas y/o incidentes reportados tienen que ser solucionados el mismo día en que fueron reportados.

1. **LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**
   1. **LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Tanto en las sedes del contratista como en las Sedes del Osinergmin indicadas en el Anexo A. COBERTURA DEL **SERVICIO**

* 1. **PLAZO DE EJECUCION DEL SERVICIO**

La duración del servicio será de mil ochenta (1080) días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la firma del Acta de inicio de actividades.

El Servicio tendrá las siguientes etapas:

1. **Pre - Operativa**

Será al día siguiente hábil de la firma del Acta de inicio de actividades y tiene un plazo de duración máximo de sesenta (60) días calendario. Durante esta fase el Contratista deberá cumplir con las condiciones requeridas (puesta a punto de la mesa de ayuda) para dar inicio a la prestación del servicio. Cabe aclarar que el Contratista (Responsable de la ejecución del contrato anterior) realizará la transferencia en máximo sesenta (60) días calendario; durante la fase Pre-operativa. Esta **etapa no tiene costo** para Osinergmin.

1. **Operativa**

Tiene una duración de mil veinte (1020) días calendario, contados a partir del día siguiente de la culminación de la Fase Pre Operativa. Esta fase comprende la operación o ejecución del servicio.

1. **Transferencia del Servicio**

En esta fase el Contratista seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia y capacitación teórica y práctica del servicio al nuevo Contratista. La duración de esta etapa será como máximo sesenta (60) días calendario y está comprendido dentro de los mil veinte (1020) días calendario indicados para la fase operativa.

1. **ENTREGABLES**

Los entregables deben de realizarse de acuerdo a las plantillas definidas por Osinergmin.

**ENTREGABLE DE LA ETAPA PRE OPERATIVA (Se entregará máximo a los diez (10) días calendario posteriores al vencimiento de la etapa pre-operativa que tiene un tiempo máximo de ejecución de Sesenta (60) días calendarios)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ETAPA** | **DÍAS** | **CONDICIÓN DEL ENTREGABLE** | | | **PLAZO MÁXIMO DE ENTREGA** |
| **ETAPA PRE OPERATIVA** | 60 días | Se entregará máximo a los diez (10) días calendario posteriores al vencimiento de la etapa pre-operativa | 1 | Entregable | Máximo hasta el día 70 |

El entregable debe contener los siguientes documentos:

* Plan de gestión del Servicio de Mesa de Ayuda, este debe incluir: Plan de Difusión, Plan de Comunicaciones, Cronograma, Plan de Riesgos, Plan de Calidad y Organización del Servicio.
* Manuales de los Procesos de Soporte y Entrega de Servicio que se aplican para este servicio, así como los procedimientos implementados basados en ITIL.
* Políticas para la Mesa de Ayuda para la Gestión del Servicio.
* Organización del Servicio según los roles de ITIL.
* Estructura de Costos del Servicio (con la que se adjudicó).
* Software de Gestión de la Mesa de Ayuda implementado y capacitado.
* Centro de Atención implementado.
* Catálogo de Servicios de Mesa de ayuda
* Servicio técnico habilitado a nivel nacional.

**ENTREGABLES MENSUALES Y TRIMESTRAL[[344]](#footnote-344) (Se entregarán según cronograma, a los diez (10) días calendario posteriores de vencido el periodo que se informa. Respecto al último Entregable este será entregado a los 1020 días calendario a la culminación de la etapa Operativa del Servicio.)**



El entregable mensual debe contener los siguientes documentos:

* Reportes de cumplimiento de niveles de servicio comprometidos.
* Reportes Estadísticos por tipo de requerimiento e incidente, usuarios, niveles y áreas, tanto para soporte en sitio como en el centro de atención.
* Reportes Estadísticos de los tiempos de atención de los requerimientos.
* Reportes Estadísticos de los tiempos de atención y solución de problemas de los equipos con garantía vigente o en contrato con terceros (garantías o contratos de mantenimiento).
* Proveer por cada nivel de servicio comprometido los tiempos máximos, promedio y mínimos.
* Relación de equipos que se encuentran en mantenimiento preventivos y las empresas que realizan estos mantenimientos, esto debe estar de acuerdo al plan anual del mantenimiento preventivo del Osinergmin.
* Informe de la gestión donde indique las recomendaciones para la mejora del servicio.
* Plan de Capacitación mensual por cada personal de Soporte a nivel local. Si ese mes finaliza la capacitación se debe de adjuntar el certificado otorgado a cada personal del servicio.
* Desarrollo de Procedimiento internos.[[345]](#footnote-345)
* El informe mensual debe ser desagregado en las siguientes partes: General, Sede GRT, Sede Magdalena, Oficinas Descentralizadas y Oficinas Regionales.
* Actualización de los planes presentados al inicio de la fase operativa.
* Archivos de Audio grabados de las atenciones por el Centro de Atención.[[346]](#footnote-346)
* Informe de ejecución del plan de asignación de activos informáticos.

Adicionalmente el entregable Trimestral debe contener los siguientes documentos:

* Informe estadístico y detallado con la elaboración y realización de encuestas sobre la Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario, las cuales deberán ser entregadas al Osinergmin, según las métricas que este haya establecido en sus niveles de servicios.
* Informe de los Perfiles que se usan en Osinergmin por cada una de las oficinas, gerencias y/ áreas.[[347]](#footnote-347), [[348]](#footnote-348)
* Plan de mejora continua para el desarrollo del servicio, el cual debe considerar actividades a realizar para reducir las incidencias y problemas más recurrentes, además incluir fechas de implementación.

**AL TÉRMINO DEL CONTRATO (A los 1080 Días calendarios)**

El entregable debe contener los siguientes documentos:

* Toda información presentada y generada por el Contratista es propiedad del Osinergmin, por lo tanto, deberá entregar un informe de donde se encuentra ubicado y su estructura de carpetas y sub carpetas.
* Información del Inventario de Hardware y Software, actualizado al 100% hasta el día que concluye el contrato.
* El Contratista deberá entregar toda la documentación contenida en el sistema de Mesa de Ayuda o en algún otro software utilizado como parte del servicio contratado. Se debe entregar todo lo que posee estos sistemas.
* Entregar toda la documentación y en medio magnético de las Bases de Datos de los activos informáticos (inventarios), incidencias, problemas, requerimientos y de conocimientos.
* Entregar la implementación de los reportes, indicadores y paneles de control, además del workflows para la gestión de problemas, incidentes, requerimientos y cambios, que se han desarrollado en el Sistema de Mesa de Ayuda

Los Entregables serán presentados en mesa de partes del Local principal de Osinergmin (Calle Bernardo Monteagudo #222 Magdalena del Mar) o por la Ventanilla Virtual del Osinergmin (https://ventanillavirtual.osinergmin.gob.pe/ventanilla-virtual/pages/inicio).

1. **MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCION CONTRACTUAL**
   1. **AREAS QUE COORDINARAN CON EL CONTRATISTA**

El área encargada de coordinar el servicio con el contratista es la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información.

* 1. **AREAS QUE BRINDARÁN LA CONFORMIDAD[[349]](#footnote-349)**

La conformidad será otorgada por la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información, previo informe del Especialista Técnico en Operaciones e Infraestructura Tics

La conformidad será emitida por la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información (área usuaria) en un plazo máximo de siete (07) días calendario de producida la recepción del entregable.

1. **FORMA DE PAGO[[350]](#footnote-350), [[351]](#footnote-351)**

El pago del servicio será realizado previa presentación del entregable y **conformidad a cargo de la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información**.



1. **RESPONSABILIDADES[[352]](#footnote-352)**

**Responsabilidades del Contratista**

* El Contratista no puede subcontratar personal ni empresas ni servicios relacionados al presente para la atención en las Oficinas del Departamento de Lima.
* El Contratista se compromete a que, si debiera producirse un reemplazo de personal por razones de fuerza mayor, el/la reemplazante deberá tener como mínimo las mismas habilidades, competencias y experiencia del reemplazado, además, debe ser aprobado por Osinergmin. El Contratista deberá informar el reemplazo dentro de las 24 horas y la GSTI deberá aprobar u observar los cambios dentro de las 24 horas posteriores a la informada.
* El Contratista, una vez iniciado el servicio, se comprometerá a cumplir con los estándares, niveles de servicio, mejores prácticas y demás políticas vigentes o que esté implementando Osinergmin durante el contrato.[[353]](#footnote-353)
* EL Contratista deberá evaluar los procesos actuales de información, servicio y atención, adicionalmente debe conocer la opinión de los Usuarios sobre el servicio proporcionado.
* El Contratista es responsable por la apertura y cierre del ticket.
* El Contratista deberá asumir los gastos de las movilidades y alimentación de su personal fuera de horario de oficina.
* El Contratista comunicará al Osinergmin los números telefónicos o correos electrónicos donde se reportarán las ocurrencias, incluyendo días no laborables
* El Contratista deberá brindar a su personal las herramientas necesarias para que los técnicos puedan llevar a cabo sus actividades diarias (juego de perilleros, desarmadores planos y estrellas, juego de desarmadores thor, adaptadores para discos duros IDE y SATA, voltímetro y otras herramientas que el Contratista crea conveniente para acelerar su trabajo).
* El Contratista deberá incluir por cada año del servicio, dos (02) capacitaciones presenciales o

virtuales referentes a los procesos de gestión del servicios o calidad o seguridad a nivel TIC del

servicio o Cursos de las herramientas implementadas en el servicio. De ser el caso de alguna

modificación en estos cursos se realizará de mutuo acuerdo, para lo cual deberán presentar

una declaración jurada. Esta Capacitación será para una persona que el Osinergmin designe por capacitación y será como mínimo de 18 horas cada una.[[354]](#footnote-354), [[355]](#footnote-355)

* El contratista deberá estimar el número de posiciones para el soporte N1 de la Mesa de Ayuda de manera que dimensione la infraestructura necesaria para prestar el servicio. En caso que el volumen de recepción de llamadas y soporte en sitio crezca en el tiempo, el contratista deberá incrementar el número de líneas y colaboradores para mantener el nivel de servicio esperado, sin costo alguno para la institución.
* El Contratista deberá proveer a su personal de ser necesarios los teléfonos IP con sus licencias

CCUM 12 (Osinergmin cuenta con plataforma CISCO), si van a tener anexos en la central

telefónica del Osinergmin.

Se aceptará también que la integración entre la central telefónica de OSINERGMIN y la plataforma del PROVEEDOR puede ser en SIP Trunk codec G.729. **[[356]](#footnote-356)**

* El Contratista deberá contemplar un crecimiento no mayor al 15% anual de equipos, los cuales serán asumidos y gestionados por el Contratista del Servicio dentro de este contrato. Asimismo, se debe considerar la renovación de equipos y el reemplazo de los equipos instalados.

1. **BASE LEGAL APLICABLE A LA CONTRATACION**

* Ley N° 31084, Ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2021
* .Ley Nº 30225, Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y sus modificatorias.
* Ley Nº 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública. (Se incluye en caso corresponda)
* Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales.
* Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, Reglamento de la Ley N° 29733
* Decreto Supremo N° 103-2020-EF, que establece disposiciones reglamentarias para la tramitación de las contrataciones de bienes, servicios y obras que las entidades públicas reinicien en el marco del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 30225, Ley de Contrataciones del Estado.

## PENALIDADES[[357]](#footnote-357), [[358]](#footnote-358), [[359]](#footnote-359), [[360]](#footnote-360)

Las penalidades contempladas podrán ser aplicadas en cualquier momento dentro del período del Contrato por lo que El CONTRATISTA deducirá en su factura mensual el importe correspondiente a la penalidad, las penalidades también podrán ser descontadas por Osinergmin de cualquier factura pendiente de cancelación al CONTRATISTA.

Si las penalidades, llegasen en su conjunto a superar el 10% del valor total del contrato, Osinergmin podrá solicitar la resolución del contrato, de conformidad con el numeral 2 del artículo 135 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Osinergmin podrá realizar inspecciones sin previo aviso, según estime conveniente, para verificar el estricto cumplimiento del servicio.

Teniendo en consideración las condiciones generales referidas a las penalidades, al CONTRATISTA se le aplicará las penalidades según lo siguiente:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Entregable** | **Condición** | **Cantidad UIT** | **Procedimiento** |
| Por rotación de personal | Por exceder la rotación o cambio de personal mayor a 7 personas al año. Las mediciones se realizarán cada mes.[[361]](#footnote-361) | 2 UIT por cada persona excedida | Para la aplicación de una penalidad Osinergmin informará por escrito al CONTRATISTA, la misma que tendrá un período de ocho (08) días calendario para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el CONTRATISTA no es aceptado por Osinergmin, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente. |
| Por el uso indebido del nombre de Osinergmin | Por el uso no autorizado de formularios, sellos o en términos generales del nombre de Osinergmin, sin consentimiento por escrito de ésta. | 1 UIT por cada ocurrencia |
| Disponibilidad del Personal de la Mesa de Ayuda | Que el personal mínimo definido en el numeral 2 y 3 del Literal B. CONSIDERACIONES ESPECIFICAS, no se integre al equipo de trabajo desde el primer día útil de la fase operativa. | 0.5 UIT por cada día de atraso de cada persona |
| Por falta de personal en forma inmediata (al día siguiente), del reemplazo de una persona, cuando por cualquier motivo deje de ser parte del Personal de la Mesa de Ayuda. | 0.5 UIT por cada persona |
| Niveles de Servicio | Por incumplimiento de cualquier acuerdo de nivel de servicio (epígrafe 7.4). | 0.5 UIT por cada ocurrencia. |
| Planes, Procedimientos, Informes, Reportes y otros. | Por no poseer un punto de contacto (Anexo 1164) | 2 UIT por cada mes que se incumpla el único punto de contacto. |
|  |
| Por no cumplir con los planes, programas y/o procedimientos establecidos en los términos de referencia y desarrollo del servicio. (epígrafe 7.2, 7.7 y 8). | 1 UIT por plan, programa o procedimiento. |
| Por uso y/o difusión sin autorización, a terceros de la información relativa al servicio. | 1 UIT por cada ocurrencia. |
| Falsedad de documentación e Informes. | Por presentar información inexacta en informes y/o reportes de gestión | 2 UIT por cada ocurrencia. |
| Gestión del Servicio. | Por el incumplimiento en la elaboración de procedimiento, manuales o guías respecto a actividades que realiza el personal de Mesa de Ayuda. (epígrafe 7.2, 7.7 y 8). | 0.5 UIT por cada ocurrencia |
| Incumplimiento de las actividades de apoyo definido en el numeral 7.5, 7.11 y 7.12. | 0.5 UIT por cada ocurrencia |
| Incumplimiento de las actividades de gestión de suministros de partes, piezas y consumibles de equipos de cómputo definido en el numeral 7.10 | 0.5 UIT por cada ocurrencia |
| Incumplimiento de las actividades de gestión de migración de equipos de cómputo definido en el numeral 7.9. | 0.5 UIT por cada ocurrencia |
| Incumplimiento del manejo de perfiles definido en numeral 7.6 | 0.5 UIT por cada ocurrencia |
| Derivación inadecuada de los niveles del servicio, del primer nivel o del segundo nivel al tercer nivel de atención definidos en el numeral 7.2.2. y 7.4. Se evidenciará cuando el tercer nivel indique bajo evidencia que el primer nivel o segundo nivel podía solucionar la atención. | 0.5 UIT por cada ocurrencia |
| Incumplimiento del registro de incidente, problemas y requerimientos en el sistema de tickets. | 0.5 UIT por cada ocurrencia |
| Acceso en forma remota a un equipo de cómputo, por personal de mesa de ayuda sin la autorización del usuario. | 0.5 UIT por cada ocurrencia |
| Revisión de la información del inventario de equipos de cómputo.  Al realizar la comparación con el Área de Logística del Osinergmin debemos obtener el 100% del muestreo definido en ambos registros. Periodicidad: Trimestral.  (epígrafe 7.2.6). | 2 UIT por cada ocurrencia |
| No generar ticket en el momento (día y hora exacta) en que el usuario solicita atención a su requerimiento, incidente o problema. (epígrafe 7.2.3). | 0.5 UIT por cada ocurrencia |
| Retraso en la entrega de los Indicadores mensuales solicitados por la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información *(Plazo máximo de dos (02) días útiles después de culminado el mes anterior)* | 0.5 UIT Por incumplimiento |
| Carencia de licencias de los softwares utilizados para brindar el servicio. | 2 UIT Por cada ocurrencia |
| Disponibilidad del enlace de comunicación entre el Centro de Atención del Contratista y Osinergmin *(Meta: 99.95% - mensualmente)* | 1 UIT Por estar debajo de la Meta |
| Disponibilidad del Sistema de Mesa de Ayuda *(Meta: 99.95% - mensualmente)* | 1 UIT Por estar debajo de la Meta |

Las penalidades contempladas podrán ser aplicadas y descontadas por Osinergmin, de manera automática, de cualquier factura pendiente de cancelación.

Las penalidades podrán ser ejecutadas sin perjuicio de la ejecución de la garantía, la aplicación de otras penalidades pactadas contractualmente, de la resolución del contrato, de la responsabilidad civil y de las acciones legales pertinentes.

En todos los casos, las penalidades serán aplicadas cuando lo ocurrido sea por responsabilidad del Contratista.

1. **DERECHO DE PATENTES**

El contratista exime de toda responsabilidad a Osinergmin y a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación o demanda que pudiera derivarse de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la instalación del bien por parte del contratista o el uso de los mismos por parte de Osinergmin.

Lo establecido en el numeral anterior no resultará aplicable si el bien fuese utilizado para fines no previstos en el contrato o para fines que no pudiesen razonablemente inferirse de dicho contrato.

**Propiedad Intelectual:**

Osinergmin adquirirá la propiedad intelectual y los derechos de autoría, uso, explotación y distribución de todos los documentos, programas fuente y, mejoras de los mismos que se creen y desarrollen como consecuencia de la ejecución del servicio objeto del presente contrato.

En consecuencia, el contratista entregará a Osinergmin toda la documentación técnica y de usuarios, incluyendo entre otros, los códigos y programas fuentes desarrollados sobre dichos programas.

Si fuera el caso que para la ejecución y cumplimiento del presente proyecto el contratista tuviese necesidad de utilizar metodología y herramientas de software propias (o con derecho a uso), Osinergmin adquirirá los derechos de uso sobre los mismos y el que se requiera durante la ejecución del proyecto. Osinergmin se abstendrá de hacer copias o introducir variantes en los mismos y no permitirá a terceros el acceso uso de dichos programas y metodologías.

1. **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El contratista se compromete a respetar y aplicar en el servicio brindado, las políticas, procedimientos y controles de los sistemas de gestión, metodologías, estándares y otros establecidos por Osinergmin, los mismos que están publicados en la página web de Osinergmin dirección <http://www.osinergmin.gob.pe/sig/> y que declara conocer y aceptar, salvo acuerdo diferente con Osinergmin.

Con la previa evaluación y conformidad respectiva, Osinergmin autorizará todos los accesos a recursos o herramientas propias de la institución y que son requeridos por el contratistapara la prestación del presente servicio. Una vez finalizado el contrato, todos los accesos serán retirados.

El contratista debe tomar medidas de protección de la información de Osinergmin que se encuentre almacenada en los equipos y/o dispositivos que requieran mantenimiento fuera de las instalaciones de Osinergmin, para ello debe cumplir con las Políticas Específicas de Seguridad de la Información establecidas para tal fin.

El contratista debe reportar incidentes, eventos u otro riesgo potencial de seguridad de la información para Osinergmin a fin de realizar la investigación correspondiente.

El contratista se compromete, a brindar todas las facilidades necesarias para que Osinergmin audite y/o monitoree sobre los aspectos de seguridad de la información de los servicios e información materia del contrato y sobre los aspectos de almacenamiento de datos.

El contratista exime de toda responsabilidad a Osinergmin, sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación o demanda que pudiera derivarse de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la instalación del bien por parte del contratista o el uso de los mismos por parte de Osinergmin.

El contratista garantiza a Osinergmin que durante el servicio que brindará, respetará todos los derechos de propiedad intelectual referidos en el Decreto Legislativo N° 822 – Ley sobre el Derecho de Autor, normas modificatorias y complementarias; por lo que se compromete a garantizar que todo el software y las herramientas utilizadas no vulneran ninguna normativa, contrato, derecho, interés, patentes, legalidad o propiedad de terceros referidos en el decreto en mención.

1. **CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION[[362]](#footnote-362)**

El contratista se obliga a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre todos los documentos e informaciones de Osinergmin a los que tenga acceso en ejecución del presente contrato. En tal sentido, el contratista deberá abstenerse de divulgar tales documentos e informaciones, sea en forma directa o indirecta, a personas naturales o jurídicas, salvo autorización expresa y por escrito de Osinergmin. Asimismo, el contratista conviene en que toda la información suministrada en virtud de este contrato es confidencial y de propiedad de Osinergmin, no pudiendo el contratista usar dicha información para uso propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas a las del presente contrato.

Los datos de carácter personal entregados por Osinergmin al contratista, y obtenidos por éstos durante la ejecución del servicio, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines del presente documento contractual. El contratista se compromete a cumplir con lo indicado en la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales, su reglamento y sus modificatorias.

El contratista se hace responsable de cualquier reclamo, denuncia, proceso judicial, procedimiento administrativo u otro iniciado contra Osinergmin como motivo del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato en relación a las bases de datos personales del Osinergmin y en su condición de encargado de las bases de datos personales de Osinergmin, conforme a lo establecido en la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su respectivo reglamento. El contratista asumirá las costas y costos correspondientes, sustituyéndose en el lugar de Osinergmin y asumiendo cualquier monto por daños o perjuicios, indemnizaciones, multas, u otras sanciones que pudiera recibir. El contratista se compromete a someterse a los controles y auditorías que pretenda realizar Osinergmin, a efectos de verificar el cumplimiento por parte del contratista de la implementación de las medidas de seguridad adoptadas.

El contratista deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para que sus trabajadores, directores, accionistas, proveedores y en general, cualquier persona que tenga relación con el contratistano divulgue a ningún tercero los documentos e informaciones a los que tenga acceso, sin autorización expresa y por escrito de Osinergmin, garantizando la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración. Asimismo, el contratista se hacen responsables por la divulgación que se pueda producir, y asumen el pago de la indemnización por daños y perjuicios que la autoridad competente determine.

El contratista se compromete a devolver todo el material que le haya proporcionado Osinergmin a los dos (02) días hábiles siguientes de la culminación o resolución del contrato, sin que sea necesario un requerimiento previo. Sin embargo, el contratista se encuentra facultado a guardar copia de los documentos producto del resultado del servicio prestado, siendo Osinergmin el único que pueda acceder a dicha información. Dicha copia no puede ser dada a terceros, salvo autorización expresa y por escrito de Osinergmin.

La obligación de confidencialidad establecida en la presente cláusula seguirá vigente incluso luego de la culminación del presente contrato, hasta por cinco (05) años.

El incumplimiento de lo establecido en la presente cláusula, por parte del contratista, constituye causal de resolución del presente contrato, la cual se llevará a cabo de conformidad con el artículo 165º del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

1. **COMPROMISO ANTISOBORNO**
2. El postor y el contratista declaran conocer la política antisoborno de Osinergmin, la cual está disponible en la página WEBSIG (<http://www.osinergmin.gob.pe/sig/SitePages/Politicas_Sig.aspx>).
3. El postor y el contratista declaran no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio a prestarse o bien a proporcionarse. En línea con ello, el postor y el contratista se comprometen 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 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 de procedimiento de selección, calificación y evaluación de ofertas, y la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento.
4. El postor y el contratista se comprometen 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 ubicado en la página WEBSIG (htttp://www.osinergmin.gob.pe/sig/SitePages/Principal.aspx).
5. **~~CLAUSULA DE CESION DE DERECHOS PATRIMONIALES [[363]](#footnote-363)~~**

~~Por medio de la presente cláusula, el contratista cede a Osinergmin, los derechos patrimoniales de los cuales sea titular sobre el programa de ordenador o software producido o desarrollado en ejecución del presente servicio, para su explotación no exclusiva, ilimitada, perpetua y con alcance mundial, para cualquier uso, pretendiendo actualmente y en el futuro a favor de Osinergmin.~~

~~Esta cesión de derechos comprende, mas no se limita, a los derechos de reproducción, comunicación al público, distribución, traducción, modificación u otra transformación, importación al territorio nacional de copias por cualquier medio incluyendo la transmisión, así como cualquier otra forma de utilización que no estén contempladas en la ley de la materia como excepción al derecho patrimonial y, en general, para cualquier tipo de utilización y explotación, que Osinergmin estime pertinentes, pudiendo ponerlo a disposición por medio de autorizaciones o licencias a favor del público en general.~~

~~Sin perjuicio de otras obligaciones a su cargo, el contratista deberá entregar una versión final del software incluyendo el código fuente, código objeto, documentación técnica y manuales, sin ninguna medida tecnológica efectiva ni sistema de autotutela, sin contraseña ni restricción. Lo dispuesto en relación con los programas de ordenador o software no se aplicará cuando Osinergmin sea sólo licenciatario del software.~~

1. **VICIOS OCULTOS**

La recepción conforme del servicio, no enerva el derecho de Osinergmin a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos.

El contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo no menor de un (01) año, contados a partir de la conformidad otorgada por Osinergmin. Durante dicho periodo, el contratista está obligado a levantar inconformidades que se detecten con posterioridad al pago.

La negativa a levantar las observaciones durante el periodo indicado en el párrafo precedente, constituye infracción, por lo cual Osinergmin se reserva el derecho a iniciar los trámites legales que correspondan

Las discrepancias referidas a defectos o vicios ocultos deben ser sometidas a conciliación y/ arbitraje. En dicho caso, el plazo de caducidad se computa a partir de la conformidad otorgada por Osinergmin hasta treinta (30) días hábiles adicionales al plazo indicado en el segundo párrafo.

1. **CONDICIONES PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19**

La empresa deberá cumplir con las medidas frente al Covid-19 establecidas por Osinergmin, para el personal que visite sus instalaciones.

**1A: Requisitos SGS proveedores con actividades de bajo riesgo**

|  |  |
| --- | --- |
| **Requisitos** | **Documentos a Entregar** |
| Declaración Jurada de Salud **(F5-I1-PE22-PE-07)**  Declaración Jurada para Locadores de servicio, Supervisión y Proveedores**, (F7-I1-PE22-PE-07)** | El proveedor deberá llenar la DJ de salud para poder ingresar a las instalaciones de Osinergmin a realizar un trabajo no rutinario. |
| Hoja de Seguridad o MDSD (según sea el caso) | De ingresar y/o dejar productos químicos deberá presentar las Hojas de seguridad o MSDS de los productos químicos, estar rotulado y tener su kit antiderrame |
| De acuerdo a la R.M. Nº 972-2020-MINSA. Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-COV-2. | Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo (Anexo 5).  Listado de los puestos de trabajos con su nivel de riesgo de exposición a COVID-19 del personal que realizará el trabajo (Anexo 6).  Ficha de sintomatología de COVID-19 (\*) (Anexo 7). |
| (\*) Los proveedores que desarrollen labores dentro de las instalaciones de Osinergmin mayor a 7 días calendarios, deberán presentar la actualización de la ficha de sintomatología de COVID-19 (Anexo 7) de sus trabajadores de manera semanal, a criterio médico y de manera inopinada podría solicitarse en el transcurso de las actividades el Anexo 7 a los trabajadores | |

**DISPOSICIONES GENERALES DE SST**

1. De ingresar con productos químicos, se deberá contar con las hojas de seguridad/ MSDS de los productos químicos, estar rotulados y con su kit antiderrame.
2. En caso de ocurrir un incidente/accidente, éste es comunicado al responsable del área usuaria inmediatamente.
3. Los residuos no peligrosos generados dentro de las instalaciones, son segregados según código de colores establecido por Osinergmin.
4. Podrán utilizar sillas del tipo visita.
5. Ante emergencias fortuitas (incendios, sismos, inundaciones, etc.) dentro de la sede, el personal deberá seguir las indicaciones de los brigadistas y personal de Osinergmin.
6. No obstruir las rutas, zonas seguras, salidas de evacuación y equipos de emergencia.
7. No ingresar a las instalaciones de Osinergmin con bebidas alcohólicas, drogas, estupefacientes o bajo sus efectos.
8. No fumar o hacer fuego fuera de las áreas expresamente autorizadas para ello.
9. Asistir a todo evento de inducción o capacitación que sea convocado por parte de Osinergmin, para las situaciones que se consideren necesarias. Estos eventos de capacitación son adicionales a los exigidos al proveedor de acuerdo a Ley.
10. Aquellos proveedores que utilicen equipos especiales de medición, cuya información sea necesaria para la toma de decisiones, deberán ser calibrados con la frecuencia indicada por el proveedor del equipo (manual del equipo).
11. Si se traslada por escaleras, no correr, usar los pasamanos.
12. Respetar el aforo interno del área donde indique.
13. Obedecer siempre los avisos de seguridad
14. Utilizar siempre sus equipos de protección personal

**ANEXO 2: MEDIDAS FRENTE AL COVID-19**

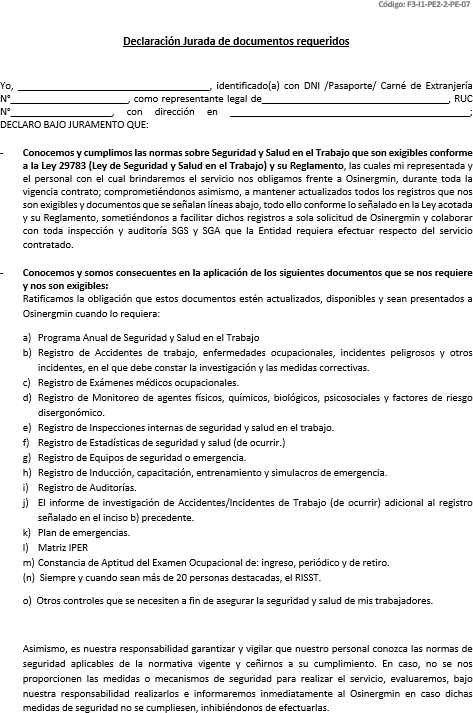
* El contratista es responsable del cumplimiento de las normas, protocolos y/o medidas de bioseguridad y/o control sanitario emitidas por el Estado como prevención y control de la propagación del COVID-19. Estos deberán ser aplicados al inicio, durante y hasta la finalización de la ejecución del servicio, en los extremos que correspondan teniendo en cuenta el tipo de servicio a ejecutar.
* EL uso de careta es obligatorio para el ingreso a las instalaciones de Osinergmin y en lugares con aglomeración de personas.
* El uso de mascarilla y/o respirador es obligatorio al ingreso y durante toda la jornada de trabajo.
* Mantener la distancia social no menor de dos (02) metros entre personas mientras permanezcan en las instalaciones de Osinergmin.
* Practicar la higiene respiratoria, toser o estornudar sobre la flexura del codo (cubriendo la nariz y la boca) o con un pañuelo desechable al toser o estornudar y luego botarlo a la basura, aun cuando tenga la mascarilla puesta debiendo lavarse las manos inmediatamente.
* Antes de ingresar a las instalaciones, deberán pasar por los puntos de desinfección ubicados en la puerta de ingreso de cada instalación de Osinergmin.
* Al ingresar al centro de trabajo y al finalizar la jornada laboral el colaborador deberá pasar por el control de temperatura corporal, en caso algún trabajador de la contratista, presente una temperatura igual o mayor a 37.5C° se les indicará que no podrán ingresar y se les recomendará retornar a sus domicilios, considerando que dicha temperatura podría ser un signo de alarma para identificar la necesidad de atención médica en casos de COVID-19.
* Lavarse las manos con agua y jabón por un tiempo mínimo de 20 segundos o usar alcohol en gel.
* Evitar aglomerarse o permanecer mayor tiempo del necesario en los pasadizos, servicios higiénicos, etc.
* Si ingresan herramientas de trabajo, estas tendrán que ser desinfectas en la puerta de ingreso.
* Todas las empresas que brindan servicios a Osinergmin deberán enviar una lista (la cual se tomará como declaración jurada) con los datos completos de los colaboradores que realizarán los trabajos, de acuerdo a los niveles de riesgo que indica la R.M. Nº 972-2020-MINSA numeral 6.1.24, firmada por el médico ocupacional o representante legal de su representada (Ver Anexo 6), según corresponda.
* Los colaboradores de las empresas que bridan servicios a Osinergmin que son puestos con nivel de riesgo de exposición a COVID-19 clasificados como: alto y muy alto, deberán presentar el resultado de la prueba de diagnostica de laboratorio negativa, como parte de los requisitos para poder realizar los trabajos en nuestra institución.

**ANEXO 3: FORMATOS DE DECLARACIONES JURADAS**

Los siguientes anexos son imágenes referenciales de las declaraciones juradas, las cuales deberán solicitar a los responsables de los servicios o descárgalo de: [https://www.o](http://www.osinergmin.gob.pe/sig/SitePages/V2/DocumentoGenerales.aspx)sinergmi[n.gob.pe/sig/SitePages/V2/DocumentoGenerales.aspx](http://www.osinergmin.gob.pe/sig/SitePages/V2/DocumentoGenerales.aspx)

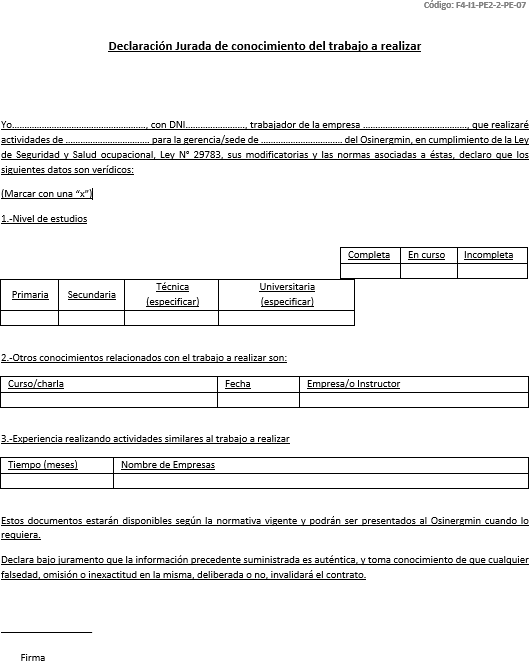
**ANEXO.3.1**

**Declaración Jurada de documentos requeridos Código: F3-I1-PE22-PE-07 (imagen referencial)**



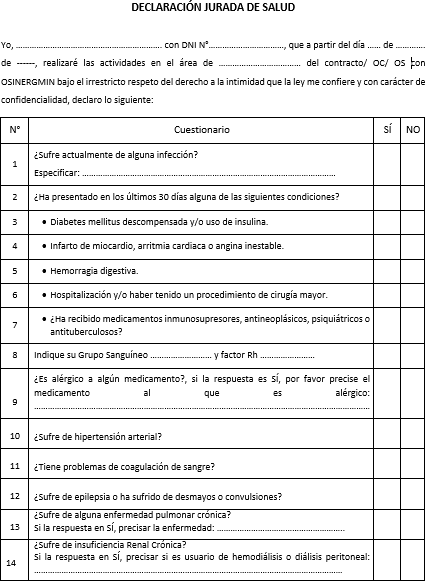
**ANEXO 3.2**

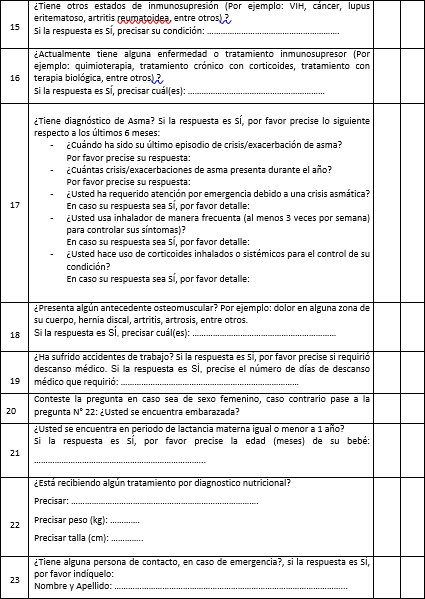
**Declaración Jurada de conocimiento del trabajo a realizar Código: F4-I1-PE22-PE-07 (imagen referencial)**

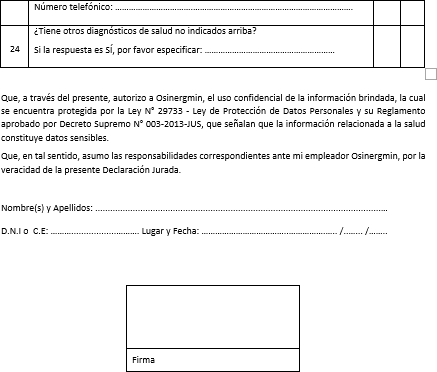


**ANEXO.3.3**

**Declaración Jurada de Salud Código: F5-I1-PE22-PE-07 (imagen referencial)**

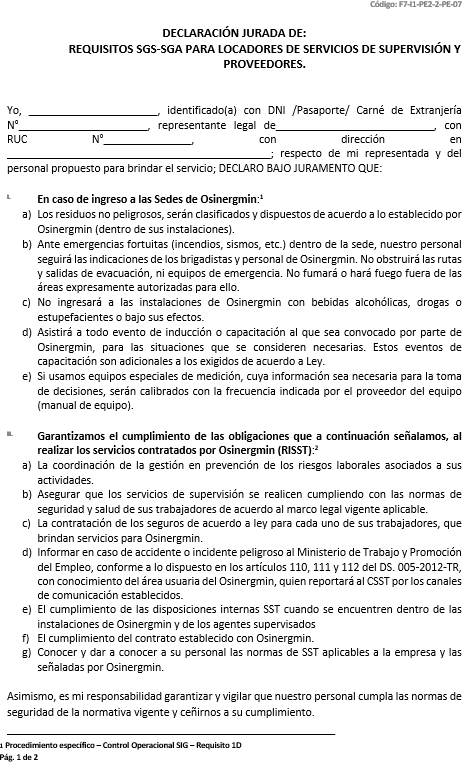






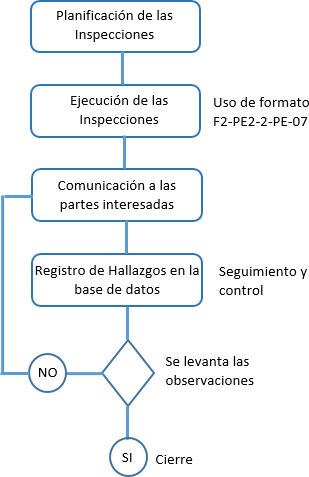
**ANEXO3.4**

**Declaración Jurada Locadores de servicio de supervisión y Proveedores: F7-I1-PE2-2-PE-07 (imagen referencial)**



**ANEXO.4:**

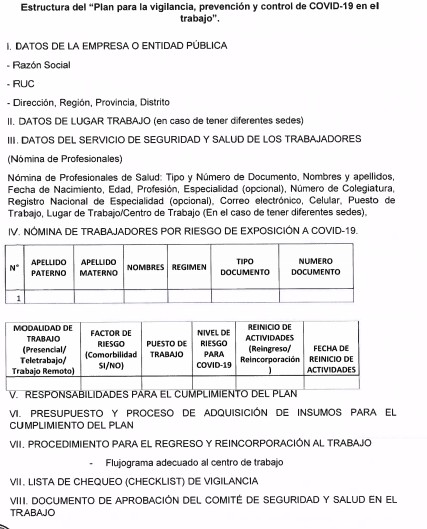
**DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE INSPECCIONES SST**



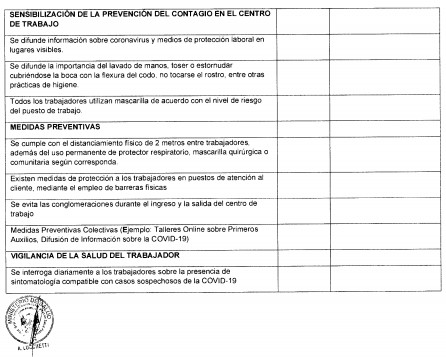
**ANEXO.5:**

**ESTRUCTURA DEL PLAN PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19 EN EL TRABAJO PARA LOS LOCADORES QUE TENGAN 5 O MÁS TRABAJADORES.**

Estos lineamientos aplican a todos los centros de trabajo de los diferentes sectores económicos o productivos, a las instituciones públicas y privadas para el reinicio de las actividades conforme lo establezca el Poder Ejecutivo.



**Estructura del Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo para empresas con un máximo de hasta 4 trabajadores, que no se encuentre incluidas dentro del D.S. Nº 003-98-SA**



**NOTA: Esta estructura de Plan COVID-19, es aplicable también a las empresas supervisoras personas naturales.**

**ANEXO 6:**

**LISTADO DE TRABAJADORES POR NIVEL Y FACTOR DE RIESGO COVID-19**

Listado de colaboradores de la empresa: …………………………………………………………………………………………………

con la clasificación del nivel de riesgo de exposición a COVID-19, de acuerdo a la R.M. N°972-2020-MINSA.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Apellidos y Nombres** | **Puesto** | **N° DNI** | **Nivel de riesgo de exposición a COVID- 19 (bajo, mediano, alto o muy alto)** | **Forma parte de la población de riesgo para COVID-19 de acuerdo al 7.3.4. literal b) de la RM Nº 972-2020-MINSA (SÍ/NO)** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

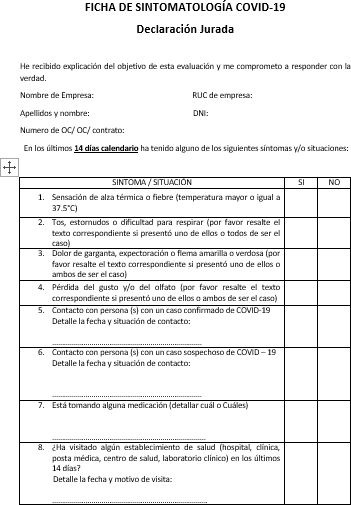
Fecha:

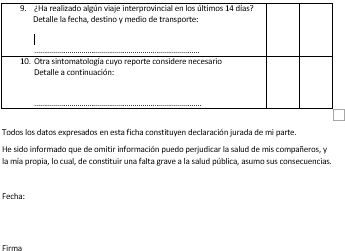
Nombre y Firma de representante legal Nombre, Firma de médico ocupacional, sello y colegiatura

**Nota**: en caso la empresa tenga de 1 a 4 trabajadores solo llevará la firma del representante legal.

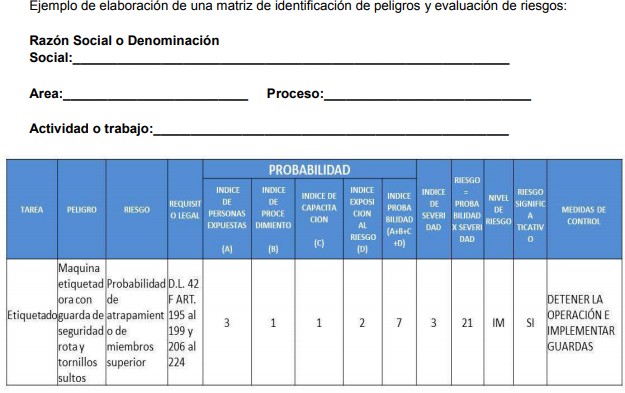
**ANEXO 7:[[364]](#footnote-364)**

**FICHA DE SINTOMATOLOGÍA COVID-19 (modelo)**





**ANEXO 8**

**MODELO DE MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS**

Nota: Para verificar que las medidas de control son las adecuadas se realizará una nueva evaluación de riesgos en la misma matriz.

**OTROS ASPECTOS DE CONSIDERACIÓN**

Osinergmin coordinará con el Contratista para realizar ajustes de los SLA’s establecidos para el servicio, tanto por iniciativa propia como por recomendación del Contratista, siendo necesario el acuerdo de las partes para la formalización de los cambios.

**ANEXO A[[365]](#footnote-365)**

**COBERTURA DEL SERVICIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Oficina Regional** | **Dirección** |
| **Amazonas (Chachapoyas)** | Jr. Ayacucho N° 701,  CHACHAPOYAS - CHACHAPOYAS – AMAZONAS / Telf. 041-477186 |
| **Ancash (Huaraz)** | Jr. Buenaventura Mendoza N° 710 (Altura de la Cdra. 11 del Jr. Sucre),  HUARAZ - HUARAZ – ANCASH / Telf. 043-423859 |
| **Apurímac (Abancay)** | Jr. Cusco N° 125,  ABANCAY - ABANCAY - APURIMAC / Telf. 083-502547 |
| **Arequipa** | Calle Benigno Ballón Farfán N° 635 - Umacollo,  AREQUIPA - AREQUIPA - AREQUIPA / Telf. 054-274681 |
| **Ayacucho** | Av. Mariscal Cáceres N° 1361-1363,  AYACUCHO - HUAMANGA – AYACUCHO / Telf. 066-317924 |
| **Cajamarca** | Jr. Santa Teresa de journet MZ "L" Lote 8,  CAJAMARCA - CAJAMARCA – CAJAMARCA / Telf. 076-341163 |
| **Cusco** | Urb. Constancia A-8 Centro Empresarial Amauta  CUSCO - CUSCO – CUSCO / Telf. 084-249988 |
| **Huancavelica** | Jr. Torre Tagle N° 672, cercado (a una cuadra del Municipio),  HUANCAVELICA - HUANCAVELICA – HUANCAVELICA / Telf. 067-454051 |
| **Huánuco** | Jr. General Prado N° 941, cercado,  HUANUCO - HUANUCO – HUANUCO / Telf. 062-518499 |
| **Ica** | Av. San Martín 1378 Mz 2 Lt 30 Urb. San Isidro,  ICA - ICA – ICA / Telf. 056-218034 |
| **Junín (Huancayo)** | Calle San José N° 284,  HUANCAYO - HUANCAYO – JUNIN / Telf. 064-219006 |
| **La Libertad (Trujillo)** | Av. Húsares de Junín N°604, Mz. G Lote01,  TRUJILLO - TRUJILLO - LA LIBERTAD / Telf. 044-226800 |
| **Lambayeque (Chiclayo)** | Calle Los Mirtos N° 155, esquina con Calle Los Claveles, Urb. Santa Victoria CHICLAYO - CHICLAYO – LAMBAYEQUE / Telf. 074-238742 |
| **Lima Norte** | Av. Santiago Antunez de Mayolo N° 1277-1281 Urbanización Covida,  LOS OLIVOS - LIMA – LIMA / Telf. 01-2193400 |
| **Lima Sur** | Av. Guillermo Billinghurst N° 1083 (frente a la municipalidad de SJM),  SAN JUAN DE MIRAFLORES - LIMA – LIMA / Telf. 01-2762165 |
| **San Borja (GRT)** | Av. Canadá 1460.  San Borja- LIMA – LIMA / Telf. 224-0487 |
| **Central (Magdalena)** | Jr. Bernardo Monteagudo 222,  MAGDALENA DEL MAR - LIMA – LIMA / Telf. 01-2193400 |
| **Loreto (Iquitos)** | Calle Brasil N° 650,  IQUITOS - MAYNAS – LORETO / Telf. 065-235424 |
| **Madre de Dios (Puerto Maldonado)** | Calle 8 (Pje. Javier Heraud), MZ. "K"-Lt "9"  TAMBOPATA - TAMBOPATA - MADRE DE DIOS /Telf. 082- 571915 |
| **Moquegua** | Calle Moquegua N° 645 (a media cuadra de la Plaza de Armas),  MOQUEGUA - MARISCAL NIETO – MOQUEGUA / Telf. 053-463150 |
| **Pasco** | Calle Agustín Gamarra N° 107, Urb. San Juan Pampa,  YANACANCHA - PASCO – PASCO / Telf. 063-421124 |
| **Piura** | Av. Los Cocos N° 468, Urb. Club Grau, Cercado,  PIURA - PIURA – PIURA / Telf. 073-304074 |
| **Puno** | Jr. Lima N° 715, Cercado,  PUNO - PUNO – PUNO / Telf. 051-366454 |
| **San Martín** | Jr. San Martín N° 318,  TARAPOTO - SAN MARTIN - SAN MARTIN / Telf.042-503730 |
| **Tacna** | Av. San Martín N° 844, Cercado,  TACNA - TACNA – TACNA / Telf. 052-245844 |
| **Tumbes** | Jr. Ayacucho N° 144 (espalda de la Plaza de Armas),  TUMBES - TUMBES – TUMBES / Telf.  072-521322 |
| **Ucayali** | Jr. Libertad N° 380,  CALLERIA - CORONEL PORTILLO – UCAYALI / Telf.  061-577945 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Oficina Desconcentrada** | **Dirección** |
| **Andahuaylas** | Av. Martinelly 415,  ANDAHUAYLAS - ANDAHUAYLAS – APURIMAC / Telf. 083-422047 |
| **Pichari** | Inca Garcilazo de la Vega Mz. H2 Lote 05,  PICHARI - LA CONVENCION - CUSCO |
| **Huánuco** | Av. Tito Jaime N° 794., HUANUCO –TINGO MARÍA- LEONCIO PRADO - RUPA-RUPA (062) 284036 |
| **Huacho** | Av. Túpac Amaru 265,  HUACHO - HUAURA – LIMA / Telf. 01-5862459 |
| **Sureste** | Av. Los Eucaliptos N°1238. MZ A lote 29, Urb. Los Robles,  SANTA ANITA - LIMA – LIMA / Telf. 01-362-6417 |
| **Callao** | Av. Saenz Peña 988,  CALLAO - CALLAO – CALLAO / Telf. 01-4298668 |
| **Cañete** | Jr. O'higgins 101. Plaza San Martín.,  SAN VICENTE DE CAÑETE - CAÑETE – LIMA / Telf. 01-5812218 |
| **Noreste** | Av. Próceres de la Independencia N° 1756,  SAN JUAN DE LURIGANCHO - LIMA – LIMA / Telf. 01-3766600 |
| **Yurimaguas** | José Riera N° 127,  YURIMAGUAS - ALTO AMAZONAS – LORETO / Telf. 065-353360 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Oficina Delegada** | **Dirección** |
| **Chota** | Jr. Ezequiel Montoya N° 338,  CHOTA - CHOTA – CAJAMARCA / Telf. 076-263620 |
| **Jaén** | Calle San Martín 1028 (cerca de la defensoría del pueblo),  JAEN - JAEN – CAJAMARCA  076-431391 |
| **Quillabamba** | Avenida Francisca Zubiaga 321,  SANTA ANA - LA CONVENCION – CUSCO / Telf. 084- 212201 |
| **La Merced** | Jr. Tarma N° 153 la merced,  CHANCHAMAYO - CHANCHAMAYO – JUNIN / Telf. 064-400730 |
| **Tarma** | Jr. Amazonas N° 1098 (esquina con Jr. Jauja),  TARMA - TARMA – JUNIN 064-323348 |
| **Mazamari** | Av. Carlos A.Botto Bernales 184  MAZAMARI - SATIPO – JUNIN 064- 548003 |
| **Tayabamba** | En Implementación. |
| **Ilo** | Calle Abtao N° 543,  ILO - ILO – MOQUEGUA 053- 47-3347 |
| **Juliaca** | Pasaje Arequipa N° 160, Puno,  JULIACA - SAN ROMAN – PUNO 051- 330554 |

**ANEXO B[[366]](#footnote-366), [[367]](#footnote-367)**

**EQUIPOS INFORMÁTICOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **TIPO** | **CANTIDAD** |
| LAPTOP | 333 |
| DESKTOP | 935 |
| MONITOR CON PROCESADOR INTEGRADO | 48 |
| WORKSTATION | 29 |
| ESCANER | 83 |
| IMPRESORA DE ETIQUETA | 09 |
| IMPRESORA INYECCION DE TINTA | 20 |
| IMPRESORA LASER | 65 |
| MULTIFUNCIONAL LASER | 92 |
| PANTALLAS INTERACTIVAS | 14 |
| **Total general** | **1628** |

1. **CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS**
2. **DEL EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA**

**1.1 DEL EQUIPAMIENTO ESTRATEGICO DE PROCESAMIENTO DE DATOS Y DE OFICINA**

El mobiliario, equipos de cómputo, suministros y servicios generales, necesarios para la prestación del servicio serán asumidos por El Contratista. En ese sentido, los mencionados equipos, mobiliarios y suministros no son considerados como entregables del servicio.

En el Anexo C se detalla las características y cantidades mínimas de los recursos materiales.

**1.2 DE LA INFRAESTRUCTURA ESTRATEGICA[[368]](#footnote-368), [[369]](#footnote-369), [[370]](#footnote-370), [[371]](#footnote-371)**

El Contratista deberá contar con un espacio para la realización de algunas de las actividades que

deben ser realizadas de manera presencial y con cercanía a la Entidad.

Este espacio debe estar ubicado como máximo a 4 km de la Sede Central de Osinergmin sito en

Bernardo Monteagudo 222 Magdalena del Mar. Cabe señalar que a fin de comprobar la distancia

del local ofrecida por el postor se utilizara la aplicación Google Maps (medir distancia).

Se aceptara también que el espacio esté ubicado como máximo a 4 km de la Sede Central de Osinergmin sito en Bernardo Monteagudo 222 Magdalena del Mar.

Se confirma que se aceptar también que el espacio del contratista para el servicio será también de un rango 5km.

1. **DEL PERSONAL CLAVE[[372]](#footnote-372), [[373]](#footnote-373), [[374]](#footnote-374)**

Coordinar las actividades del servicio a todo nivel desde la parte operativa hasta la parte de coordinación y gestión del servicio.

* **Jefe del Proyecto ~~(~~01 persona)**

**Formación académica:**

* Titulado en Ingeniería de Sistemas y/o Informática o carreras afines.

**Funciones:**

* Gestión y supervisión del servicio de Mesa de Ayuda.
* Velar y asegurar el cumplimiento del servicio a brindar a Osinergmin.
* Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio.
* Proponer mejoras para el servicio alineados a las buenas prácticas de gestión de servicios.
* Asegurar el cumplimiento de los procesos y procedimientos instaurados en el servicio.
* Programación de los comités trimestrales y mensuales en el servicio.
* Participación en los comités trimestrales y mensuales.
* Presentación del informe mensual del servicio y del informe de mejorar con frecuencia trimestral.
* Asegurar el cumplimiento de los lineamientos de seguridad y salud en el trabajo.
* Dedicación 100% al servicio de la presente convocatoria.

**Capacitación:[[375]](#footnote-375), [[376]](#footnote-376), [[377]](#footnote-377)**

* Curso ITIL Foundations Versión 3 o superior. (mínimo 8 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas.)
* Curso de Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o Curso de Direccion de Proyectos (mínimo 24 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas.)
* Curso de Gestión de Servicios de TI (mínimo horas y/o horas lectivas y/o horas académicas.)
* Diplomado, Taller o Programa en Seguridad de la Información (80 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas.), o Programa para Jefes de Seguridad de Información (CISO PROGRAM) de 132 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas..

**Experiencia[[378]](#footnote-378)**

* Experiencia laboral mínima de diez (10) años realizando actividades de Jefe de Mesa de Ayuda o Gerente de Proyecto de Mesa de Ayuda o Gestor de Proyectos de Mesa de Ayuda o Gerente de Proyectos o Jefe de Proyectos o Gestor de Proyectos de servicios o Gestor de Proyectos y/o Service Manager y/o Gerente de Servicios y/o Gerente de Sistemas y Comunicaciones.
* **Coordinador de atenciones a las Oficinas Regionales (01 persona)[[379]](#footnote-379)**

**Formación académica:**

* Mínimo Bachiller en Ingeniería de Sistemas y/o Informática o carreras afines.

**Funciones:**

* Supervisión del servicio de Mesa de Ayuda para la atención a las Sedes Regionales y desconcentradas.
* Dedicación 100% al servicio de la presente convocatoria.

**Capacitación:[[380]](#footnote-380), [[381]](#footnote-381)**

* Curso ITIL Foundations Versión 3 o superior. (mínimo 8 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas.)
* Curso de Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o Curso de Direccion de Proyectos. (mínimo 16 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas.)
* Curso de Seguridad de la Información. (mínimo 12 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas.)

**Experiencia:**

* Experiencia laboral mínima de cuatro (04) años realizando actividades de Coordinador de Soporte Técnico o Mesa de Ayuda o Supervisor de Servicios o Gestor de Servicios o Soporte Técnico de Segundo Nivel y/o Mesa de Servicios.
* **Soporte encargado de la Gestión del Control de Inventarios, de Garantía de Equipos y del Mantenimiento Preventivo (01 persona)**

**Formación académica:**

* Mínimo Bachiller con la carrera de computación y sistemas, redes o electrónica o carreras afines.

**Funciones:**

* Personal encargado de la gestión de inventario de hardware y software a nivel nacional.
* Personal encargado del inventario de accesorios y respuestas del servicio.
* Dedicación 100% al servicio de la presente convocatoria.

**Capacitación:[[382]](#footnote-382), [[383]](#footnote-383)**

* Curso o Taller de una Herramienta de Gestión de Inventarios. (mínimo 8 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas).
* Curso ITIL Foundations Versión 3 o superior. (mínimo 8 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas.)

**Experiencia**

* Experiencia laboral mínima de tres (03) años realizando actividades de Control de Inventarios de Hardware y Software o coordinador o analista de sistemas.
* **Especialista encargado de la Gestión de los Equipos y Servicios Móviles (01 persona)[[384]](#footnote-384)**

**Formación académica:**

* Mínimo Bachiller de Ingeniería de Sistemas y/o Informática o carreras afines.

**Funciones:**

* Personal encargado del servicio de equipos celulares e internet móvil.
* Dedicación 100% al servicio de la presente convocatoria.

**Capacitación:[[385]](#footnote-385)**

* Curso ITIL Foundations Versión 3 o superior. (mínimo 8 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas.)

**Experiencia:**

* Experiencia laboral mínima de dos (02) años realizando actividades de control y gestión de equipos celulares y USB móviles o en la configuración y reparación de equipos celulares y USB móviles o soporte microinformático.
* **Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities (01 persona)**

**Formación académica:**

* Titulado en Ingeniería de Sistemas y/o Informática o computación y sistemas, redes o electrónica o carreras afines.

**Funciones:**

* Apoyo en la gestión e implementación de sedes del Osinergmin a Nivel nacional.
* Apoyo en las coordinaciones e implementación del cableado estructurado de las sedes del Osinergmin a nivel nacional.
* Apoyo en las coordinaciones del traslado de enlaces de comunicaciones de las sedes del Osinergmin a Nivel nacional.
* Apoyo, coordinación y soporte en las infraestructuras de Facilities del Osinergmin.
* Dedicación 100% al servicio de la presente convocatoria.

**Capacitación:[[386]](#footnote-386), [[387]](#footnote-387)**

* Curso de Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o Curso de Direccion de Proyectos. (mínimo 15 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas).
* Programa o Curso para la certificación Cisco CCNA. (mínimo horas y/o horas lectivas y/o horas académicas).
* Curso ITIL Foundations Versión 3 o superior. (mínimo 8 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas)
* Curso de Cableado Estructurado (mínimo 15 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas).

**Experiencia:**

* Experiencia laboral mínima de ocho (08) años como soporte de implementaciones de cableado estructurado.

1. **DEL PERSONAL NO CLAVE:**

* **Operador de la Mesa de Ayuda (06 personas)**

**Formación académica:**

* Técnico de Instituto superior en las carreras de computación y/o sistemas, redes o electrónica o carreras afines.

**Funciones:**

* Personal encargado de la atención del servicio de Mesa de ayuda mediante el Call Center y soporte microinformático de Nivel 1.
* Dedicación 100% al servicio de la presente convocatoria.

**Capacitación:[[388]](#footnote-388)**

* Curso o Taller de Servicio al Cliente. (mínimo 8 horas lectivas)
* Curso o Taller de MS Office. (mínimo 8 horas lectivas)
* Curso ITIL Foundations Versión 3 o superior. (mínimo 8 horas lectivas)

**Experiencia:**

* Experiencia laboral mínima de tres (03) años realizando actividades de operador de mesa de ayuda, y/o analista de soporte, y/o analista de mesa de ayuda, y/o técnico de soporte, y/o asistente de soporte técnico, y/o asistente de sistemas, y/o soporte informático o Especialista de Soporte de Service Desk.
* **Soporte en sitio o remoto (10 personas)[[389]](#footnote-389)**

**Formación académica:**

* Técnico de Instituto superior con la carrera de computación y sistemas, redes o electrónica o carreras afines

**Funciones:**

* Personal encargado de la atención del servicio de Mesa de ayuda onsite y soporte microinformático de Nivel 2.
* Dedicación 100% al servicio de la presente convocatoria.

**Capacitación:**

* Curso o Taller de Servicio al Cliente. (mínimo 8 horas lectivas)
* Taller de Funcionamiento y Reparación de equipos de cómputo. (mínimo 8 horas lectivas)
* Curso ITIL Foundations Versión 3 o superior. (mínimo 8 horas lectivas)

**Experiencia:**

* Experiencia laboral mínima de tres (03) años realizando actividades de Soporte técnico en sitio y/o analista de soporte, y/o analista de mesa de ayuda, y/o técnico de soporte, y/o asistente de soporte técnico, y/o asistente de sistemas, y/o soporte informático o Especialista de Soporte de Service Desk.
* **Soporte en Sitio o remoto Especializado (01 persona)**

**Formación académica:**

* Técnico de Instituto superior con la carrera de computación y/o sistemas, Computación e Informática, redes o electrónica o carreras afines

**Funciones:**

* Personal encargado de la atención del servicio de Mesa de ayuda onsite y soporte microinformático de Nivel 1 y 2, además de la atención personalizada a los usuarios y procesos VIP del Osinergmin.
* Dedicación 100% al servicio de la presente convocatoria.

**Capacitación:[[390]](#footnote-390)**

* Curso o Taller de Ensamblaje o configuración o reparación de equipos de cómputo. (mínimo 8 horas lectivas).
* Curso ITIL Foundations Versión 3 o superior. (mínimo 8 horas lectivas)
* Curso o Taller de Servicio al Cliente. (mínimo 8 horas lectivas)
* Curso o Taller de MS Office. (mínimo 8 horas lectivas)

**Experiencia**

* Experiencia laboral mínima de seis (06) años realizando actividades de operador de mesa de ayuda, y/o analista de soporte, y/o analista de mesa de ayuda, y/o técnico de soporte, y/o asistente de soporte técnico, y/o asistente de sistemas, y/o soporte informático, y/o Soporte Técnico o Especialista de Soporte de Service Desk.

**Acreditación:**

* La experiencia del personal clave y no 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.
* Respecto a la Capacitación se acreditará con copia simple de constancias o certificados.
* La formación, capacitación y experiencia del personal no clave se acreditará a los cinco (05) días hábiles siguientes de suscrito el contrato.

Las carreras que serán consideradas como afines son las siguientes:

* Licenciado en Computación.
* 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.
* Ingeniería de Sistemas y Cómputo
* Ingeniería de Sistemas.
* Ingeniería Empresarial y de Sistemas
* Ingeniería de Estadística e Informática
* Ingeniería Informática y Sistemas,
* Ingeniería Eléctrica.
* Ingeniería de Sistemas e Industrial
* Ingeniería Computación e Informática y/o
* Ingeniería Computación. [[391]](#footnote-391)

Las carreras técnicas que serán consideradas como afines son las siguientes:

* Profesional Técnico en Redes y Comunicaciones de Datos.
* Profesional Técnico en Sistemas.
* Profesional Técnico en Computación
* Profesional Técnico en Computación e Informática
* Profesional Técnico en Informática
* Profesional Técnico en Computación y Sistemas
* Profesional Técnico en Electrónica.
* Profesional Técnico en Electrónica de Sistemas computarizados.
* Profesional Técnico en Redes y Comunicaciones.
* Técnico Electrónico
* Técnico Redes y Comunicaciones.
* Técnico en Administración y Sistemas

1. **DE LA EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD [[392]](#footnote-392)**

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/22 511 709.00 (Veintidós millones quinientos once mil setecientos nueve 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.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

* Servicios de Mesa de Ayuda y/o
* Servicios de Help Desk y/o
* Servicio de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico y/o
* Servicio de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico On Site y/o
* Servicio de Outsourcing de Mesa de Ayuda y/o
* Servicio de Outsourcing de Help Desk
* Servicio de equipamiento tecnológico y mesa de administración de servicios.
* Servicios de Outsourcing de Service Desk.
* Servicio de atención a usuarios (Help Desk).
* Prestación de Servicio de Atención a Usuarios (Help Desk).
* Servicio de Outsourcing de Service Desk y Soporte Técnico.
* Servicio de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico.
* Servicio para la Ejecución de Actividades de Carácter Informático Mesa de Ayuda.
* Servicio de Outsourcing de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico.
* Servicio de Técnico de Segundo Nivel
* Servicio de Service Desk & Desktop Management
* Outsourcing de soporte a estaciones de trabajo (desktops, laptops, impresoras, notebook, monitores)
* Servicios microinformáticos de mesa de ayuda.
* Servicio de Operadores de Centros de Datos.
* Mesa de servicios y/o
* Monitoreo de Gestión de Incidentes

**ANEXO C**

**CARACTERÍSTICAS Y CANTIDADES MÍNIMAS DEL EQUIPAMIENTO**

**DE PROCESAMIENTO DE DATOS Y DE OFICINA**

**1. COMPUTADORA PERSONAL PORTATIL**

**Cantidad Solicitada: 22**

|  |  |
| --- | --- |
| **Procesador**: | INTEL CORE I5-10ma. Generación |
| **RAM:** | 08 GB DDR4 2666 333 MHz |
| **Almacenamiento:** | 1 TeraByte o 512 GB SSD |
| **Pantalla:** | LCD CON RETROILUMINACION LED 14.0" 0 15.0” 1920X1080 PIXELES |
| **LAN:** | SI |
| **WLAN**: | SI |
| **Bluetooth**: | SI |
| **HDMI:** | SI |
| **Sistema operativo:** | WINDOWS 10 PRO 64 BITS ESPAÑOL |
| **CAMARA WEB**: | SI |
| **Sistema Operativo** | Software Adobe Acrobat, herramientas ofimáticas, antivirus licenciado para ser instalado en la consola de seguridad de Osinergmin (Karpesky). |
| **Licencias de Trabajo** | Se debe incluir el licenciamiento Microsoft para los accesos a los recursos compartidos de la Red de Osinergmin (Microsoft Core Cal a nombre de Osinergmin).  En caso los usuarios necesiten conectarse a la red vía remota deberán incluir las licencias de acceso remoto necesarias sin costo para Osinergmin. |

**IMPRESORA LASER BLANCO Y NEGRO A3**

**Cantidad Solicitada: 01**

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción** | Impresora Láser B/N formato A3 con Duplex. |
| **Tecnología** | Laser con Tonner. |
| **Velocidad Imp.** | 32ppm. o superior. |
| **Primera pagina** | 12 segundos o inferior. |
| **Resolución** | 1200x 1200 dpi ó 2400 x 600 dpi o superior |
| **Procesador** | 400Mhz o superior |
| **Memoria RAM** | 128MB como mínimo. |
| **Memoria Max.** | 512MB o superior. |
| **Ciclo de Trabajo Mensual** | 60K paginas o superior |
| **Tonner** | 1 tonner |
| **Capacidad Entrada.** | 850 hojas como mínimo (incluida una Bandeja multiproposito de 100 hojas). |
| **Capacidad Salida.** | 250 hojas bandeja de salida superior como mínimo. |
| **Interfaces** | Paralelo IEEE 1284 y/o USB 2.0 |
| **Tarjeta de Red** | Fast ethernet interna. |
| **Duplex** | Automático incluido. |
| **Lenguaje de Impresión (original o emulada)** | PCL5e, Postscript nivel 3 como mínimo |
| **Compatibilidad de Sistema Operativo de PC** | Microsoft® Windows ( 98, 2000, XP, 2003) |
| **Bandejas** | 3 |
| **Tamaño de impresión** | A5, A4, A3, Carta, Legal, Oficio. |
| **Manejo de Papel** | Hojas sueltas: carta, oficio, ejecutivo, informe,  A4, A5, A6, B5, Impresión a A3 a página completa |
| **Requerimientos Eléctricos** | Voltaje: Modelo 220v 60 HZ , fuente interna. |

**3. TELEFONOS CELULARES[[393]](#footnote-393)**

**Cantidad: 22 Unidades**

* Tecnología: 2G,3G,4G[[394]](#footnote-394)
* Procesador: Octa-Core 1.8 Ghz o Octa-Core (2 x 1.6 GHz + 6 x 1.35 GHz) o superior
* Memoria RAM: 2GB o superior
* Memoria Interna: 16GB o superior
* Memoria Expansible: Hasta 256GB o superior
* Pantalla Súper AMOLED o superior.
* Tamaño de pantalla: 5.5" o superior.
* Resolución de pantalla: 720 x 1480 o superior.
* Cámara Secundaria: 5MP o superior
* Cámara Principal: 13 MP o superior
* Bluetooth: 4.1 o superior
* Acceso a Correo Electrónico tipo POP3, IMAP 4, Exchange.
* Wi-Fi 802.11 /b/g/n o superior, Hotspot
* Soporte para envío de SMS y MMS.
* GPS incluido
* Capacidad de la Batería: 3000 mAh o superior
* Plan de datos adecuado para sus transacciones

**4. FORMA DE TRABAJO, SOPORTE Y MANTENIMIENTO**

La forma de trabajo del servicio puede ser de manera presencial, colaborativa y remota para lo cual, por cada puesto de trabajo se requiere:

* Licencias VPN AnyConnect Cisco que es la infraestructura actual de Osinergmim, es una licencia por usuario.
* Licencias Core Cal de Microsoft., es una licencia por usuarios y deberán estar a nombre de Osinergmin y deberán tener una vigencia mientras dure el contrato.[[395]](#footnote-395)
* Licencia de correo y herramientas colaborativas tipo Office365, es una licencia por usuarios y deberán tener una vigencia mientras dure el contrato.[[396]](#footnote-396), [[397]](#footnote-397)
* Antivirus actualizado. es una licencia por equipo de cómputo deberán tener una vigencia mientras dure el contrato.
* Antimalware Actualizado. es una licencia por equipo de cómputo deberán tener una vigencia mientras dure el contrato y deberá de ser de la misma tecnología que cuenta la entidad.

En el punto de trabajo, internet mínimo 20Mbps, por sitio remoto para conexión del equipo de trabajo, de presentar problemas en la conexión El Contratista deberá ver la mejor tecnología para que trabaje sin problemas

El Software de cada estación de trabajo debe ser original y licenciado. Las licencias deberán ser para cada equipo de cómputo, desde el sistema operativo, herramientas ofimáticas, de seguridad y otras herramientas que el servicio requiera.

Adicionalmente, para todos los equipos requeridos El Contratista deberá contar con un soporte técnico especializado para dar soluciones a nivel de Hardware, Software base y aplicativas ofimáticas, así mismo todos los equipos deberán contar con un equipo de respaldo ante fallas.

1. **MOBILIARIO**

El Contratista deberá proveer el mobiliario necesario para el desarrollo de las actividades, así mismo las sillas deben ser ergonómicas.

|  |
| --- |
| Importante |
| *Para determinar que los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, el comité de selección incorpora los requisitos de calificación previstos por el área usuaria en el requerimiento, no pudiendo incluirse requisitos adicionales, ni distintos a los siguientes:* |

1. **REQUISITOS DE CALIFICACIÓN**

|  |  |
| --- | --- |
| **A** | **CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL** |
| **A.1** | **EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO[[398]](#footnote-398), [[399]](#footnote-399)** |
|  | Requisitos:  El mobiliario, equipos de cómputo, suministros y servicios generales, necesarios para la prestación del servicio serán asumidos por El Contratista. En ese sentido, los mencionados equipos, mobiliarios y suministros no son considerados como entregables del servicio.  En el Anexo C se detalla las características y cantidades mínimas de los recursos materiales.  Acreditación:  Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler o la presentación de las cotizaciones de los proveedores de los componentes incluidos en el Anexo C u otro documento que acredite la disponibilidad del equipamiento estratégico requerido. **[[400]](#footnote-400)**   |  | | --- | | Importante | | *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.* | |
| **A.2** | **INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA** |
|  | Requisitos:  El Contratista deberá contar con un espacio para la realización de algunas de las actividades que  deben ser realizadas de manera presencial y con cercanía a la Entidad.  Este espacio debe estar ubicado como máximo a 4 km de la Sede Central de Osinergmin sito en  Bernardo Monteagudo 222 Magdalena del Mar. Cabe señalar que a fin de comprobar la distancia  del local ofrecida por el postor se utilizará la aplicación Google Maps (medir distancia).  Se aceptará también que el espacio esté ubicado como máximo a 4 km de la Sede Central de Osinergmin sito en Bernardo Monteagudo 222 Magdalena del Mar.  Se confirma que se aceptar también que el espacio del contratista para el servicio será también de un rango 5km. **[[401]](#footnote-401)**  Acreditación:  Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler o pre-contrato u otro documento que acredite la disponibilidad de la infraestructura estratégica requerida. **[[402]](#footnote-402)**   |  | | --- | | Importante | | *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.* | |
| **A.3** | **CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE** |
| **A.3.1** | **FORMACIÓN ACADÉMICA** |
|  | Requisitos:  **Jefe del Proyecto ~~(~~01 persona)**  Titulado en Ingeniería de Sistemas y/o Informática o carreras afines.  **Coordinador de atenciones a las Oficinas Regionales (01 persona)**  Mínimo Bachiller en Ingeniería de Sistemas y/o Informática o carreras afines.  **Soporte encargado de la Gestión del Control de Inventarios, de Garantía de Equipos y del Mantenimiento Preventivo (01 persona)**  Mínimo Bachiller con la carrera de computación y sistemas, redes o electrónica o carreras afines.  **Especialista encargado de la Gestión de los Equipos y Servicios Móviles (01 persona)**  Mínimo Bachiller de Ingeniería de Sistemas y/o Informática o carreras afines.  **Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities (01 persona)**  Titulado en Ingeniería de Sistemas y/o Informática o computación y sistemas, redes o electrónica o carreras afines.  Las carreras que serán consideradas como afines son las siguientes:   * Licenciado en Computación. * 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. * Ingeniería de Sistemas y Cómputo * Ingeniería de Sistemas. * Ingeniería Empresarial y de Sistemas * Ingeniería de Estadística e Informática * Ingeniería Informática y Sistemas, * Ingeniería Eléctrica. * Ingeniería de Sistemas e Industrial   Acreditación:  El grado o título profesional será verificado por el comité de selección 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 : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.  En caso el grado o título profesional no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.  En el caso de los profesionales extranjeros, cuya revalidación o reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero no aparezca en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, deberá presentar copia del diploma respectivo, y copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, extendido por la autoridad competente en el Perú, conforme a la normativa especial de la materia. |
| **A.3.2** | **CAPACITACIÓN[[403]](#footnote-403), [[404]](#footnote-404)** |
|  | Requisitos:  **Jefe del Proyecto ~~(~~01 persona)[[405]](#footnote-405)**   * Curso ITIL Foundations Versión 3 o superior. (mínimo 8 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas) * Curso de Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o Curso de Direccion de Proyectos (mínimo 24 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas) * Curso de Gestión de Servicios de TI (mínimo 24 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas) * Diplomado, Taller o Programa en Seguridad de la Información (80 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas), o Programa para Jefes de Seguridad de Información (CISO PROGRAM) de 132 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas.   **Coordinador de atenciones a las Oficinas Regionales (01 persona)**   * Curso ITIL Foundations Versión 3 o superior. (mínimo 8 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas) * Curso de Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o Curso de Direccion de Proyectos. (mínimo 16 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas) * Curso de Seguridad de la Información. (mínimo 12 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas)   **Soporte encargado de la Gestión del Control de Inventarios, de Garantía de Equipos y del Mantenimiento Preventivo (01 persona)**   * Curso o Taller de una Herramienta de Gestión de Inventarios. (mínimo 8 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas). * Curso ITIL Foundations Versión 3 o superior. (mínimo 8 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas)   **Especialista encargado de la Gestión de los Equipos y Servicios Móviles (01 persona)**   * Curso ITIL Foundations Versión 3 o superior. (mínimo 8 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas)   **Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities (01 persona)**   * Curso de Gestión de Proyectos o Curso de Gerencia de Proyectos o Curso de Direccion de Proyectos (mínimo 15 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas). * Programa o Curso para la certificación Cisco CCNA. (mínimo 90 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas). * Curso ITIL Foundations Versión 3 o superior. (mínimo 8 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas) * Curso de Cableado Estructurado (mínimo 15 horas y/o horas lectivas y/o horas académicas).   Acreditación:  Se acreditará con copia simple de constancias o certificados     |  | | --- | | Importante | | *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.* | |
| **A.4** | **EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE[[406]](#footnote-406)** |
|  | Requisitos:  **Jefe del Proyecto ~~(~~01 persona)[[407]](#footnote-407), [[408]](#footnote-408)**  Experiencia laboral mínima de diez (10) años realizando actividades de Jefe de Mesa de Ayuda o Gerente de Proyecto de Mesa de Ayuda o Gestor de Proyectos de Mesa de Ayuda o Gerente de Proyectos o Jefe de Proyectos o Gestor de Proyectos de servicios o Gestor de Proyectos y/o Service Manager y/o Gerente de Servicios y/o Gerente de Sistemas y Comunicaciones.  **Coordinador de atenciones a las Oficinas Regionales (01 persona)[[409]](#footnote-409)**  Experiencia laboral mínima de cuatro (04) años realizando actividades de Coordinador de Soporte Técnico o Mesa de Ayuda o Supervisor de Servicios o Gestor de Servicios o Soporte Técnico de Segundo Nivel y/o Mesa de Servicios.  **Soporte encargado de la Gestión del Control de Inventarios, de Garantía de Equipos y del Mantenimiento Preventivo (01 persona)**  Experiencia laboral mínima de tres (03) años realizando actividades de Control de Inventarios de Hardware y Software o coordinador o analista de sistemas.  **Especialista encargado de la Gestión de los Equipos y Servicios Móviles (01 persona)[[410]](#footnote-410)**  Experiencia laboral mínima de dos (02) años realizando actividades de control y gestión de equipos celulares y USB móviles o en la configuración y reparación de equipos celulares y USB móviles o soporte microinformático.  **Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructurado y Facilities (01 persona)**  Experiencia laboral mínima de ocho (08) años como soporte de implementaciones de cableado estructurado.  De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.  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.   |  | | --- | | Importante | | * *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.* * *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** | **EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD[[411]](#footnote-411), [[412]](#footnote-412), [[413]](#footnote-413), [[414]](#footnote-414)** |
|  | Requisitos:  El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/22 511 709.00 (Veintidós millones quinientos once mil setecientos nueve 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.  Se consideran servicios similares a los siguientes:   * Servicios de Mesa de Ayuda y/o * Servicios de Help Desk y/o * Servicio de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico y/o * Servicio de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico On Site y/o * Servicio de Outsourcing de Mesa de Ayuda y/o * Servicio de Outsourcing de Help Desk * Servicio de equipamiento tecnológico y mesa de administración de servicios. * Servicios de Outsourcing de Service Desk. * Servicio de atención a usuarios (Help Desk). * Prestación de Servicio de Atención a Usuarios (Help Desk). * Servicio de Outsourcing de Service Desk y Soporte Técnico. * Servicio de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico. * Servicio para la Ejecución de Actividades de Carácter Informático Mesa de Ayuda. * Servicio de Outsourcing de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico. * Servicio de Técnico de Segundo Nivel * Servicio de Service Desk & Desktop Management * Outsourcing de soporte a estaciones de trabajo (desktops, laptops, impresoras, notebook, monitores) * Servicios microinformáticos de mesa de ayuda. * Servicio de Operadores de Centros de Datos. * Mesa de servicios y/o * Monitoreo de Gestión de Incidentes   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 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 pago[[415]](#footnote-415), correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.  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 Nº 8** 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 ocho (8) 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.  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.  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.  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.  Si el postor acredita experiencia de una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo N° 9.**  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.  Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo Nº 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.   |  | | --- | | Importante | | * *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.* * *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”.* | |

|  |
| --- |
| 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.* |

|  |
| --- |
| **CAPÍTULO IV**  **FACTORES DE EVALUACIÓN** |

La evaluación se realiza sobre la base de cien (100) puntos.

Para determinar la oferta con el mejor puntaje y el orden de prelación de las ofertas, se considera lo siguiente:

| **FACTOR DE EVALUACIÓN** | | | **PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN** |
| --- | --- | --- | --- |
| **A.** | **PRECIO** | | **80 puntos** |
|  | Evaluación:  Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor.    Acreditación:  Se acreditará mediante registro en el SEACE o el documento que contiene el precio de la oferta **(Anexo N° 6)**, según corresponda. | | La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula:  **Pi = Om x PMP**  **Oi**  **i** = Oferta  **Pi** = Puntaje de la oferta a evaluar  **Oi** = Precio i  **Om** = Precio de la oferta más baja  **PMP** = Puntaje máximo del precio  **80 puntos** |
| **B.** | | **SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y SOCIAL[[416]](#footnote-416)** | |
|  | | Evaluación:  Se evaluará que el postor cuente con una (1) práctica de sostenibilidad ambiental o social  En caso que el postor se presente en consorcio, cada uno de sus integrantes, debe acreditar alguna de las prácticas de sostenibilidad ambiental o social para obtener el puntaje. | **(Máximo 3 puntos)**  Acredita una (1) de las prácticas de sostenibilidad  **03 puntos**  No acredita ninguna práctica en sostenibilidad  **0 puntos** |
| **B.1** | | Práctica:  Certificación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo[[417]](#footnote-417)  Acreditación:  Copia simple del certificado que acredita que se ha implementado un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo acorde con la norma OHSAS 18001:2007[[418]](#footnote-418) o norma que la sustituya (ISO 45001:2018), o con la Norma Técnica Peruana equivalente (NTP-ISO 45001:2018), cuyo alcance o campo de aplicación considere gestión y/o provisión de servicios de mesa de ayuda o Services Desk o help desk o centro de atención al usuario.[[419]](#footnote-419) ,[[420]](#footnote-420)  El certificado debe haber sido emitido por un Organismo de Certificación acreditado para dicho sistema de gestión, ya sea ante el INACAL (antes INDECOPI) u otro organismo acreditador que cuente con reconocimiento internacional.[[421]](#footnote-421)  El referido certificado debe corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación[[422]](#footnote-422), y estar vigente[[423]](#footnote-423) a la fecha de presentación de ofertas. | |
| **B.2** | | Práctica:  Certificación del sistema de gestión de la responsabilidad social  Acreditación:  Copia simple del certificado que acredita que se ha implementado un sistema de gestión de la responsabilidad social acorde con el estándar SA 8000:2014[[424]](#footnote-424).  El certificado debe haber sido emitido por un Organismo de Certificación acreditado ante el “Social Accountability Accreditation Services” (SAAS).  El referido certificado debe corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación[[425]](#footnote-425), y estar vigente[[426]](#footnote-426) a la fecha de presentación de ofertas. | |
| **B.3** | | Práctica:  Certificación del sistema de gestión ambiental.[[427]](#footnote-427)  Acreditación:  Copia simple del certificado que acredita que se ha implementado un sistema de gestión ambiental acorde con la norma ISO 14001:2015 o con la Norma Técnica Peruana equivalente (NTP-ISO 14001:2015), cuyo alcance o campo de aplicación gestión y/o provisión de servicios de mesa de ayuda o Services Desk o help desk o centro de atención al usuario.[[428]](#footnote-428) [[429]](#footnote-429).  El certificado debe haber sido emitido por un Organismo de Certificación acreditado para dicho sistema de gestión, ya sea ante el INACAL (antes INDECOPI) u otro organismo acreditador que cuente con reconocimiento internacional[[430]](#footnote-430).  El referido certificado debe corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación[[431]](#footnote-431), y estar vigente[[432]](#footnote-432) a la fecha de presentación de ofertas. | |
| **B.4** | | Práctica:  Responsabilidad hídrica  Acreditación:  Copia simple del Certificado Azul emitido por la Autoridad Nacional del Agua que lo reconoce como empresa hídricamente responsable del “Programa Huella Hídrica” (<http://www.ana.gob.pe/certificado_azul>). | |
| **B.5** | | Práctica:  Certificación del sistema de gestión de la energía  Acreditación:  Copia simple del certificado que acredita que se ha implementado un SGE acorde con la norma ISO 50001:2011[[433]](#footnote-433) o ISO 50001:2018, o con la Norma Técnica Peruana equivalente (NTP ISO 50001:2012), cuyo alcance o campo de aplicación considere gestión y/o provisión de servicios de mesa de ayuda o Services Desk o help desk.[[434]](#footnote-434) [[435]](#footnote-435).  El certificado debe haber sido emitido por un Organismo de Certificación acreditado para dicho sistema de gestión, ya sea ante el INACAL (antes INDECOPI) u otro organismo acreditador que cuente con reconocimiento internacional.[[436]](#footnote-436)  El referido certificado debe corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación[[437]](#footnote-437), y estar vigente[[438]](#footnote-438) a la fecha de presentación de ofertas. | |
| **C.** | | **INTEGRIDAD EN LA CONTRATACIÓN PÚBLICA[[439]](#footnote-439)** | |
|  | | Evaluación:  Se evaluará que el postor cuente con certificación del sistema de gestión antisoborno  Acreditación:  Copia simple del certificado que acredita que se ha implementado un sistema de gestión antisoborno acorde con la norma ISO 37001:2016 o con la Norma Técnica Peruana equivalente (NTP-ISO 37001:2017).  El certificado debe haber sido emitido por un Organismo de Certificación acreditado para dicho sistema de gestión, ya sea ante el INACAL (antes INDECOPI) u otro organismo acreditador que cuente con reconocimiento internacional.[[440]](#footnote-440)  El referido certificado debe corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación[[441]](#footnote-441), y estar vigente[[442]](#footnote-442) a la fecha de presentación de ofertas.  En caso que el postor se presente en consorcio, cada uno de sus integrantes, debe acreditar que cuenta con la certificación para obtener el puntaje. | **(Máximo 2 puntos)**  Presenta Certificado ISO 37001  **02 puntos**  No presenta Certificado ISO 37001  **0 puntos** |
| **D.** | | **MEJORAS A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA** | |
|  | | Evaluación:  1.- Mantenimiento Preventivo de Equipos de Cómputo:  Se deberá considerara la inclusión del servicio de Mantenimiento preventivo de 400 Equipos de Cómputo y 50 Impresoras, los cuales están ubicados en la Ciudad de Lima, el cual se realizará cada 10 meses contabilizados desde el inicio de la etapa Operativa del servicio.  Acreditación:  Se acreditará únicamente mediante la presentación de una Declaración Jurada indicado el cumplimiento de esta Mejora. | **(Máximo 10 puntos)**  Mejora 1 : **10 puntos** |
| **I.** | | **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD[[443]](#footnote-443), [[444]](#footnote-444)** | |
|  | | Evaluación:  Se evaluará que elpostor cuente con un sistema de gestión de la calidad certificado[[445]](#footnote-445) acorde con ISO 9001:2015[[446]](#footnote-446) o Norma Técnica Peruana equivalente (NTP-ISO 9001:2015), cuyo alcance o campo de aplicación del certificado considere gestión y/o provisión de servicios de mesa de ayuda o help desk o Services Desk o Centro de Atención al usuarios.[[447]](#footnote-447).  Acreditación:  Mediante la presentación de copia simple de certificado oficial emitido por un Organismo de Certificación acreditado para dicho Sistema de Gestión, ya sea ante el INACAL (antes INDECOPI) u otro organismo acreditador que cuente con reconocimiento internacional[[448]](#footnote-448). El referido certificado debe estar a nombre del postor[[449]](#footnote-449) y corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación[[450]](#footnote-450), y estar vigente[[451]](#footnote-451) a la fecha de presentación de ofertas.  En caso que el postor se presente en consorcio, cada uno de sus integrantes, debe acreditar que cuenta con la certificación para obtener el puntaje. | **(Máximo 5 puntos)**  Presenta Certificado ISO 9001  **05 puntos**  No presenta Certificado ISO 9001  **0 puntos** |
| **PUNTAJE TOTAL** | | | **100 puntos[[452]](#footnote-452)** |

|  |
| --- |
| Importante |
| *Los factores de evaluación elaborados por el comité de selección son objetivos y guardan vinculación, razonabilidad y proporcionalidad con el objeto de la contratación. Asimismo, estos no pueden calificar con puntaje el cumplimiento de los Términos de Referencia ni los requisitos de calificación.* |

|  |
| --- |
| **CAPÍTULO V**  **PROFORMA DEL CONTRATO** |

|  |
| --- |
| Importante |
| *Dependiendo del objeto del contrato, de resultar indispensable, puede incluirse cláusulas adicionales o la adecuación de las propuestas en el presente documento, las que en ningún caso pueden contemplar disposiciones contrarias a la normativa vigente ni a lo señalado en este capítulo.* |

Conste por el presente documento, la CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA, que celebra de una parte [el ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA - OSINERGMIN, en adelante LA ENTIDAD, con RUC Nº 20376082114, con domicilio legal en Calle Bernardo Monteagudo 222 – Magdalena del Mar, representada por [………..…], identificado con DNI Nº [………], y de otra parte [……………….....................], con RUC Nº [................], con domicilio legal en [……………….....................], inscrita en la Ficha N° [……………….........] Asiento N° [……….......] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [………………], debidamente representado por su Representante Legal, [……………….....................], con DNI N° [………………..], según poder inscrito en la Ficha N° […………..], Asiento N° […………] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de […………], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

**CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES**

Con fecha [………………..], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO Nº** **2-2021-OSINERGMIN** para la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA**, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

**CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO**

El presente contrato tiene por objeto la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA**.

**CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL**

El monto total del presente contrato asciende a [CONSIGNAR MONEDA Y MONTO], que incluye todos los impuestos de Ley.

Este monto comprende el costo del servicio, todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución del servicio materia del presente contrato.

**CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO[[453]](#footnote-453)**

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en soles, en pagos parciales, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad de dicho funcionario.

LA ENTIDAD debe efectuar el pago de las contraprestaciones pactadas a favor del CONTRATISTA dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

En caso de retraso en el pago por parte de LA ENTIDAD, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tendrá derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Ley de Contrataciones del Estado y en el artículo 171 de su Reglamento, los que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse.

**CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

El plazo de ejecución del presente contrato es de mil ochenta (1080) días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la firma del Acta de inicio de actividades.

**CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO**

El presente contrato está conformado por las bases integradas, la oferta ganadora, así como los documentos derivados del procedimiento de selección que establezcan obligaciones para las partes.

**CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS**

EL CONTRATISTA entregó al perfeccionamiento del contrato la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de LA ENTIDAD, por los conceptos, montos y vigencias siguientes:

* De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la Carta Fianza N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE]. Monto que es equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original, la misma que debe mantenerse vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación.

|  |
| --- |
| Importante |
| *Al amparo de lo dispuesto en el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en el caso de contratos periódicos de prestación de servicios en general, si el postor ganador de la buena pro solicita la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original como garantía de fiel cumplimiento de contrato, debe consignarse lo siguiente:*  *“De fiel cumplimiento del contrato:* [CONSIGNAR EL MONTO]*, a través de la retención que debe efectuar LA ENTIDAD, durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo.”* |

**CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN**

LA ENTIDAD puede solicitar la ejecución de las garantías cuando EL CONTRATISTA no las hubiere renovado antes de la fecha de su vencimiento, conforme a lo dispuesto por el literal a) del numeral 155.1 del artículo 155 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

**CLÁUSULA NOVENA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información en el plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción.

De existir observaciones, LA ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de ocho (8) días. Dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar el plazo para subsanar no puede ser menor de cinco (5) ni mayor de quince (15) días. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliese a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD no otorga la conformidad, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

**CLÁUSULA DÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA**

EL CONTRATISTA declara bajo juramento que se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento.

**CLÁUSULA UNDÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

La conformidad del servicio por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

**CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES**

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

|  |  |
| --- | --- |
| Penalidad Diaria = | 0.10 x monto vigente |
| 0.40 x plazo vigente en días |

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA ENTIDAD no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

|  |
| --- |
| Importante |
| *De haberse previsto establecer penalidades distintas a la penalidad por mora, incluir dichas penalidades, los supuestos de aplicación de penalidad, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar, conforme el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.* |

**OTRAS PENALIDADES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Entregable** | **Condición** | **Cantidad UIT** | **Procedimiento** |
| Por rotación de personal | Por exceder la rotación o cambio de personal mayor a 7 personas al año. Las mediciones se realizarán cada mes. | 2 UIT por cada persona excedida | Para la aplicación de una penalidad Osinergmin informará por escrito al CONTRATISTA, la misma que tendrá un período de ocho (08) días calendario para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el CONTRATISTA no es aceptado por Osinergmin, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente. |
| Por el uso indebido del nombre de Osinergmin | Por el uso no autorizado de formularios, sellos o en términos generales del nombre de Osinergmin, sin consentimiento por escrito de ésta. | 1 UIT por cada ocurrencia |
| Disponibilidad del Personal de la Mesa de Ayuda | Que el personal mínimo definido en el numeral 2 y 3 del Literal B. CONSIDERACIONES ESPECIFICAS, no se integre al equipo de trabajo desde el primer día útil de la fase operativa. | 0.5 UIT por cada día de atraso de cada persona |
| Por falta de personal en forma inmediata (al día siguiente), del reemplazo de una persona, cuando por cualquier motivo deje de ser parte del Personal de la Mesa de Ayuda. | 0.5 UIT por cada persona |
| Niveles de Servicio | Por incumplimiento de cualquier acuerdo de nivel de servicio (epígrafe 7.4). | 0.5 UIT por cada ocurrencia. |
| Planes, Procedimientos, Informes, Reportes y otros. | Por no poseer un punto de contacto (Anexo 1164) | 2 UIT por cada mes que se incumpla el único punto de contacto. |
|  |
| Por no cumplir con los planes, programas y/o procedimientos establecidos en los términos de referencia y desarrollo del servicio. (epígrafe 7.2, 7.7 y 8). | 1 UIT por plan, programa o procedimiento. |
| Por uso y/o difusión sin autorización, a terceros de la información relativa al servicio. | 1 UIT por cada ocurrencia. |
| Falsedad de documentación e Informes. | Por presentar información inexacta en informes y/o reportes de gestión | 2 UIT por cada ocurrencia. |
| Gestión del Servicio. | Por el incumplimiento en la elaboración de procedimiento, manuales o guías respecto a actividades que realiza el personal de Mesa de Ayuda. (epígrafe 7.2, 7.7 y 8). | 0.5 UIT por cada ocurrencia |
| Incumplimiento de las actividades de apoyo definido en el numeral 7.5, 7.11 y 7.12. | 0.5 UIT por cada ocurrencia |
| Incumplimiento de las actividades de gestión de suministros de partes, piezas y consumibles de equipos de cómputo definido en el numeral 7.10 | 0.5 UIT por cada ocurrencia |
| Incumplimiento de las actividades de gestión de migración de equipos de cómputo definido en el numeral 7.9. | 0.5 UIT por cada ocurrencia |
| Incumplimiento del manejo de perfiles definido en numeral 7.6 | 0.5 UIT por cada ocurrencia |
| Derivación inadecuada de los niveles del servicio, del primer nivel o del segundo nivel al tercer nivel de atención definidos en el numeral 7.2.2. y 7.4. Se evidenciará cuando el tercer nivel indique bajo evidencia que el primer nivel o segundo nivel podía solucionar la atención. | 0.5 UIT por cada ocurrencia |
| Incumplimiento del registro de incidente, problemas y requerimientos en el sistema de tickets. | 0.5 UIT por cada ocurrencia |
| Acceso en forma remota a un equipo de cómputo, por personal de mesa de ayuda sin la autorización del usuario. | 0.5 UIT por cada ocurrencia |
| Revisión de la información del inventario de equipos de cómputo.  Al realizar la comparación con el Área de Logística del Osinergmin debemos obtener el 100% del muestreo definido en ambos registros. Periodicidad: Trimestral.  (epígrafe 7.2.6). | 2 UIT por cada ocurrencia |
| No generar ticket en el momento (día y hora exacta) en que el usuario solicita atención a su requerimiento, incidente o problema. (epígrafe 7.2.3). | 0.5 UIT por cada ocurrencia |
| Retraso en la entrega de los Indicadores mensuales solicitados por la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información *(Plazo máximo de dos (02) días útiles después de culminado el mes anterior)* | 0.5 UIT Por incumplimiento |
| Carencia de licencias de los softwares utilizados para brindar el servicio. | 2 UIT Por cada ocurrencia |
| Disponibilidad del enlace de comunicación entre el Centro de Atención del Contratista y Osinergmin *(Meta: 99.95% - mensualmente)* | 1 UIT Por estar debajo de la Meta |
| Disponibilidad del Sistema de Mesa de Ayuda *(Meta: 99.95% - mensualmente)* | 1 UIT Por estar debajo de la Meta |

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta o del pago final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 32.3 del artículo 32 y artículo 36 de la Ley de Contrataciones del Estado, y el artículo 164 de su Reglamento. De darse el caso, LA ENTIDAD procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES**

Cuando se resuelva el contrato por causas imputables a algunas de las partes, se debe resarcir los daños y perjuicios ocasionados, a través de la indemnización correspondiente. Ello no obsta la aplicación de las sanciones administrativas, penales y pecuniarias a que dicho incumplimiento diere lugar, en el caso que éstas correspondan.

Lo señalado precedentemente no exime a ninguna de las partes del cumplimiento de las demás obligaciones previstas en el presente contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: ANTICORRUPCIÓN**

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, EL CONTRATISTA se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO**

Sólo en lo no previsto en este contrato, en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, en las directivas que emita el OSCE y demás normativa especial que resulte aplicable, serán de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente, cuando corresponda, y demás normas de derecho privado.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Facultativamente, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 224 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

El arbitraje será institucional y resuelto por un tribunal arbitral conformado por tres (3) árbitros. La organización y administración del arbitraje será llevada por el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima.

El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el numeral 45.21 del artículo 45 de la Ley de Contrataciones del Estado.

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA**

Cualquiera de las partes puede elevar el presente contrato a Escritura Pública corriendo con todos los gastos que demande esta formalidad.

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Las partes declaran el siguiente domicilio para efecto de las notificaciones que se realicen durante la ejecución del presente contrato:

DOMICILIO DE LA ENTIDAD: Calle Bernardo Monteagudo 222 – Magdalena del Mar.

DOMICILIO DEL CONTRATISTA: [CONSIGNAR EL DOMICILIO SEÑALADO POR EL POSTOR GANADOR DE LA BUENA PRO AL PRESENTAR LOS REQUISITOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO]

La variación del domicilio aquí declarado de alguna de las partes debe ser comunicada a la otra parte, formalmente y por escrito, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

**EL CONTRATISTA** y su personal se obligan a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre todos los documentos e informaciones de **LA ENTIDAD** a los que tenga acceso en ejecución del presente contrato. En tal sentido, **EL CONTRATISTA** y su personal deberán abstenerse de divulgar tales documentos e informaciones, sea en forma directa o indirecta, a personas naturales o jurídicas, salvo autorización expresa y por escrito de **LA ENTIDAD**. Asimismo, **EL CONTRATISTA** y su personal conviene en que toda la información suministrada en virtud de este contrato es confidencial y de propiedad de **LA ENTIDAD**, no pudiendo **EL CONTRATISTA** y su personal usar dicha información para uso propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas a las del presente contrato.

Los datos de carácter personal entregados por **LA ENTIDAD** a **EL CONTRATISTA** y su personal, y obtenidos por éstos durante la ejecución del servicio, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines del presente documento contractual. **EL CONTRATISTA** se compromete a cumplir con lo indicado en la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales, su reglamento y sus modificatorias.

**EL CONTRATISTA** se hace responsable de cualquier reclamo, denuncia, proceso judicial, procedimiento administrativo u otro iniciado contra **LA ENTIDAD** como motivo del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente Contrato en relación a las bases de datos personales de **LA ENTIDAD** y en su condición de encargado de las bases de datos personales de **LA ENTIDAD**, conforme a lo establecido en la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su respectivo reglamento. **EL CONTRATISTA** asumirá las costas y costos correspondientes, sustituyéndose en el lugar de **LA ENTIDAD** y asumiendo cualquier monto por daños o perjuicios, indemnizaciones, multas, u otras sanciones que pudiera recibir. **EL CONTRATISTA** se compromete a someterse a los controles y auditorías que pretenda realizar **LA ENTIDAD**, a efectos de verificar el cumplimiento por parte de **EL CONTRATISTA** de la implementación de las medidas de seguridad adoptadas.

**EL CONTRATISTA** deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para que sus trabajadores, directores, accionistas, proveedores y en general, cualquier persona que tenga relación con **EL CONTRATISTA** no divulgue a ningún tercero los documentos e informaciones a los que tenga acceso, sin autorización expresa y por escrito de **LA ENTIDAD**, garantizando la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración. Asimismo, **EL CONTRATISTA** y su personal se hacen responsables por la divulgación que se pueda producir, y asumen el pago de la indemnización por daños y perjuicios que la autoridad competente determine.

**EL CONTRATISTA** se compromete a devolver todo el material que le haya proporcionado **LA ENTIDAD** a los dos (2) días hábiles siguientes de la culminación o resolución del contrato, sin que sea necesario un requerimiento previo. Sin embargo, **EL CONTRATISTA** se encuentra facultado a guardar copia de los documentos producto del resultado de la prestación del servicio, siendo **LA ENTIDAD** el único que pueda acceder a dicha información. Dicha copia no puede ser dada a terceros, salvo autorización expresa y por escrito de **LA ENTIDAD**.

La obligación de confidencialidad establecida en la presente cláusula seguirá vigente incluso luego de la culminación del presente contrato, hasta por cinco (5) años.

El incumplimiento de lo establecido en la presente cláusula, por parte de **EL CONTRATISTA** y su personal, constituye causal de resolución del presente contrato, la cual se llevará a cabo de conformidad con el artículo 165° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: SEGURIDAD DE INFORMACION**

El **CONTRATISTA** se compromete a respetar y aplicar en el servicio brindado, las políticas, procedimientos y controles de los sistemas de gestión; las políticas específicas de seguridad de información, metodologías, estándares y otros establecidos por **LA ENTIDAD**, los mismos que están publicados en la página web de Osinergmin (<http://sig.osinerg.gob.pe>*)* y que declara conocer y aceptar.

Con la previa evaluación y conformidad respectiva**, LA ENTIDAD** autorizará todos los accesos a recursos o herramientas propias de la institución y que son requeridos por el **CONTRATISTA** para la prestación del presente servicio. Una vez finalizado el contrato, todos los accesos serán retirados.

El **CONTRATISTA** debe tomar medidas de protección de la información de **LA ENTIDAD** que se encuentre almacenada en los equipos y/o dispositivos que requieran mantenimiento fuera de las instalaciones de **Osinergmin**.

El **CONTRATISTA** debe reportar incidentes, eventos u otro riesgo potencial de seguridad de la información para **LA ENTIDAD** a fin de realizar la investigación correspondiente.

El **CONTRATISTA** se compromete, a brindar todas las facilidades necesarias para que **LA ENTIDAD** audite y/o monitoree sobre los aspectos de seguridad de la información de los servicios einformación materia del contrato y sobre los aspectos de almacenamiento de datos.

El **CONTRATISTA** exime de toda responsabilidad a **LA ENTIDAD**, sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación o demanda que pudiera derivarse de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la instalación del bien por parte del **CONTRATISTA** o el uso de los mismos por parte de **LA ENTIDAD**.

El **CONTRATISTA** garantiza a **LA ENTIDAD** que durante el servicio que brindará, respetará todos los derechos de propiedad intelectual referidos en el Decreto Legislativo N° 822 – Ley sobre el Derecho de Autor, normas modificatorias y complementarias; por lo que se compromete a garantizar que todo el software y las herramientas utilizadas no vulneran ninguna normativa, contrato, derecho, interés, patentes, legalidad o propiedad de terceros referidos en el decreto en mención.

De acuerdo con las bases integradas, la oferta y las disposiciones del presente contrato, las partes lo firman por duplicado en señal de conformidad en la ciudad de [................] al [CONSIGNAR FECHA].

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| “LA ENTIDAD” |  | “EL CONTRATISTA” |

**ANEXOS**

**ANEXO Nº 1**

|  |
| --- |
| **DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR** |

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO Nº 2-2021-OSINERGMIN**

Presente.-

El que se suscribe, [……………..], postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], con poder inscrito en la localidad de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] en la Ficha Nº [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] Asiento Nº [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA],**DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre, Denominación o Razón Social : |  | | | | | |
| Domicilio Legal : |  | | | | | |
| RUC : | | Teléfono(s) : |  | |  | |
| MYPE[[454]](#footnote-454) | | | Sí |  | No |  |
| Correo electrónico : | | | | | | |

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

… [CONSIGNAR SÍ O NO] autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.
4. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
5. Notificación de la orden de servicios[[455]](#footnote-455)

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

|  |
| --- |
| ……...........................................................  **Firma, Nombres y Apellidos del postor o**  **Representante legal, según corresponda** |

|  |
| --- |
| Importante |
| *La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.* |

|  |
| --- |
| Importante |
| *Cuando se trate de consorcios, la declaración jurada es la siguiente:* |

**ANEXO Nº 1**

|  |
| --- |
| **DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR** |

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO Nº 2-2021-OSINERGMIN**

Presente.-

El que se suscribe, [……………..], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL CONSORCIO], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Datos del consorciado 1 |  | | | | | |
| Nombre, Denominación o Razón Social : |  | | | | | |
| Domicilio Legal : |  | | | | | |
| RUC : | | Teléfono(s) : |  | |  | |
| MYPE[[456]](#footnote-456) | | | Sí |  | No |  |
| Correo electrónico : | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Datos del consorciado 2 |  | | | | | |
| Nombre, Denominación o Razón Social : |  | | | | | |
| Domicilio Legal : |  | | | | | |
| RUC : | | Teléfono(s) : |  | |  | |
| MYPE[[457]](#footnote-457) | | | Sí |  | No |  |
| Correo electrónico : | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Datos del consorciado … |  | | | | | |
| Nombre, Denominación o Razón Social : |  | | | | | |
| Domicilio Legal : |  | | | | | |
| RUC : | | Teléfono(s) : |  | |  | |
| MYPE[[458]](#footnote-458) | | | Sí |  | No |  |
| Correo electrónico : | | | | | | |

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

|  |
| --- |
| Correo electrónico del consorcio: |

… [CONSIGNAR SÍ O NO] autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.
4. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
5. Notificación de la orden de servicios[[459]](#footnote-459)

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

|  |
| --- |
| ……….……...........................................................  **Firma, Nombres y Apellidos del representante común del consorcio** |

|  |
| --- |
| Importante |
| *La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.* |

**ANEXO Nº 2**

DECLARACIÓN JURADA

(ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO)

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO Nº 2-2021-OSINERGMIN**

Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro bajo juramento:

* + 1. No haber incurrido y me obligo a no incurrir en actos de corrupción, así como a respetar el principio de integridad.
    2. No tener impedimento para postular en el procedimiento de selección ni para contratar con el Estado, conforme al artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado.
    3. Que mi información (en caso que el postor sea persona natural) o la información de la persona jurídica que represento, registrada en el RNP se encuentra actualizada.
    4. Conocer las sanciones contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como las disposiciones aplicables del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
    5. Participar en el presente proceso de contratación en forma independiente sin mediar consulta, comunicación, acuerdo, arreglo o convenio con ningún proveedor; y, conocer las disposiciones del Decreto Legislativo Nº 1034, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.
    6. Conocer, aceptar y someterme a las bases, condiciones y reglas del procedimiento de selección.
    7. Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presento en el presente procedimiento de selección.
    8. Comprometerme a mantener la oferta presentada durante el procedimiento de selección y a perfeccionar el contrato, en caso de resultar favorecido con la buena pro.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

………………………….………………………..

**Firma, Nombres y Apellidos del postor o**

**Representante legal, según corresponda**

|  |
| --- |
| Importante |
| *En el caso de consorcios, cada integrante debe presentar esta declaración jurada, salvo que sea presentada por el representante común del consorcio.* |

**ANEXO Nº 3**

**DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO Nº 2-2021-OSINERGMIN**

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el SERVICIO DE MESA DE AYUDA, de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

…….………………………….…………………..

**Firma, Nombres y Apellidos del postor o**

**Representante legal o común, según corresponda**

|  |
| --- |
| Importante |
| *Adicionalmente, puede requerirse la presentación de documentación que acredite el cumplimiento de los términos de referencia, conforme a lo indicado en el acápite relacionado al contenido de las ofertas de la presente sección de las bases.* |

**ANEXO Nº 4**

**DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO Nº 2-2021-OSINERGMIN**

Presente.-

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente procedimiento de selección en el plazo de mil ochenta (1080) días calendario contados a partir del día siguiente hábil de la firma del Acta de inicio de actividades.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

……..........................................................

**Firma, Nombres y Apellidos del postor o**

**Representante legal o común, según corresponda**

**ANEXO Nº 5**

**PROMESA DE CONSORCIO**

**(Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO Nº 2-2021-OSINERGMIN**

Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta al **CONCURSO PÚBLICO Nº 2-2021-OSINERGMIN**.

Asimismo, en caso de obtener la buena pro, nos comprometemos a formalizar el contrato de consorcio, de conformidad con lo establecido por el artículo 140 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, bajo las siguientes condiciones:

1. Integrantes del consorcio
2. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1].
3. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2].
4. Designamos a [CONSIGNAR NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE COMÚN], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], como representante común del consorcio para efectos de participar en todos los actos referidos al procedimiento de selección, suscripción y ejecución del contrato correspondiente con [CONSIGNAR NOMBRE DE LA ENTIDAD].

Asimismo, declaramos que el representante común del consorcio no se encuentra impedido, inhabilitado ni suspendido para contratar con el Estado.

1. Fijamos nuestro domicilio legal común en [.............................].
2. Las obligaciones que corresponden a cada uno de los integrantes del consorcio son las siguientes:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] | [ % ] [[460]](#footnote-460) |

|  |
| --- |
| [DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1] |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2. | OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] | [ % ] [[461]](#footnote-461) |

|  |
| --- |
| [DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2] |

|  |  |
| --- | --- |
| TOTAL OBLIGACIONES | 100%[[462]](#footnote-462) |

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ..………………………………………….  **Consorciado 1**  **Nombres, apellidos y firma del Consorciado 1 o de su Representante Legal**  **Tipo y N° de Documento de Identidad** |  | ..…………………………………………..  **Consorciado 2**  **Nombres, apellidos y firma del Consorciado 2 o de su Representante Legal**  **Tipo y N° de Documento de Identidad** |

|  |
| --- |
| Importante |
| *De conformidad con el artículo 52 del Reglamento, las firmas de los integrantes del consorcio deben ser legalizadas.* |

**ANEXO Nº 6**

**PRECIO DE LA OFERTA**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO Nº 2-2021-OSINERGMIN**]

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que, de acuerdo con las bases, mi oferta es la siguiente:

|  |  |
| --- | --- |
| **CONCEPTO** | **PRECIO TOTAL** |
|  |  |
| **TOTAL** |  |

El precio de la oferta en soles incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

……………………………….…………………..

**Firma, Nombres y Apellidos del postor o**

**Representante legal o común, según corresponda**

|  |
| --- |
| Importante |
| * *El postor debe consignar el precio total de la oferta, sin perjuicio que, de resultar favorecido con la buena pro, presente el detalle de precios unitarios para el perfeccionamiento del contrato.* * *El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:*   *Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN]”.* |

**ANEXO Nº 8**

**EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO Nº 2-2021-OSINERGMIN**

Presente.-

Mediante el presente, el suscrito detalla la siguiente EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD*:*

| **Nº** | **CLIENTE** | | | **OBJETO DEL CONTRATO** | **N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO** | **FECHA DEL CONTRATO O CP [[463]](#footnote-463)** | **FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO[[464]](#footnote-464)** | **EXPERIENCIA PROVENIENTE[[465]](#footnote-465) DE:** | **MONEDA** | **IMPORTE[[466]](#footnote-466)** | **TIPO DE CAMBIO VENTA[[467]](#footnote-467)** | **MONTO FACTURADO ACUMULADO[[468]](#footnote-468)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | … | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **TOTAL** | | | | | | | | |  |

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

………..........................................................

**Firma, Nombres y Apellidos del postor o**

**Representante legal o común, según corresponda**

**ANEXO Nº 9**

DECLARACIÓN JURADA

(NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO Nº 2-2021-OSINERGMIN**]

Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro que la experiencia que acredito de la empresa [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA] absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, no se encuentra en el supuesto establecido en el numeral 49.4 del artículo 49 del Reglamento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

………………………….………………………..

**Firma, Nombres y Apellidos del postor o**

**Representante legal, según corresponda**

|  |
| --- |
| Importante |
| *A efectos de cautelar la veracidad de esta declaración, el postor puede verificar la información de la Relación de Proveedores Sancionados por el Tribunal de Contrataciones del Estado con Sanción Vigente en http://portal.osce.gob.pe/rnp/content/relación-de-proveedores-sancionados.*  *También le asiste dicha facultad al órgano encargado de las contrataciones o al órgano de la Entidad al que se le haya asignado la función de verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro.* |

1. Respuesta N° 223 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

   No se confirma, la forma de pago está establecida en el numeral 14 de los términos de referencia y se miden de acuerdo a los entregables ejecutados con su conformidad. [↑](#footnote-ref-1)
2. Respuesta N° 318 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

   Se confirma lo consultado por el participante, los Documentos son los que se mencionan en el numeral 2.2.1.1., ADMISION, 3.2 REQUISITOS DE CALIFICACION Y CAPITULO IV FACTORES DE EVALUACION, y los que pertenezcan a los términos de referencia serán acreditados por el Contratista en la ejecución del contrato. [↑](#footnote-ref-2)
3. La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta. [↑](#footnote-ref-3)
4. Respuesta N° 316 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

   Osinergmin es usuario del PIDE pero no existe el servicio para visualizar la vigencia de poderes de las empresas. [↑](#footnote-ref-4)
5. En el caso de **personas naturales de nacionalidad peruana**, no será exigible la presentación de la copia del documento nacional de identidad; por lo que en este caso el Comité de Selección deberá verificar el DNI en el servicio web respectivo del PIDE.

   En el caso de **personas naturales de nacionalidad extrajera**, sí será exigible la presentación de la copia del Carnet de Extranjería o Pasaporte; porque en este caso Osinergmin no tiene acceso al servicio web del PIDE para realizar la verificación de la identificación de las personas naturales de nacionalidad extranjera. [↑](#footnote-ref-5)
6. Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/> [↑](#footnote-ref-6)
7. Respuesta N° 221 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

   Se aclara que para el cumplimiento de los Términos de referencia, solo será obligatorio presentar el Anexo N° 3 [↑](#footnote-ref-7)
8. En caso de considerar como factor de evaluación la mejora del plazo de prestación del servicio, el plazo ofertado en dicho anexo servirá también para acreditar este factor. [↑](#footnote-ref-8)
9. Respuesta N° 317 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

   Se confirma que el monto de la oferta sólo se incluirá en el formulario electrónico del SEACE y no será necesario incluirlo como anexo en la oferta y/o podrá ser facultativo pero la omisión no conllevará a una NO ADMISIÓN. [↑](#footnote-ref-9)
10. En virtud de la OPINIÓN Nº 130-2015/DTN del OSCE y en concordancia con el Artículo 126 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, para que las MYPES se acojan al beneficio de la retención no solo será necesario que la obligación de pago -a cargo de la Entidad- origine una pluralidad de pagos parciales a favor del contratista, sino que también se debe conocer el número total de estos, debido a que cuando no se cuenta con esta información, la Entidad no puede identificar cuál es la primera mitad del número total de pagos sobre la que debe aplicarse la retención regulada en el artículo 126 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, razón por la cual, en dicho supuesto, no sería posible garantizar el fiel cumplimiento del contrato a través del sistema de retención.” [↑](#footnote-ref-10)
11. Respuesta N° 20 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

    Se confirma que el contratista podrá ceder su derecho al pago a favor de terceros, es decir que podrá ceder a terceros su derecho a percibir los pagos derivados del contrato, sin ceder las obligaciones contractuales que permanecerán bajo responsabilidad de contratista. Para ello, se realizará la comunicación respectiva a la Entidad informando de la cesión y  con la indicación de las cuentas bancarias del tercero en donde se deberán depositar los pagos materia del contrato. [↑](#footnote-ref-11)
12. Respuesta N° 52 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

    Se aclara que la conformidad se debe brindar en el plazo máximo de 7 días calendario, salvo que haya alguna observación por parte de la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información, en el caso de no aprobar en el plazo establecido, es responsabilidad de los funcionarios encargados, por lo cual el contratista podrá someter a conciliación o arbitraje, de acuerdo al numeral 168.7 del artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones. [↑](#footnote-ref-12)
13. Para mayor información de las Entidades usuarias de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/> [↑](#footnote-ref-13)
14. Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada. [↑](#footnote-ref-14)
15. Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta. [↑](#footnote-ref-15)
16. Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN. [↑](#footnote-ref-16)
17. Respuesta N° 348 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

    Se clara que :

    En las presentes bases se indico un promedio mensual de Cantidad de Tickets: 4500.

    En las presentes bases se indico que el promedio mensual de Atenciones en las Oficinas Regionales y Descentralizadas es de

    308 atenciones por todas las oficinas regionales.

    El Volumen de ticket entre incidentes y solicitudes de los últimos 12 meses es de 31 536 (Incidentes = 9 296 + Requerimientos = 22 300), es la información que se tiene a la fecha. [↑](#footnote-ref-17)
18. Respuesta N° 21 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

    Se confirma que los procesos ITIL a ser implementados son:

    7.2.3. Procesos de Gestión

    El Contratista deberá diseñar, documentar implementar y configurar en la herramienta de gestión de tickets los siguientes procesos de ITIL: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Requerimientos, Gestión de la Configuración, Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Calidad, Gestión de Accesos, Gestión de Eventos, Gestión de la Disponibilidad, Gestión de la Capacidad, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio. [↑](#footnote-ref-18)
19. Respuesta N° 22 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

    Se aclara que el plazo máximo de implementación será de 60 días calendarios (Etapa Pre-Operativa), así mismo las prioridades serán definidas al inicio de la etapa Pre-Operativas del servicio, debido a que en esta etapa se realizará la implementación de la herramienta por parte del Contratista. [↑](#footnote-ref-19)
20. Respuesta N° 97 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    La forma de pago es mensual, sin embargo el monto del pago se mide por porcentajes de 4% y 3% del monto contratado, de acuerdo al numeral 14 de los TDR [↑](#footnote-ref-20)
21. Respuesta N° 96 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    El Volumen de ticket de los últimos 12 meses por cada canal son:

    Teléfono = 10 310

    Correo = 18 642

    Chat = 22

    Monitoreo = 369

    App Móvil = 13

    Web = 30 [↑](#footnote-ref-21)
22. Respuesta N° 396 a la consulta del participante INETUM ESPAÑA, S.A. - SUCURSAL EN PERU:

    Estas actividades son de soporte microinformático y están definidas en el alcance del presente procedimiento y será ejecutado a demanda. [↑](#footnote-ref-22)
23. Respuesta N° 23 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

    Se aclara lo siguiente:

    El Contratista debe ofrecer todo el respaldo necesario para la continuidad de servicios informáticos, garantizando un tiempo de respuesta óptimo en base a los acuerdos de servicios definidos por niveles de servicio (SLA´s) indicados en el numeral 7.4 Niveles de servicio. [↑](#footnote-ref-23)
24. Respuesta N° 99 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    El Volumen de ticket entre incidentes y solicitudes de los últimos 12 meses es de 31 536 (Incidentes = 9 296 + Requerimientos = 22 300) [↑](#footnote-ref-24)
25. Respuesta N° 100 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    No se cuenta con un KPI relacionado a este punto. [↑](#footnote-ref-25)
26. Respuesta N° 24 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

    Se aclara que otras actividades son las que están en el alcance del servicio de Mesa de ayuda y que están descritos en los requerimientos de las presentes bases, en el numeral 7.11. Apoyo a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información. [↑](#footnote-ref-26)
27. Respuesta N° 101 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Estas actividades son de soporte microinformático y están definidas en el alcance del presente procedimiento. [↑](#footnote-ref-27)
28. Respuesta N° 102 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Los Niveles de Servicio están definidos en el numeral 7.4 Niveles de Servicio, donde esta la información solicitada. [↑](#footnote-ref-28)
29. Respuesta N° 1 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

    Se confirma que el término "generar" será suprimido. [↑](#footnote-ref-29)
30. Respuesta N° 98 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Esta información será entregada en la etapa Pre-Operativa, debido a que se tendrá la actualización final de los documentos. [↑](#footnote-ref-30)
31. Respuesta N° 103 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se confirma que se tiene documentación respecto a la Gestión con Terceros, pero el contratista deberá actualizarlo e implementarlo en la herramienta de Mesa de Ayuda. (flujos, procedimientos documentados) [↑](#footnote-ref-31)
32. Respuesta N° 332 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

    No se Confirma los procesos de requerimientos de cotizaciones y estudio de mercado no serán responsabilidad del Contratista [↑](#footnote-ref-32)
33. Respuesta N° 376 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

    Se confirma que OSINERGMIN será responsable de la provisión, almacenamiento y traslado de los componentes o equipos en spare que se requiera. [↑](#footnote-ref-33)
34. Respuesta N° 377 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

    Se confirma que se aceptara también que el informe del estado de las oficinas regionales se puede presentar de manera semanal. [↑](#footnote-ref-34)
35. Respuesta N° 25 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

    Se confirma que los términos "estudio de mercado" y "otros" será suprimido. [↑](#footnote-ref-35)
36. Respuesta N° 246 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

    El alcance es su implementación de acuerdo a las buenas practicas de ITIL en la herramienta ITSM, actualmente contamos con una herramienta de monitoreo NAGIOS. [↑](#footnote-ref-36)
37. Respuesta N° 397 a la consulta del participante INETUM ESPAÑA, S.A. - SUCURSAL EN PERU:

    Se confirma que Osinergmin cuenta con los proceso ITIL documentados y el contratista deberá realizar una consultoría para mejorarlos e implementarlos en la herramienta a utilizar en el presente servicio. [↑](#footnote-ref-37)
38. Respuesta N° 398 a la consulta del participante INETUM ESPAÑA, S.A. - SUCURSAL EN PERU:

    Se confirma que el modelo de organización del contratista será definido por el equipo implementador en la Etapa Pre - Operativa. [↑](#footnote-ref-38)
39. Respuesta N° 104 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Los mencionados procesos están implementados en la herramienta vigente, pero deberán ser actualizados e ingresados en la nueva herramienta por el contratista. [↑](#footnote-ref-39)
40. Respuesta N° 106 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se confirma que se aceptará también la propuesta de procesos ITIL planteados. [↑](#footnote-ref-40)
41. Respuesta N° 105 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se confirma que en la etapa pre-operativa, EL CONTRATISTA deberá notificar a OSINERGMIN quienes asumirán estos roles [↑](#footnote-ref-41)
42. Respuesta N° 107 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se confirma que Osinergmin tendrá para cada proceso un rol definido, pero se aclara que dentro del modelo de organización del contratista se deberá incluir las personas o roles que serán responsables de la gestión de los siguientes procesos: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Requerimientos, Gestión de Calidad, Gestión de Terceros y Garantías, y Gestión de Niveles de Servicio [↑](#footnote-ref-42)
43. Respuesta N° 116 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se confirma que OSINERGMIN es responsable del 100% de las configuraciones necesarias en su central telefónica para la integración con la central telefónica del contratista, pero es importante indicar que de haber un problema la solución deberá darse en coordinaciones con el Contratista.. [↑](#footnote-ref-43)
44. Respuesta N° 117 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se aclara que las licencias asociadas a la central telefónica del Osinergmin que requiera para integrarse con la central del Proveedor serán proporcionadas por el Contratista y configuradas por Osinergmin en coordinación con el Contratista. [↑](#footnote-ref-44)
45. Respuesta N° 118 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se confirma que Osinergmin será responsable de la configuración de los componentes de hardware que actualmente tiene la Central de Osinergmin, respecto a la integración con la central del contratista será implementada por el contratista en coordinación con Osinergmin. [↑](#footnote-ref-45)
46. Respuesta N° 119 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    No se confirma, las llamadas externas (a celulares, fijos, otros) desde el Centro de Atención (Nivel I) hacia los proveedores y/o será brindado por el Contratista. [↑](#footnote-ref-46)
47. Respuesta N° 120 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se confirma que Osinergmin garantizará la cantidad y calidad de las llamadas en simultaneo desde las sedes Osinergmin hacia el Centro de Atención (Nivel I), pero se aclara que la responsabilidad del correcto funcionamiento del enlace de comunicación entre Osinergmin y el centro de atención (Nivel I), será del contratista. [↑](#footnote-ref-47)
48. Respuesta N° 121 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se confirma lo indicado por el participante. [↑](#footnote-ref-48)
49. Respuesta N° 122 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Osinergmin cuenta con tres equipos en alta disponibilidad para la central Telefónica. [↑](#footnote-ref-49)
50. Respuesta N° 123 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se confirma que todos los costos para la implementación y operación del enlace de comunicación serán asumidos por el Contratista. [↑](#footnote-ref-50)
51. Respuesta N° 124 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se confirma que Osinergmin solo brindará el espacio en los rack y energía para el alojamiento del equipamiento de comunicaciones en el Centro de Datos sin costo para el contratista. [↑](#footnote-ref-51)
52. Respuesta N° 125 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se confirma que el Contratista puede seleccionar cualquier carrier de datos para la implementación del enlace. [↑](#footnote-ref-52)
53. Respuesta N° 126 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se confirma que el acceso a internet de los agentes de Mesa de Ayuda será a través de la arquitectura y políticas de OSINERGMIN. [↑](#footnote-ref-53)
54. Respuesta N° 378 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

    Se confirma que la configuración de la herramienta para nuevos procesos se implementará en mutuo acuerdo con el contratista sin costo alguno para Osinergmin. [↑](#footnote-ref-54)
55. Respuesta N° 379 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

    Se confirma que el detalle de esta información esta indicada en las presentes bases, en el numeral 7.2.4. Centro de Atención (Nivel I), donde se indica:

    .......Al inicio de la fase de implementación, el contratista deberá realizar un análisis del estado actual de los procesos: gestión de incidentes, gestión de problemas gestión de requerimientos, catálogo del servicio y deberá presentar al término de la implementación un informe con las recomendaciones de mejoras a implementar con los artefactos y recursos necesarias para poder gestionar los procesos relacionados, indicando las actividades, estructuras, formatos, plantillas y documentación necesaria para su correcta implementación. Este informe será aprobado por el Jefe de Proyecto del Osinergmin y el Contratista deberá presentar un cronograma de implementación de mejoras a desarrollar dentro del primer año de servicio. [↑](#footnote-ref-55)
56. Respuesta N° 388 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

    Se deberá poner un CUCM independiente al de OSINERGMIN a cual se registraría el Contact Center, e interconectar ambos CUCM. [↑](#footnote-ref-56)
57. Respuesta N° 389 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

    Se confirma que las llamadas a los usuarios se realizará a través de los Celulares y anexos de la Central Telefónica del Osinergmin. [↑](#footnote-ref-57)
58. Respuesta N° 390 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

    Se aclara lo siguiente:

    El servicio deberá ser administrado desde un local externo a las Instalaciones de Osinergmin el cual deberá contar con un sistema de Interconexión con nuestro Centro de Cómputo.

    Conexión directa a la central telefónica del Osinergmin, de manera que los anexos accedan a la MESA DE AYUDA a través de un solo número de anexo. [↑](#footnote-ref-58)
59. Respuesta N° 391 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

    No se confirma que se podrá instalar el contacto center y grabación solicitados en los servidores del cliente. [↑](#footnote-ref-59)
60. Respuesta N° 392 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

    Esta funcionalidad se definirá en las actividades de la etapa Pre-Operativa y dependerá de las característica de la herramienta del Contratista. [↑](#footnote-ref-60)
61. Respuesta N° 337 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

    Se confirma que se aceptara también que la Central Telefónica sea del tipo Cloud [↑](#footnote-ref-61)
62. Respuesta N° 26 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

    Se confirma que el termino "otros" será suprimido. [↑](#footnote-ref-62)
63. Respuesta N° 92 a la consulta del participante STEFANINI IT SOLUTIONS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:

    Se aclara que Osinergmin actualmente tiene encales MPLS con la Empresa Telefónica del Perú SAC. [↑](#footnote-ref-63)
64. Respuesta N° 27 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

    Se aclara que la Central Telefónica del Osinergmin es Cisco CCUM versión 12, cuenta con protocolos estándares como SIP y se confirma que el contratista debe facilitar una central e interconectarse con la central de Osinergmin para brindar el servicio. [↑](#footnote-ref-64)
65. Respuesta N° 28 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

    Se aclara que el IVR deberá ser implementado por el contratista, actualmente se cuenta aproximadamente con 20 audios implementados según información del actual contratista. [↑](#footnote-ref-65)
66. Respuesta N° 108 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    La información de los equipos está descrita en el Anexo B.- Equipos informáticos, información adicional se dará en la etapa pre-operativa del servicio, debido a que se tendrá la ultima versión de inventario entregada del anterior contratista. [↑](#footnote-ref-66)
67. Respuesta N° 109 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Esta información será entrega en la etapa Pre-Operativa del Servicio, debido a que se tendrá la ultima versión del inventario de equipos de computo entregado por el anterior contratista, considerando que la información es actualizada diariamente. [↑](#footnote-ref-67)
68. Respuesta N° 110 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    La información de los equipos están descrita en el Anexo B Equipos informáticos, información adicional se dará en la etapa pre-operativa del servicio, debido a que se tendrá la ultima versión de inventario entregada del anterior contratista. [↑](#footnote-ref-68)
69. Respuesta N° 111 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    No se confirma deber ser de la Herramienta ITSM, se solicita que la solución deber tener sus herramientas de manera nativa. [↑](#footnote-ref-69)
70. Respuesta N° 112 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se aclara que se refiere a la validación por parte del usuario y auditorias para seguimiento de la gestión de toma de control. [↑](#footnote-ref-70)
71. Respuesta N° 29 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

    El termino herramientas nativas indica que deben ser de la misma plataforma o solución para su correcta compatibilidad y funcionamiento. [↑](#footnote-ref-71)
72. Respuesta N° 113 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se aclara que deben ser nativas y compatibles con las herramientas que el Contratista use para brindar el servicio. [↑](#footnote-ref-72)
73. Respuesta N° 225 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    No se confirma, Todas las herramientas deben ser nativas y deben cumplir con los mecanismos de seguridad para evitar revisiones no autorizadas. [↑](#footnote-ref-73)
74. Respuesta N° 114 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Significa que la herramienta para seguimiento de tickets deberá enviar automáticamente correos y generar tickets sobre los eventos ocurridos. [↑](#footnote-ref-74)
75. Respuesta N° 127 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se confirma que los especialistas del servicio de Mesa de ayuda durante cada atención deberá dar instrucciones a los usuarios respecto al manejo de equipos, aplicaciones del Osinergmin, periféricos, sistemas operativos, sistemas de ofimáticos. Osinergmin capacitará al personal del Contratista sobre las aplicaciones principales del Osinergmin [↑](#footnote-ref-75)
76. Respuesta N° 128 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se confirma que si aplica para los 1080 días del servicio [↑](#footnote-ref-76)
77. Respuesta N° 133 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se confirma que se implementaran 3 proceso mas a los solicitados en las presentes bases, sin costo alguno para Osinergmin. [↑](#footnote-ref-77)
78. Respuesta N° 30 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

    Se confirma que el detalle de esta información esta indicada en las presentes bases, en el numeral 7.2.4. Centro de Atención (Nivel I), donde se indica:

    .......Al inicio de la fase de implementación, el contratista deberá realizar un análisis del estado actual de los procesos: gestión de incidentes, gestión de problemas gestión de requerimientos, catálogo del servicio y deberá presentar al término de la implementación un informe con las recomendaciones de mejoras a implementar con los artefactos y recursos necesarias para poder gestionar los procesos relacionados, indicando las actividades, estructuras, formatos, plantillas y documentación necesaria para su correcta implementación. Este informe será aprobado por el Jefe de Proyecto del Osinergmin y el Contratista deberá presentar un cronograma de implementación de mejoras a desarrollar dentro del primer año de servicio. [↑](#footnote-ref-78)
79. Respuesta N° 129 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se confirma que será 1 por año de servicio [↑](#footnote-ref-79)
80. Respuesta N° 130 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se entregará un informe con el resultado de la consultoría. [↑](#footnote-ref-80)
81. Respuesta N° 131 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se confirma que el análisis del servicio se realizará 3 meses después de iniciada la operación del servicio. [↑](#footnote-ref-81)
82. Respuesta N° 380 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

    Esta información será entregada en la etapa Pre-Operativas del servicio, debido a que se tendrá el inventario actualizado a esa fecha que será entregado por el contratista anterior. [↑](#footnote-ref-82)
83. Respuesta N° 138 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se aclara que estos usuarios estarán licenciados en la herramienta del Servicio.

    Respecto a la cantidad de usuarios, estos serán dos usuarios [↑](#footnote-ref-83)
84. Respuesta N° 381 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

    No se cuenta con esa información, pero el Volumen de ticket entre incidentes y solicitudes de los últimos 12 meses es de 31 536 (Incidentes = 9 296 + Requerimientos = 22 300) [↑](#footnote-ref-84)
85. Respuesta N° 93 a la consulta del participante STEFANINI IT SOLUTIONS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:

    No se confirma, el Contratista deberá hacer seguimiento de los ticket hasta su cierre. [↑](#footnote-ref-85)
86. Respuesta N° 31 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

    Se aclara, que este Workflow tiene como objetivo implementar en la herramienta de Mesa de Ayuda la creación de ticket de atención para los servicios generales del Osinergmin, cuya área se encarga de atenciones como silla malograda, cambio de foco, etc. [↑](#footnote-ref-86)
87. Respuesta N° 32 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

    Se confirma que Osinergmin entregará la información necesaria para que el contratista implemente el catalogo y sub-catálogo de ofertas a ser implementadas en la herramienta ITSM. [↑](#footnote-ref-87)
88. Respuesta N° 132 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se confirma que se refiere a la asignación de los tickets automáticamente a los usuarios indicados, mediante correo electrónico. [↑](#footnote-ref-88)
89. Respuesta N° 135 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se confirma que se refiere a la asignación de los tickets automáticamente a los usuarios indicados. [↑](#footnote-ref-89)
90. Respuesta N° 333 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

    Osinergmin , brindara todas las facilidades para su implementación, previa coordinación. [↑](#footnote-ref-90)
91. Respuesta N° 383 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

    Se confirma que OSINERGMIN brindará el espacio en Rack necesario (aproximadamente 2RU) en sus instalaciones, así como suministro eléctrico para la instalación del router necesario para la implementación del enlace. [↑](#footnote-ref-91)
92. Respuesta N° 136 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se aclara lo siguiente:

    El Centro de Atención deberá funcionar en el local del Contratista (que deberá contar con UPS para todos los equipos del Servicio y Grupo Electrógeno para el local); para este fin, El Contratista implementará, a costo propio, el enlace de comunicación (enlace MPLS con velocidad mínima de 10 Mbps entre el local del Contratista y Osinergmin (Sede Principal). Osinergmin dotará la infraestructura de comunicaciones entre sus distintas sedes, pero el enlace entre Osinergmin y el Contratista será responsabilidad de este último (servicio y equipamiento necesario). [↑](#footnote-ref-92)
93. Respuesta N° 137 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se confirma que la descripción de la Sede San Isidro (Amador Merino Reyna 267, piso 12, San Isidro), será retirado, debido a que esta sede será desactivada. [↑](#footnote-ref-93)
94. Respuesta N° 158 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se confirma que la descripción de la Sede San Isidro (Amador Merino Reyna 267, piso 12, San Isidro), será retirado, debido a que esta sede será desactivada. [↑](#footnote-ref-94)
95. Respuesta N° 349 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

    Los criterios de aprobación serán coordinados y aprobados en la etapa Pre-Operativas con el área encargada. (Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Sistemas y Gerencia de Recursos Humanos) [↑](#footnote-ref-95)
96. Respuesta N° 382 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

    Se aceptara también el local del proveedor no sea exclusivo para el servicio solicitado, pero se deberá dar las facilidades de espacio, conectividad recursos y todo lo solicitado para uso exclusivo del personal del servicio. [↑](#footnote-ref-96)
97. Respuesta N° 66 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

    Se confirma que los accesos se darán en la etapa Pre-Operativas del servicio y estas actividades se coordinaran con el Supervisor del Servicio por parte del Osinergmin y el administrador de red del Osinergmin. [↑](#footnote-ref-97)
98. Respuesta N° 67 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

    Se confirma que las actividades están descritas en el alcance del servicio del presente proceso de selección y detalladas en el numeral 7.2.5. Soporte en Sitio o remoto (Nivel II) [↑](#footnote-ref-98)
99. Respuesta N° 134 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

    Se confirma que son las actividades de coordinación con el contratista del servicio para el reemplazo por robo o pérdida del equipo, adquisición de nuevos equipos, cambios de condiciones del servicio y verificación de las condiciones del servicio contratado. [↑](#footnote-ref-99)
100. Respuesta N° 33 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     El Termino otras funciones son actividades de apoyo a los usuarios que están dentro del alcance del presente servicio. [↑](#footnote-ref-100)
101. Respuesta N° 68 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Todas las funciones indicadas están dentro del alcance del servicio de las presentes bases

     Se confirma que las otras funciones, estas especificadas en el alcance del servicio de Mesa de ayuda y que descritos en los requerimientos de las presentes bases en el numeral 7.11. Apoyo a la Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información. [↑](#footnote-ref-101)
102. Respuesta N° 146 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Esta información será entregada al contratista en la etapa Pre-Operativa, debido a que la información de los inventario final será entregado por el contratista anterior. [↑](#footnote-ref-102)
103. Respuesta N° 384 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Se confirma que el proveedor como parte del servicio deberá proveer la herramienta de gestión de activos para 1628 activos (según anexo B) [↑](#footnote-ref-103)
104. Respuesta N° 385 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Se confirma que ante cualquier robo o hurto del espacio físico asignado será responsabilidad del contratista, el espacio físico asignado no cuenta con seguro contra robo o hurto. [↑](#footnote-ref-104)
105. Respuesta N° 386 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Se confirma que Osinergmin provee los equipos de backup. [↑](#footnote-ref-105)
106. Respuesta N° 387 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Se confirma que los faltantes u omisiones del inventario de control patrimonial no será responsabilidad del Contratista [↑](#footnote-ref-106)
107. Respuesta N° 139 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que Osinergmin cuenta con los procedimientos para estos mantenimientos, pero de ser el caso actualizarlos el contratista lo ejecutara en coordinación con Osinergmin. [↑](#footnote-ref-107)
108. Respuesta N° 140 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que Osinergmin tiene procedimientos para alta, baja y garantías de equipos. [↑](#footnote-ref-108)
109. Respuesta N° 141 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Son todos los equipos microinformáticos indicados en las presentes bases, y otros como los descritos en el numeral 7.2.6, que indica:

     Los bienes que no cuentan con código patrimonial son todos aquellos considerados partes, accesorios o consumibles como son: Disco duros internos, memorias, kit de fusor de transferencia, kit de fusor de imágenes, USB, entre otros, también se incluye los equipos del servicio Celular, internet móvil y Token. [↑](#footnote-ref-109)
110. Respuesta N° 2 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     El termino entre otros para este requerimiento tiene por objetivo incluir todos los accesorios, repuestos, adaptadores, partes pero solo con el alcance de equipos Informáticos incluidos en el presente proceso. [↑](#footnote-ref-110)
111. Respuesta N° 3 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirma que la información deberá ser proporcionada al Osinergmin al término de la tarea. [↑](#footnote-ref-111)
112. Respuesta N° 142 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que todo lo indicado esta detallado en las presentes bases, mayor detalle revisar el numeral 7.2.6. [↑](#footnote-ref-112)
113. Respuesta N° 34 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirma que Osinergmin proporcionará los mecanismos de seguridad como cámaras de Seguridad y puerta de acceso, así mismo el postor será el único con acceso a este ambiente y de ser el caso ingrese personal de limpieza o seguridad este será coordinado con el contratista. [↑](#footnote-ref-113)
114. Respuesta N° 143 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que el espacio físico es de uso único del contratista, es decir no es compartido con otros contratistas/proveedores. [↑](#footnote-ref-114)
115. Respuesta N° 147 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se Confirma que Osinergmin implementará la puerta de acceso, Cámaras de seguridad y que solo el contratista tendrá acceso a este almacén. [↑](#footnote-ref-115)
116. Respuesta N° 351 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     Se confirma que los servicios de limpieza y seguridad del espacio físico se realizaran bajo la autorización y supervisión expresa del contratista para el área asignada de almacén (4 X 4) y que toda actividad no coordinada previamente con el contratista eximirá a este de asegurar la garantía del inventario a cargo. [↑](#footnote-ref-116)
117. Respuesta N° 144 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se entiende por CMDB, al módulo de la herramienta que se usará para la mesa de ayuda para esta actividad. [↑](#footnote-ref-117)
118. Respuesta N° 35 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirma que el inventario físico se realizará en cada una de las sedes de Osinergmin (oficinas). [↑](#footnote-ref-118)
119. Respuesta N° 149 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     En la etapa Pre-Operativa se identificará la cantidad de elementos de configuración, con la información que entregará el contratista anterior. [↑](#footnote-ref-119)
120. Respuesta N° 145 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que Osinergmin tiene definido su matriz de software permitido. [↑](#footnote-ref-120)
121. Respuesta N° 148 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Los campos obligatorios son el código patrimonial, características , ubicación, detalles técnicos como mínimo y otros que se definirán en la etapa pre-operativa. [↑](#footnote-ref-121)
122. Respuesta N° 338 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     Se aclara lo siguiente:

     1.- Se confirma que se realizar la gestión mas no aplicación de las actividades.

     2.- No aplica. [↑](#footnote-ref-122)
123. Respuesta N° 36 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se aclara que serán 13 mantenimientos y reordenamientos de los gabinetes por año, así mismo se aclara que solo hay un gabinete por sede. [↑](#footnote-ref-123)
124. Respuesta N° 150 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se aclara que estos mantenimientos se ejecutara cuando un técnico de Mesa de ayuda viaje a la sede Regional para realizar actividades solicitadas por Osinergmin y que son 13 viajes por año, y el mantenimiento solo será de limpieza del gabinete, reordenamiento eléctrico, de cableado estructurado y revisión de acceso al gabinete. [↑](#footnote-ref-124)
125. Respuesta N° 151 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se comunicara al contratista con 7 días calendarios de anticipación. [↑](#footnote-ref-125)
126. Respuesta N° 152 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que si los viajes no son ejecutados en el año, estos no serán acumulables. [↑](#footnote-ref-126)
127. Respuesta N° 4 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirma que el término "entre otros" será suprimido. [↑](#footnote-ref-127)
128. Respuesta N° 37 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     El alcance del apoyo en la Gestión de Facilities de los Centros de Datos es:

     - Aires Acondicionados de Precisión.

     - UPS.

     - Sistema de Detección y extinción de incendios.

     - Sistema de Control Ambiental.

     - Sistema de Cableado estructurado.

     - Sistema de Cableado Eléctrico y tableros.

     - Control de Acceso.

     - Sistema de Cámaras de Seguridad. [↑](#footnote-ref-128)
129. Respuesta N° 94 a la consulta del participante STEFANINI IT SOLUTIONS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:

     Se confirma que los mantenimientos correctivos a los que se hace referencia no incluyen cambio de piezas o partes requeridas por los equipos del Centro de Datos. [↑](#footnote-ref-129)
130. Respuesta N° 153 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que el Contratista se encargará de la gestión de los servicios contratados por la Entidad. [↑](#footnote-ref-130)
131. Respuesta N° 154 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Están indicadas en el Anexo A Cobertura del Servicio y son las oficinas desconcentradas. [↑](#footnote-ref-131)
132. Respuesta N° 38 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se aclara lo siguiente:

     Se definirá entre el Contratista y Osinergmin el Check List de actividades a ejecutar, el cual se presentará como máximo a los 30 días calendario de la etapa Operativa. [↑](#footnote-ref-132)
133. Respuesta N° 5 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirma que para los servicios que no se encuentren incluidos en el presente contrato, el Osinergmin cuenta con personal especializado que brinda el soporte en los aspectos de Administración de Sistemas, Comunicaciones, Bases de Datos y Arquitectura, por lo tanto cualquier evento que se presente será derivado a dichos profesionales. [↑](#footnote-ref-133)
134. Respuesta N° 156 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Esta información será entregada en la etapa Pre-Operativa del Servicio, debido a que se tendrá la información actualizada entregada por el contratista anterior del servicio. [↑](#footnote-ref-134)
135. Respuesta N° 334 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     En las presentes bases se indico que el promedio mensual de Atenciones en las Oficinas Regionales y Descentralizadas es de 308 atenciones por todas las oficinas regionales [↑](#footnote-ref-135)
136. Respuesta N° 155 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que solo se podrán ajustar los criterios de mutuo acuerdo con el Contratista, sin que genere costos adicionales a la entidad. [↑](#footnote-ref-136)
137. Respuesta N° 157 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se refiere a que todo incidentes, problemas y/o requerimientos reportados deben ser procesados en la herramienta el mismo día que fue reportado. [↑](#footnote-ref-137)
138. Respuesta N° 159 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirman que no es necesario estar licenciados en las HERRAMIENTAS DEL SERVICIO, pero si se deberá registrar el ticket de atención. [↑](#footnote-ref-138)
139. Respuesta N° 160 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que Osinergmin maneja su matriz de software base por perfiles [↑](#footnote-ref-139)
140. Respuesta N° 335 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     No se cuenta con la información solicitada. [↑](#footnote-ref-140)
141. Respuesta N° 50 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Los Equipos Informáticos están indicados en el Anexo B de las presentes bases, así mismo las cantidades por sedes será entregado en la etapa Pre-Operativa. [↑](#footnote-ref-141)
142. Respuesta N° 393 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Estas visitas serán coordinadas en la etapa Operativa del servicio. [↑](#footnote-ref-142)
143. Respuesta N° 394 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Esta información será entregada al contratista en la etapa Operativa del servicio,, ya que se definirá con el área correspondiente. [↑](#footnote-ref-143)
144. Respuesta N° 395 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Esta información será entregada al contratista en la etapa Pre-Operativa del servicio, debido a que se tendrá en esa etapa el inventario actualizado entregado por el contratista anterior. [↑](#footnote-ref-144)
145. Respuesta N° 161 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que este servicio no incluye obras civiles. [↑](#footnote-ref-145)
146. Respuesta N° 39 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se precisa lo siguiente:

     Cajas neumáticas, cableado de conexiones de video, audio, eléctrico y redes de datos. Asimismo, de ser necesario la instalación de conectores estos serán entregados e instalados por el contratista. [↑](#footnote-ref-146)
147. Respuesta N° 40 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se aclara que:

     El Contratista deberá elaborar un procedimiento y un plan anual para la renovación y asignación de los activos tecnológicos del Osinergmin, de acuerdo, a la antigüedad y estado de los equipos informáticos. [↑](#footnote-ref-147)
148. Respuesta N° 41 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Estas actividades y cantidades dependerán del ingreso de nuevos equipos al parque informático del Osinergmin y según las presentes bases se estima un crecimiento de 15% anual.

     Respecto a la cantidad de migraciones que se realizarán en Lima y en provincia, estas se definirán en la etapa operativa del servicio según las necesidades de la entidad. [↑](#footnote-ref-148)
149. Respuesta N° 339 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     Osinergmin indicara el perfil, pero quien preparara las imágenes para la migración será el contratista. [↑](#footnote-ref-149)
150. Respuesta N° 95 a la consulta del participante STEFANINI IT SOLUTIONS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:

     Esta información será proporcionada en la etapa pre- operativa del servicio, debido a que se tendrá la información actualizad para la entrega al nuevo contratista. Así mismo se indica un crecimiento aproximado del 15% anual de equipos microinformáticos. [↑](#footnote-ref-150)
151. Respuesta N° 162 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Esta información será entregada al contratista en la etapa Pre-Operativa, considerando que será entregada por el contratista anterior del servicio, cabe precisar que la cantidad dependerá de las necesidades del Osinergmin en la etapa operativa. [↑](#footnote-ref-151)
152. Respuesta N° 350 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     Se confirma que solo se actuara en equipamiento que haya sido registrado en el inventario a cargo del Contratista y será actualizado en la etapa operativa del servicio [↑](#footnote-ref-152)
153. Respuesta N° 331 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     Se confirma que los traslados para la atención a usuarios VIP se realizará solo en Lima Metropolitana. [↑](#footnote-ref-153)
154. Respuesta N° 163 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     La recolección de la información del Software de las maquinas de manera adecuada, mejora de la rapidez de la herramienta de control remoto para soporte técnico. [↑](#footnote-ref-154)
155. Respuesta N° 164 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Facilidad para su uso para los usuarios, escalabilidad y apoyo a la autogestión [↑](#footnote-ref-155)
156. Respuesta N° 352 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también soluciones ITSM con esta funcionalidad, en la que puedan resolverse desde la gestión de la Base de Datos que aloja la solución. [↑](#footnote-ref-156)
157. Respuesta N° 353 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     No se confirma, este requerimiento es importante para evitar errores humanos en este tipo de procedimientos y actividades. [↑](#footnote-ref-157)
158. Respuesta N° 354 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también soluciones que no cuenten con esta funcionalidad, debido a que tiene integración con el Directorio Activo. [↑](#footnote-ref-158)
159. Respuesta N° 399 a la consulta del participante INETUM ESPAÑA, S.A. - SUCURSAL EN PERU:

     Se aclara que todos los módulos o aplicaciones de la solución ofertada deberán de integrarse de manera nativa a la base de datos de gestión de configuraciones (CMDB), siendo ésta un módulo independiente del resto y dedicada a las funciones propias de una CMDB, pero se integra de manera nativa con los módulos y aplicaciones de la solución. [↑](#footnote-ref-159)
160. Respuesta N° 400 a la consulta del participante INETUM ESPAÑA, S.A. - SUCURSAL EN PERU:

     Se confirma que la herramienta puede ser de tipo OnPremise o Cloud [↑](#footnote-ref-160)
161. Respuesta N° 165 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara herramientas que puedan o no adjuntar archivos a la CMDB. [↑](#footnote-ref-161)
162. Respuesta N° 167 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que esta información será entregada en la etapa Pre-Operativa del Servicio, ya que se identificará la cantidad de elementos de configuración, con la información que entregará el contratista anterior. [↑](#footnote-ref-162)
163. Respuesta N° 279 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también la integración de herramientas de diferentes fabricantes a la base de datos de gestión de configuraciones (CMDB). [↑](#footnote-ref-163)
164. Respuesta N° 247 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también que el Contratista entregue un portal en línea donde Osinergmin pueda visualizar y monitorear los eventos. [↑](#footnote-ref-164)
165. Respuesta N° 401 a la consulta del participante INETUM ESPAÑA, S.A. - SUCURSAL EN PERU:

     Este requerimiento esta relacionado a contar la información de disponibilidad y salud, para que sea enviada a una consola de monitoreo 7x24 del Osinergmin y medir la disponibilidad de la herramienta. [↑](#footnote-ref-165)
166. Respuesta N° 91 a la consulta del participante STEFANINI IT SOLUTIONS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:

     No se Confirma.

     Se aclara que la solución deberá estar verificada por Pink Elephant en el cumplimiento de al menos 11 procesos de ITIL en su versión 3. [↑](#footnote-ref-166)
167. Respuesta N° 166 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también dentro de los 11 procesos el SPM (Service Portfolio Management) o el FM (Financial Management) [↑](#footnote-ref-167)
168. Respuesta N° 402 a la consulta del participante INETUM ESPAÑA, S.A. - SUCURSAL EN PERU:

     El beneficio es contar con la información para las auditorias que la entidad tiene como son la ISO 27001 donde se solicita información de los activos administrados en la herramienta. [↑](#footnote-ref-168)
169. Respuesta N° 74 a la consulta del participante STEFANINI IT SOLUTIONS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:

     Se confirma que se aceptará también soluciones ITSM con esta funcionalidad, en la que puedan resolverse desde la gestión de la Base de Datos que aloja la solución. [↑](#footnote-ref-169)
170. Respuesta N° 248 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que esta funcionalidad refiere a realizar backups de manera automática y periódica, según las políticas del fabricante de la solución propuesta. [↑](#footnote-ref-170)
171. Respuesta N° 261 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará que La solución deberá realizar backups de manera automática y periódica, según las políticas del fabricante de la solución propuesta. [↑](#footnote-ref-171)
172. Respuesta N° 283 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que este requerimiento será opcional. [↑](#footnote-ref-172)
173. Respuesta N° 75 a la consulta del participante STEFANINI IT SOLUTIONS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:}

     No se confirma.

     Se aclara que la solución deberá de considerar la integración de una plataforma adicional para la automatización inteligente robótica, la cual deberá ser capaz de integrarse con la plataforma ITSM propuesta; para instrumentar y automatizar procedimientos y actividades NO cubiertos por la misma, con el objetivo de poder complementarla y con ello evitar errores humanos en este tipo de procedimientos y actividades [↑](#footnote-ref-173)
174. Respuesta N° 249 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que a lo que refiere esta pregunta es a que la herramienta ITSM a proponer debe tener la capacidad de integración con plataformas adicionales de chat bots (Asistentes virtuales) y RPAs. También se aclara que el servicio de integración con las plataformas adicionales mencionadas de Osinergmin, no formaran parte del presente servicio. [↑](#footnote-ref-174)
175. Respuesta N° 284 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     No se confirma, este requerimiento es importante para evitar errores humanos en este tipo de procedimientos y actividades. [↑](#footnote-ref-175)
176. Respuesta N° 76 a la consulta del participante STEFANINI IT SOLUTIONS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:

     Se confirma que se aceptaran soluciones que no cuenten con un módulo para la gestión de políticas de contraseña, el cual,

     entre sus capacidades es la de establecer una longitud mínima de la misma, así como su vigencia. [↑](#footnote-ref-176)
177. Respuesta N° 285 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también soluciones que no cuenten con esta funcionalidad, debido a que tiene integración con el Directorio Activo. [↑](#footnote-ref-177)
178. Respuesta N° 168 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también herramientas que se integraran al LDAP, las políticas de contraseñas serán administradas a través del AD. [↑](#footnote-ref-178)
179. Respuesta N° 250 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que esta funcionalidad se refiere a la necesidad de obtener información de usuarios y así poder relacionar sus activos en la herramienta de Mesa de ayuda. [↑](#footnote-ref-179)
180. Respuesta N° 6 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Respecto a la primera consulta el termino incluye la gestión del Centro de atención, Soporte técnico, Gestión de incidencias, Gestión de problemas, Gestión de requerimientos, Gestión de la configuración, Gestión de catálogo de servicios, Gestión de calidad, Gestión de accesos, Gestión de terceros, Garantías, los cuales ha sido solicitado en las presentes bases.

     Respecto a la segunda consulta: "etc", este será suprimido. [↑](#footnote-ref-180)
181. Respuesta N° 169 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que el alcance de los servicios publicados en el catalogo no necesariamente son de TI, existen temas como Servicios Generales. [↑](#footnote-ref-181)
182. Respuesta N° 7 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     El termino etc y diferencia de diseño, serán suprimidos , y para el requerimiento del ciclo de vida del servicios se pide lo siguiente:

     - Diseño

     - Transición

     - Operación [↑](#footnote-ref-182)
183. Respuesta N° 170 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Están relacionados a los SLA que están definidos en las presentes bases y serán de cumplimiento obligatorio [↑](#footnote-ref-183)
184. Respuesta N° 8 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirma que el término "etc" será suprimido. [↑](#footnote-ref-184)
185. Respuesta N° 171 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     La actual solución de monitoreo en NAGIOS y se configurara el estado de salud de la herramienta en coordinación con el Contratista. [↑](#footnote-ref-185)
186. Respuesta N° 251 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que el contratista entregue un portal en línea donde el cliente pueda visualizar y monitorear los eventos generados por la herramienta en relación a su disponibilidad y salud. [↑](#footnote-ref-186)
187. Respuesta N° 233 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se cuenta solo con una herramienta de Monitoreo NAGIOS y en implementación un SIEM.

     Respecto al alcance estas herramientas monitorean toda la infraestructura TIC del Osinergmin. [↑](#footnote-ref-187)
188. Respuesta N° 172 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Esta información esta incluida en las presentes bases en los acuerdos de nivel de servicio (7.4 Niveles de Servicio) [↑](#footnote-ref-188)
189. Respuesta N° 77 a la consulta del participante STEFANINI IT SOLUTIONS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:

     Se confirma que se aceptara también manejar la clasificación de tickets desde la creación y configuración de reglas al momento de la personalización de la solución ITSM [↑](#footnote-ref-189)
190. Respuesta N° 252 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que el Contratista entregue una solución de mesa de ayuda con capacidades e información de ayuda para que los operadores puedan clasificar los tickets según la parametrización realizada. [↑](#footnote-ref-190)
191. Respuesta N° 256 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que el Contratista entregue una solución de mesa de ayuda con capacidades e información de ayuda para que los operadores puedan clasificar los tickets según la parametrización realizada. [↑](#footnote-ref-191)
192. Respuesta N° 259 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que el Contratista entregue una solución de mesa de ayuda con capacidades e información de ayuda para que los operadores puedan clasificar los tickets según la parametrización realizada. [↑](#footnote-ref-192)
193. Respuesta N° 260 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que el Contratista entregue una solución de mesa de ayuda con capacidades e información de ayuda para que los operadores puedan clasificar los tickets según la parametrización realizada. [↑](#footnote-ref-193)
194. Respuesta N° 286 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también manejar la clasificación de tickets desde la creación y configuración de reglas al momento de la personalización de la solución ITSM [↑](#footnote-ref-194)
195. Respuesta N° 355 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también manejar la clasificación de tickets desde la creación y configuración de reglas al momento de la personalización de la solución ITSM [↑](#footnote-ref-195)
196. Respuesta N° 55 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirma que se aceptará también que se pueda tomar en cuenta que esta funcionalidad puede ser atendida de manera oportuna y gráficamente visible desde un Dashboard que muestre la programación de los cambios y los CIS vinculados, para evitar la colisión de manera oportuna. [↑](#footnote-ref-196)
197. Respuesta N° 78 a la consulta del participante STEFANINI IT SOLUTIONS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:

     Se confirma que se aceptará también que se pueda tomar en cuenta que esta funcionalidad puede ser atendida de manera oportuna y gráficamente visible desde un Dashboard que muestre la programación de los cambios y los CIS vinculados, para evitar la colisión de manera oportuna. [↑](#footnote-ref-197)
198. Respuesta N° 356 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que se pueda tomar en cuenta que esta funcionalidad puede ser atendida de manera oportuna y gráficamente visible desde un Dashboard que muestre la programación de los cambios y los CIS vinculados, para evitar la colisión de manera oportuna. [↑](#footnote-ref-198)
199. Respuesta N° 173 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     El alcance esta definidos en las presentes bases como por ejemplo:

     7.7 Traslados de Equipos

     …..

     Cualquier traslado de equipo debe ser registrado en la CMDB del sistema de Mesa de Ayuda (responsabilidad del Contratista) y el Sistema de Control de Patrimonial (responsabilidad del

     Osinergmin) con el fin de mantener actualizado la ubicación real de los equipos. Para esto, el Contratista deberá implementar los procedimientos necesarios acordes a las políticas que cuenta Osinergmin para el traslado y asignación de bienes.

     7.9 Migración de Equipos de Computo:

     .....

     El Contratista deberá actualizar en la CMDB del Sistema de Ayuda el inventario total de equipos, al final de la migración, el cuál contendrá como mínimo: Marca, modelo, tipo de equipo, usuario asignado, oficina, ubicación de la oficina, códigos de inventario, s/n y MAC.

     ....

     La herramienta deberá ser capaz de llevar a cabo simulaciones impacto de cambios programados con base en la CMDB, de tal manera que si un cambio que se pretende programar

     en un elemento de configuración dado se pueda simular a qué otros elementos de configuración o servicios va a impactar la potencial interrupción de la operación de ese elemento de configuración.

     La herramienta deberá tener la capacidad de almacenamiento de CI’s de múltiples fuentes en instancias separadas de la CMDB utilizando una reconciliación de datos automatizada

     La herramienta deberá tener la capacidad de filtrado, normalización y reconciliación de CI’s provenientes de múltiples fuentes, y previo a su inserción definitiva en la CMDB. y otro puntos de las presentes bases. [↑](#footnote-ref-199)
200. Respuesta N° 9 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirma que el término "etc" será suprimido. [↑](#footnote-ref-200)
201. Respuesta N° 10 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirma que el término "etc" será suprimido. [↑](#footnote-ref-201)
202. Respuesta N° 11 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirma que el término "etc" será suprimido. [↑](#footnote-ref-202)
203. Respuesta N° 12 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirma que el término "etc" será suprimido. [↑](#footnote-ref-203)
204. Respuesta N° 253 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también detectar las relaciones de componentes activos de red como Switch, routers entre otros, esta información de ser necesaria se entregara en la etapa Pre-Operativa de Servicio al Contratista [↑](#footnote-ref-204)
205. Respuesta N° 280 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que también se aceptará que la herramienta pueda utilizar agentes de software en los dispositivos a descubrir [↑](#footnote-ref-205)
206. Respuesta N° 282 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también como mínimo para el descubrimiento automático lo indicado por el participante:

     La herramienta de descubrimiento deberá detectar automáticamente los elementos de configuración (físicos y virtuales), las aplicaciones y las relaciones que guardan entre ellos. La herramienta deberá mantener una base de datos de información completa sobre los elementos de configuración, los activos de TI y sus interdependencias.

     Entre los componentes de la solución mapeada, deberá ser posible encontrar: servidores web, servidores de aplicaciones, clústeres, gateways, bases de datos e instancias, módulos de aplicación, por poner algunos ejemplos.

     Entre los componentes de la solución mapeada deben ser posibles descubrimientos de elementos de: (Controladores de Acceso Remoto, Switches SAN, Blades Containers. Deberá almacenar las credenciales en cifrado (de forma segura) y permitir que sea registrado directamente por la persona responsable de esta información.

     La herramienta deberá contar con un esquema de Permisos de Acceso y Seguridad a los datos accedidos por los usuarios

     La herramienta deberá brindar opciones de Asignación Automática de personas y ubicación a los distintos elementos de configuración.

     La herramienta deberá contar con opciones de Búsqueda Avanzadas, La herramienta deberá brindar posibilidades de notificar sobre eventos importantes.

     La herramienta deberá enviar notificaciones de forma grupal, La herramienta deberá permitir la Integración directa con otras herramientas complementarias de los procesos de las mejores prácticas de ITIL. La herramienta deberá brindar la posibilidad de que todas sus funcionalidades puedan ser accedidas desde un ambiente web

     La herramienta deberá proporcionar una estructura centralizada de categorización de CI¿s que pueda ser utilizada por los otros módulos de la herramienta.

     La herramienta deberá tener la capacidad para representar las áreas impactadas por los CI¿s a través de las relaciones con otros CI que representan dichas áreas.

     La herramienta deberá tener la capacidad de tener una interfaz visual para mapear el impacto existente derivado de las relaciones existentes entre CI¿s, procesos y servicios. La herramienta deberá tener la capacidad de una interfaz visual para la simulación de impactos y una identificación directa de los servicios impactados por un CI, o por un grupo determinado de CI¿s.

     La herramienta deberá tener la capacidad para representar CI¿s lógicos en la CMDB, tales como procesos de negocio, servicios técnicos, servicios empresariales, productos, áreas, ubicaciones físicas.

     La herramienta deberá tener la capacidad de tener diferentes tipos de relaciones para la representación de relaciones ""simples"", ""de impacto"", ""de componente"", ""de dependencia"", ""de miembro"" y ""de ubicación del elemento"". Deberá de permitir visualizar de manera gráfica los elementos de configuración y sus relaciones, permitiendo en todo momento hacer zoom (in / out) del modelo, y manejar los siguientes tipos de vista: Horizontal. Deberá proporcionar la capacidad de crear registros de elementos de manera manual con las características específicas según el tipo de elemento. Deberá de proporcionar la facilidad de mostrar de manera fácil y visual el tipo o clasificación de los elementos contenidos en la herramienta. Deberá permitir llevar un control de los elementos almacenados por unidad administrativa a la que pertenece el elemento. Deberá permitir la realización de búsquedas de componentes de una manera rápida y concisa de los elementos requeridos.

     Deberá de existir una forma de identificar la persona responsable de los elementos. Deberá de contar con la posibilidad de generar informes de los elementos contenidos en la aplicación. Deberá permitir visualizar de manera concreta y fácil los elementos relacionados con un componente.

     Deberá permitir tener una configuración principal la cual se respeta en el transcurso de vida de un componente o como parámetro de comparación. [↑](#footnote-ref-206)
207. Respuesta N° 254 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también el descubrimiento automático pero que las relaciones se carguen de manera manual. [↑](#footnote-ref-207)
208. Respuesta N° 287 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también soluciones que tenga otros métodos, como la carga masiva manual basado en formatos que incluyen toda la información de Infraestructura y Comunicaciones TIC de la Entidad, con similares o iguales resultados solicitados en el requerimiento. [↑](#footnote-ref-208)
209. Respuesta N° 403 a la consulta del participante INETUM ESPAÑA, S.A. - SUCURSAL EN PERU:

     Este requerimiento esta relacionado al numeral 8.6 descubrimiento automático, el beneficio es que también se tenga la información del almacenamiento de los equipos descubiertos para tomar acciones de cambio, renovación o baja. [↑](#footnote-ref-209)
210. Respuesta N° 404 a la consulta del participante INETUM ESPAÑA, S.A. - SUCURSAL EN PERU:

     Este es un requerimiento del punto 8.6 Descubrimiento automático, donde la herramienta de descubrimiento deberá detectar automáticamente los elementos de configuración (físicos y virtuales), las aplicaciones y las relaciones que guardan entre ellos.

     Además la herramienta deberá mantener una base de datos de información completa sobre los elementos de configuración, los activos de TI y sus interdependencias [↑](#footnote-ref-210)
211. Respuesta N° 184 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Osinergmin no cuenta con herramientas para esta integración, ni adquirirá una. [↑](#footnote-ref-211)
212. Respuesta N° 288 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se Confirma que se aceptará también considerar de manera opcional el tipo de acceso a datos en bases de datos externas. [↑](#footnote-ref-212)
213. Respuesta N° 289 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también considerar herramientas que solo utilizan una instancia de CMDB y que se alimentan de múltiples fuentes de información, automáticas y manuales, para el alta o almacenamiento de CI's en dicha instancia de CMDB. [↑](#footnote-ref-213)
214. Respuesta N° 405 a la consulta del participante INETUM ESPAÑA, S.A. - SUCURSAL EN PERU:

     Se confirma que se aceptará también solventar con un API , el importador, la creación automática del inventario y la creación manual, para este requerimiento. [↑](#footnote-ref-214)
215. Respuesta N° 290 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se aceptara también considerar otras formas de trabajo con similares resultados. [↑](#footnote-ref-215)
216. Respuesta N° 291 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también que las vistas pueden ser consultadas desde Dashboards del mismo fabricante. [↑](#footnote-ref-216)
217. Respuesta N° 292 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también soluciones que no soporten el concepto de federación a través de tecnología XML [↑](#footnote-ref-217)
218. Respuesta N° 357 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     No se confirma, Se aclara que deberá cumplir con todas las necesidades de seguridad solicitados, debido a que en la Base de Datos del conocimiento habrá información sensible. [↑](#footnote-ref-218)
219. Respuesta N° 174 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también, que la herramienta, para gestionar el conocimiento (aprobar) debe tener un mecanismo propio de aprobaciones antes de publicarlo [↑](#footnote-ref-219)
220. Respuesta N° 175 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     No se cuenta con este procedimiento, Se definirá con el contratista en la etapa Pre-Operativa [↑](#footnote-ref-220)
221. Respuesta N° 255 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que el Contratista entregue una solución de mesa de ayuda que permita clasificar los artículos y así esta clasificación pueda ser usada por el usuario para poder filtrar los temas de interés. [↑](#footnote-ref-221)
222. Respuesta N° 79 a la consulta del participante STEFANINI IT SOLUTIONS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:

     Se confirma que se aceptará también que las soluciones ITSM puedan cumplir al menos con alguna de las condiciones de seguridad propuestas a nivel de campo o nivel de documento, sin exponer los documentos a accesos no autorizados u otro tipo de riesgo de seguridad asociado al acceso. [↑](#footnote-ref-222)
223. Respuesta N° 293 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que las soluciones ITSM puedan cumplir al menos con alguna de las condiciones de seguridad propuestas a nivel de campo o nivel de documento, sin exponer los documentos a accesos no autorizados u otro tipo de riesgo de seguridad asociado al acceso. [↑](#footnote-ref-223)
224. Respuesta N° 296 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también manejar la clasificación de tickets desde la creación y configuración de reglas al momento de la personalización de la solución ITSM [↑](#footnote-ref-224)
225. Respuesta N° 298 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también manejar la clasificación de tickets desde la creación y configuración de reglas al momento de la personalización de la solución ITSM [↑](#footnote-ref-225)
226. Respuesta N° 360 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también manejar la clasificación de tickets desde la creación y configuración de reglas al momento de la personalización de la solución ITSM [↑](#footnote-ref-226)
227. Respuesta N° 80 a la consulta del participante STEFANINI IT SOLUTIONS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:

     Se confirma que se aceptara también el cumplimiento de al menos dos de las tres opciones mostradas en el requerimiento. [↑](#footnote-ref-227)
228. Respuesta N° 257 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que se puede considerar que el contratista cumpla con 2 de las 3 aplicaciones solicitadas. [↑](#footnote-ref-228)
229. Respuesta N° 294 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que se puede considerar que el contratista cumpla con 2 de las 3 aplicaciones solicitadas. [↑](#footnote-ref-229)
230. Respuesta N° 358 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que se puede considerar que el contratista cumpla con 2 de las 3 aplicaciones solicitadas. [↑](#footnote-ref-230)
231. Respuesta N° 258 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también considerar para esta funcionalidad que la solución de mesa de ayuda propuesta este expuesta por https, que exija el ingreso de usuario y contraseña para acceder a ella y que en la aplicación Mobile permita la autenticación biométrica y además maneje roles para poder asignar permisos de los diferentes módulos [↑](#footnote-ref-231)
232. Respuesta N° 359 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     La clasificación de incidentes serán calificado en la etapa Pre-Operativa, debido a que en esta etapa esta incluida la implementación de los procesos ITIL a ser implementados en la herramienta [↑](#footnote-ref-232)
233. Respuesta N° 361 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también que esta solución pueda ser del mismo fabricante que la de la solución ITSM con la finalidad de no presentar algún riesgo de incumplimiento derivado de la integración con soluciones de terceros [↑](#footnote-ref-233)
234. Respuesta N° 176 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Están definidos en las presentes bases, numeral 7.4 Niveles de Servicio, así mismo de ser el caso se definirán algunos alcances en la etapa Pre-Operativa del Servicio. [↑](#footnote-ref-234)
235. Respuesta N° 56 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     La clasificación de incidentes serán calificado en la etapa Pre-Operativa, debido a que en esta etapa esta incluida la implementación de los procesos ITIL a ser implementados en la herramienta [↑](#footnote-ref-235)
236. Respuesta N° 295 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     La clasificación de incidentes serán calificado en la etapa Pre-Operativa, debido a que en esta etapa esta incluida la implementación de los procesos ITIL a ser implementados en la herramienta [↑](#footnote-ref-236)
237. Respuesta N° 57 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirma que se aceptara también que esta solución pueda ser del mismo fabricante que la de la solución ITSM con la finalidad de no presentar algún riesgo de incumplimiento derivado de la integración con soluciones de terceros. [↑](#footnote-ref-237)
238. Respuesta N° 297 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también que esta solución pueda ser del mismo fabricante que la de la solución ITSM con la finalidad de no presentar algún riesgo de incumplimiento derivado de la integración con soluciones de terceros [↑](#footnote-ref-238)
239. Respuesta N° 406 a la consulta del participante INETUM ESPAÑA, S.A. - SUCURSAL EN PERU:

     Este requerimiento esta relacionado a la gestión de incidentes y lo que se busca es automatizar acciones según la información de incidentes y contar con esta información para realizar diagnósticos para la solución de incidentes. [↑](#footnote-ref-239)
240. Respuesta N° 177 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     No se cuenta con esa información, es un nuevo requerimiento para el presente proceso. [↑](#footnote-ref-240)
241. Respuesta N° 81 a la consulta del participante STEFANINI IT SOLUTIONS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:

     Se confirma que se aceptara también que la herramienta deberá contener un área de búsqueda de la información de los datos del CI o elemento de configuración involucrado o afectado por el problema, así como contar con funcionalidades de búsqueda que permitan de manera rápida y eficiente recuperar estos datos. [↑](#footnote-ref-241)
242. Respuesta N° 299 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también que la herramienta deberá contener un área de búsqueda de la información de los datos del CI o elemento de configuración involucrado o afectado por el problema, así como contar con funcionalidades de búsqueda que permitan de manera rápida y eficiente recuperar estos datos. [↑](#footnote-ref-242)
243. Respuesta N° 363 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también que la herramienta deberá contener un área de búsqueda de la información de los datos del CI o elemento de configuración involucrado o afectado por el problema, así como contar con funcionalidades de búsqueda que permitan de manera rápida y eficiente recuperar estos datos. [↑](#footnote-ref-243)
244. Respuesta N° 362 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también manejar la clasificación de tickets desde la creación y configuración de reglas al momento de la personalización de la solución ITSM [↑](#footnote-ref-244)
245. Respuesta N° 13 a la observación del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Observación parcialmente acogida.

     Se aclara que la necesidad de que la herramienta tenga la facilidad de generar nuevas gráficas basadas a las necesidades de Osinergmin, esta relacionada solo al alcance del presente servicio y serán establecidos en la etapa Pre-Operativa del servicio, cuando se inicie la implementación del servicio que es la etapa donde se definirán estas graficas. [↑](#footnote-ref-245)
246. Respuesta N° 14 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirma que el término "etc" será suprimido. [↑](#footnote-ref-246)
247. Respuesta N° 364 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C..:

     Se confirma que las notificaciones en Android deben ser similares a cuando se recibe un mensaje de WhatsApp o similar. [↑](#footnote-ref-247)
248. Respuesta N° 58 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirma que las notificaciones en Android deben ser similares a cuando se recibe un mensaje de WhatsApp o similar. [↑](#footnote-ref-248)
249. Respuesta N° 15 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se precisa que el termino personal del Centro hace referencia al personal del Centro de atención del presente servicio. [↑](#footnote-ref-249)
250. Respuesta N° 85 a la consulta del participante STEFANINI IT SOLUTIONS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:

     Se confirma que se aceptara también que la herramienta no pueda permitir seleccionar uno o más servicios a la vez como parte de una sola solicitud y se permitirá otras formas de solicitar un servicio. [↑](#footnote-ref-250)
251. Respuesta N° 179 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que OSINERGMIN cuenta con herramienta de cambio de contraseñas y desbloqueo de cuentas Windows. [↑](#footnote-ref-251)
252. Respuesta N° 180 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también que el Contratista implemente alguna solución de autogestión para el desbloqueo y cambio de contraseña AD, de ser necesaria. [↑](#footnote-ref-252)
253. Respuesta N° 181 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que todas las áreas y sedes de OSINERGMIN comparten el mismo dominio o un árbol de dominio de Directorio Activo. [↑](#footnote-ref-253)
254. Respuesta N° 182 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se cuenta con 6 controladores de dominio 4 en la Sede Central y 2 en la Sede GRT [↑](#footnote-ref-254)
255. [↑](#footnote-ref-255)
256. Respuesta N° 370 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     No se confirma, este requerimiento es importante para la atención remota con el uso de Chatbot. [↑](#footnote-ref-256)
257. Respuesta N° 336 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     Se confirma que las conversaciones mediante canal chat deben ser almacenados, y serán almacenados por 3 meses como mínimo. [↑](#footnote-ref-257)
258. Respuesta N° 262 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que el Contratista entregue una solución de mesa de ayuda que permita entrega de reportes para realizar consultas de activos/servicios de TI y de solicitudes previamente levantadas. [↑](#footnote-ref-258)
259. Respuesta N° 178 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     No se cuenta con esa información, es un nuevo requerimiento para el presente proceso. [↑](#footnote-ref-259)
260. Respuesta N° 263 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que la herramienta permita contar con Dashboards de información de la ubicación de los activos. [↑](#footnote-ref-260)
261. Respuesta N° 82 a la consulta del participante STEFANINI IT SOLUTIONS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:

     Se confirma que se aceptara también soluciones sin esta funcionalidad, sin dejar de aceptar las diferentes formas de búsqueda por texto libre, palabra claves, catálogo de servicio u otra existente. [↑](#footnote-ref-261)
262. Respuesta N° 264 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que la herramienta permitirá emplear el símbolo "\*" para solicitar servicios, así también se confirma señalado se refiere a que la herramienta cuenta con la capacidad de integrarse con redes sociales. [↑](#footnote-ref-262)
263. Respuesta N° 300 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también soluciones sin esta funcionalidad, sin dejar de aceptar las diferentes formas de búsqueda por texto libre, palabra claves, catálogo de servicio u otra existente. [↑](#footnote-ref-263)
264. Respuesta N° 407 a la consulta del participante INETUM ESPAÑA, S.A. - SUCURSAL EN PERU:

     Esta Característica esta solicitada para el portal de autoservicio, donde la interfaz deberá permitir seleccionar de un catálogo los servicios más solicitados con los servicios a solicitar para perfiles de usuario previamente configurados

     también esta relacionado a que la herramienta deberá brindar la opción de crear una selección de servicios recurrentes/favoritos por cada usuario para agilizar su selección. [↑](#footnote-ref-264)
265. Respuesta N° 365 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también soluciones sin esta funcionalidad, sin dejar de aceptar las diferentes formas de búsqueda por texto libre, palabra claves, catálogo de servicio u otra existente. [↑](#footnote-ref-265)
266. Respuesta N° 83 a la consulta del participante STEFANINI IT SOLUTIONS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:

     Se confirma que se aceptará soluciones sin esta característica. [↑](#footnote-ref-266)
267. Respuesta N° 265 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que la herramienta permitirá contar con Dashboards de información de la ubicación de los activos, en lugar de mapas. [↑](#footnote-ref-267)
268. Respuesta N° 301 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara soluciones sin permitir retroalimentar los mapas geográficos ofrecidos con activos de TI que no se encuentren documentados previamente. [↑](#footnote-ref-268)
269. Respuesta N° 366 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará soluciones sin esta característica. [↑](#footnote-ref-269)
270. Respuesta N° 84 a la consulta del participante STEFANINI IT SOLUTIONS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:

     Se confirma que se aceptará también que la herramienta no pueda permitir seleccionar uno o más servicios a la vez como parte de una sola solicitud y se permitirá otras formas de solicitar un servicio. [↑](#footnote-ref-270)
271. Respuesta N° 302 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también que la herramienta no pueda permitir seleccionar uno o más servicios a la vez como parte de una sola solicitud y se permitirá otras formas de solicitar un servicio. [↑](#footnote-ref-271)
272. Respuesta N° 303 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también soluciones sin este requerimiento. [↑](#footnote-ref-272)
273. Respuesta N° 367 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también soluciones sin este requerimiento. [↑](#footnote-ref-273)
274. Respuesta N° 368 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también soluciones sin este requerimiento. [↑](#footnote-ref-274)
275. Respuesta N° 408 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también soluciones sin este requerimiento. [↑](#footnote-ref-275)
276. Respuesta N° 409 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también soluciones sin este requerimiento. [↑](#footnote-ref-276)
277. Respuesta N° 86 a la consulta del participante STEFANINI IT SOLUTIONS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:

     Se confirma que se aceptará también que la herramienta no pueda permitir seleccionar uno o más servicios a la vez como parte de una sola solicitud y se permitirá otras formas de solicitar un servicio. [↑](#footnote-ref-277)
278. Respuesta N° 304 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también soluciones sin este requerimiento. [↑](#footnote-ref-278)
279. Respuesta N° 369 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también soluciones sin este requerimiento. [↑](#footnote-ref-279)
280. Respuesta N° 183 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     No se cuenta con esa información, es un nuevo requerimiento para el presente proceso, pero esta relacionado a incluir proceso necesarios para la solicitud de un servicio de manera sencilla. [↑](#footnote-ref-280)
281. Respuesta N° 266 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que la herramienta tenga mecanismos de búsqueda sencillos e intuitivos [↑](#footnote-ref-281)
282. Respuesta N° 306 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que la funcionalidad de chatbot deberá poder ser accedida a través de al menos los siguientes canales: SMS, Slack, Microsoft Teams y como un web widget. [↑](#footnote-ref-282)
283. Respuesta N° 87 a la consulta del participante STEFANINI IT SOLUTIONS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:

     No se confirma, este requerimiento es importante para la atención remota con el uso de Chatbot. [↑](#footnote-ref-283)
284. Respuesta N° 305 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también soluciones sin este requerimiento. [↑](#footnote-ref-284)
285. Respuesta N° 371 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Se cuenta con 30 Tablet Apple aproximadamente y 02 Apple IMAC [↑](#footnote-ref-285)
286. Respuesta N° 372 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     La solución puede realizar despliegues de sistemas operativos, así mismo se confirma que esta característica es parte de la solución. [↑](#footnote-ref-286)
287. Respuesta N° 374 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también que esta característica puede ser modelada desde la herramienta de ITSM en el catalogo de servicios para el cliente final, siendo este el único repositorio para la gestión de Servicios TI como lo sugieren las mejores practicas ITIL. [↑](#footnote-ref-287)
288. Respuesta N° 375 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Actualmente, la entidad cuenta con soluciones de parches que es independiente de la Gestión de Endpoints Aranda. [↑](#footnote-ref-288)
289. Respuesta N° 307 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se aceptara también soluciones que permitan el uso de otras técnicas disponibles desde la administración de las Políticas del Sistema Operativo y otras más con los mismos o similares resultados. [↑](#footnote-ref-289)
290. Respuesta N° 373 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     Se aceptara también soluciones que permitan el uso de otras técnicas disponibles desde la administración de las Políticas del Sistema Operativo y otras más con los mismos o similares resultados. [↑](#footnote-ref-290)
291. Respuesta N° 59 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se cuenta con 30 Tablet Apple aproximadamente y 02 Apple IMAC [↑](#footnote-ref-291)
292. Respuesta N° 308 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se cuenta con 30 Tablet Apple aproximadamente y 02 Apple IMAC [↑](#footnote-ref-292)
293. Respuesta N° 60 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     La información para la solución de despliegues será entregada en la etapa Pre-Operativa.

     Se confirma que esta característica es parte de la solución o de la herramienta de Gestión de Endpoints.

     Se aclara que en la etapa Pre-Operativa se incluye la implementación de las herramienta, y en ese momento se coordinará con el contratista estas implementaciones. [↑](#footnote-ref-293)
294. Respuesta N° 309 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     La solución debe realizar despliegues de sistemas operativos, así mismo se confirma que esta característica es parte de la solución. [↑](#footnote-ref-294)
295. Respuesta N° 88 a la consulta del participante STEFANINI IT SOLUTIONS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:

     No se Confirma.

     Se aclara que debe permitir el cumplimiento de políticas, asegurándose que los dispositivos se adhieran a las políticas regulatorias, industriales y corporativas, y proporcionando informes para satisfacer las solicitudes de auditoría como SCAP. [↑](#footnote-ref-295)
296. Respuesta N° 310 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     No se Confirma.

     Se aclara que debe permitir el cumplimiento de políticas, asegurándose que los dispositivos se adhieran a las políticas regulatorias, industriales y corporativas, y proporcionando informes para satisfacer las solicitudes de auditoría como SCAP. [↑](#footnote-ref-296)
297. Respuesta N° 311 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también que La solución deba admitir el cifrado FIPS 140-2 u otro protocolo de seguridad similar o superior [↑](#footnote-ref-297)
298. Respuesta N° 61 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirma que se aceptara también que esta característica puede ser modelada desde la herramienta de ITSM en el catalogo de servicios para el cliente final, siendo este el único repositorio para la gestión de Servicios TI como lo sugieren las mejores practicas ITIL. [↑](#footnote-ref-298)
299. Respuesta N° 314 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también que esta característica puede ser modelada desde la herramienta de ITSM en el catálogo de servicios para el cliente final, siendo este el único repositorio para la gestión de Servicios TI como lo sugieren las mejores prácticas ITIL. [↑](#footnote-ref-299)
300. Respuesta N° 62 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se Aclara que por temas de seguridad, esta información será entregada en la etapa Pre-Operativa. [↑](#footnote-ref-300)
301. Respuesta N° 315 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que la solución de parches utilizada actualmente por la Entidad no es parte de la solución de Gestión de Activos Aranda y es independiente. [↑](#footnote-ref-301)
302. Respuesta N° 16 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirma que el término "entre otros" será suprimido. [↑](#footnote-ref-302)
303. Respuesta N° 267 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que la solución de Endpoints ofertada permita parametrizar filtros o reportes para verificar el cumplimiento de PCI, ISO 27001, ISO 27002 y NIST [↑](#footnote-ref-303)
304. Respuesta N° 312 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     No se confirma.

     La herramienta deberá habilitar políticas de cumplimiento basadas en los acuerdos de licencia de sus proveedores y otros estándares regulatorios con herramientas, informes y plantillas esenciales para PCI, ISO 27001, ISO 27002 y NIST. [↑](#footnote-ref-304)
305. Respuesta N° 313 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también soluciones que permitan el despliegue automático de software en los siguientes sistemas operativos: Microsoft, MacOS o UNIX® o Linux [↑](#footnote-ref-305)
306. Respuesta N° 268 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se Confirma que se aceptará también que en el punto de “acceso al Registro de Windows” la solución de Endpoints ofertada permita la parametrización de inventario que capture llaves del registro de Windows. [↑](#footnote-ref-306)
307. Respuesta N° 185 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que el requerimiento apunta a tener una solución de ITSM y otra herramienta de parchado. [↑](#footnote-ref-307)
308. Respuesta N° 186 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que el alcance total para esta funcionalidad es de 800 dispositivos entre estaciones de trabajo y servidores [↑](#footnote-ref-308)
309. Respuesta N° 187 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Este crecimiento será informado al contratista en la etapa Operativa del servicio, según las necesidades debido a que se identificara la necesidad de instalar en estaciones de trabajo o servidores [↑](#footnote-ref-309)
310. Respuesta N° 281 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que la herramienta de parchado de un fabricante distinto al de la herramienta ITSM y que esta deba contar con la capacidad de integración a la ITSM ofertada. Se confirma también que dicha integración podrá ser automática o manual. [↑](#footnote-ref-310)
311. Respuesta N° 269 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también que el servicio deba tener un sitio web y/o las API que permitan la comunicación mediante TLS 1.2 a través del puerto HTTOS estándar 443 [↑](#footnote-ref-311)
312. Respuesta N° 270 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que la herramienta entregue la comunicación cifrada entre los agentes. [↑](#footnote-ref-312)
313. Respuesta N° 271 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que la herramienta entregue la comunicación cifrada entre los agentes. [↑](#footnote-ref-313)
314. Respuesta N° 272 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que la herramienta entregue la comunicación cifrada entre los agentes. [↑](#footnote-ref-314)
315. Respuesta N° 273 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que la herramienta entregue con logs de auditoria [↑](#footnote-ref-315)
316. Respuesta N° 274 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que la herramienta entregue con logs de auditoria [↑](#footnote-ref-316)
317. Respuesta N° 275 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que la herramienta entregue con logs de auditoria [↑](#footnote-ref-317)
318. Respuesta N° 276 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirmar que se aceptara también que el software del servicio deberá ser capaz de aplicar parches al sistema operativo del dispositivo, parchea de forma nativa un catálogo de software de terceros como mínimo:

     7-Zip,Adobe Acrobat Reader DC,Adobe Reader,Adobe Flash, Adobe Shockwave, Box Drive,Camtasia (Windows 64-bit only), Dropbox, FileZilla Client, Google Chrome,Google Earth Pro, Inkscape, iTunes, Java 8, KeePassXC, LibreOffice, Microsoft OneDrive, Microsoft Remote Desktop, Microsoft Skype, MS Office MSI, MS Office 365, Mozilla Firefox, Mozilla Firefox ESR, Mozilla SeaMonkey, Mozilla Thunderbird, Notepad++,Opera,PuTTY,SizeUp,Slack, Snagit, Sublime Text 3, TigerVNC,VLC Media Player,VMware Horizon Client,WinMerge,WinRAR,WinSCP, Wireshark,XnView MP,Zoom,Zoom Outlook Plugin [↑](#footnote-ref-318)
319. Respuesta N° 277 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que la herramienta permita el inicio de sesión mediante Active Directory [↑](#footnote-ref-319)
320. Respuesta N° 278 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también que la herramienta cumpla con 2 de las 3 requerimientos solicitados [↑](#footnote-ref-320)
321. Respuesta N° 188 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que los 800 dispositivos entre estaciones de trabajo y servidores, serán definidos en la etapa Pre - Operativa del Servicio. [↑](#footnote-ref-321)
322. Respuesta N° 224 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma lo siguiente:

     Las estaciones de trabajo estarán en Lima y Provincia, los tipos de servidores serán físicos y/o virtuales, las cantidades serán definidas con el contratista en la etapa Pre-Operativa. Esta información no limita la capacidad de estimar los costos de los servicios por parte de los postores. [↑](#footnote-ref-322)
323. Respuesta N° 226 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Esta información será entregada en la etapa Pre-Operativa del servicio, debido a que se tendrá la ultima versión del inventario entregado por el anterior contratista, Esta información no limita la capacidad de estimar los costos de los servicios por parte de los postores. [↑](#footnote-ref-323)
324. Respuesta N° 227 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma lo siguiente:

     Las estaciones de trabajo estarán en Lima y Provincia, los tipos de servidores serán físicos y/o virtuales, las cantidades serán definidas con el contratista en la etapa Pre-Operativa. Esta información no limita la capacidad de estimar los costos de los servicios por parte de los postores. [↑](#footnote-ref-324)
325. Respuesta N° 189 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se Confirma que Osinergmin aceptará utilizar procedimientos propuestos por el contratista, previa aprobación del Osinergmin. [↑](#footnote-ref-325)
326. Respuesta N° 194 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     La información solicitada será ejecutada por el contratista en coordinación con el Osinergmin, debido a que la implementación de la herramienta y sus cambios será responsabilidad del contratista. [↑](#footnote-ref-326)
327. Respuesta N° 195 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se Confirma que Osinergmin aceptará utilizar procedimientos propuestos por el contratista, previa aprobación del Osinergmin. [↑](#footnote-ref-327)
328. Respuesta N° 196 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que este punto esta solicitado en las presentes bases y es obligatorio, debido a que son las licencias de acceso a la herramienta del presente servicio. [↑](#footnote-ref-328)
329. Respuesta N° 197 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Para este proceso solo se ejecutará la creación de ticket, derivación y seguimiento, así mismo los procedimientos asociados a este proceso serán entregado en la etapa Pre-operativa del servicio para que sean actualizados e implementados en la herramienta del servicio. [↑](#footnote-ref-329)
330. Respuesta N° 198 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que esta información será entregada en la etapa Pre-Operativa del Servicio, para que sean actualizados e implementado en la herramienta del servicio. [↑](#footnote-ref-330)
331. Respuesta N° 230 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Actualmente se cuenta con esta funcionalidad implementada con 30 usuarios concurrentes. [↑](#footnote-ref-331)
332. Respuesta N° 190 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se solicita que la herramienta pueda estar integrada a la Intranet del Osinergmin y por ende acceso a la base de datos del conocimiento para atender incidentes y problemas, entre otros. [↑](#footnote-ref-332)
333. Respuesta N° 42 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se aclara que Osinergmin entregara la información necesaria para que el contratista implemente los catálogos (árbol de categorías y subcategorías, con SLAs) de estas áreas de negocio a efectos de ser configurados en la herramienta ITSM. [↑](#footnote-ref-333)
334. Respuesta N° 43 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se aclara lo siguiente:

     En el numeral 8.16 Implementación (Fase pre operativa), Proceso de Gestión de Incidencias, Requerimientos Funcionales y de Ingeniería, se indica adicionalmente que:

     El Contratista deberá suministrar las licencias necesarias del Software para manejar la Mesa de Ayuda, Especialistas de Ingeniería (personal que no se incluye en este servicio, pero que presta servicios en Osinergmin, 10 personas) y Coordinadores de Sistemas (personal de Osinergmin que son encargados de cada oficina y/o gerencia, 40 personas) y personal con acceso total (4 personas). [↑](#footnote-ref-334)
335. Respuesta N° 211 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma la cantidad de licencias solicitada en las presentes bases es de 89, asimismo en la etapa Pre-Operativa y dependiendo de la herramienta se configurara los roles según las necesidades de la Institución. [↑](#footnote-ref-335)
336. Respuesta N° 228 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que el Contratista utilizará licencias nombradas y/o concurrentes según su dimensionamiento, tomando en cuenta el requerimiento de la Entidad y la información compartida de cantidad de personas (35 personas) [↑](#footnote-ref-336)
337. Respuesta N° 229 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se aclara que los usuarios del software de mesa de ayuda por parte del Contratista son 35 personas, para la gestión de incidentes serán 54 personas que el Osinergmin designe. [↑](#footnote-ref-337)
338. Respuesta N° 191 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que actualmente Osinergmin ya posee un catálogo de servicios, pero este deberá ser revisado, actualizado e implementado en la herramienta del contratista. [↑](#footnote-ref-338)
339. Respuesta N° 192 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirmas que Osinergmin cuenta con información respecto de los servicios, los cuales serán entregados al contratista en la etapa pre-operativa para su actualización e implementación en la herramienta. [↑](#footnote-ref-339)
340. Respuesta N° 193 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     No se confirma durante la etapa de implementación (pre-operativa), el contratista deberá actualizar el catálogo de servicios que actualmente tiene Osinergmin y luego se implementara en la herramienta. [↑](#footnote-ref-340)
341. Respuesta N° 199 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que la capacitación podrá ser virtual. [↑](#footnote-ref-341)
342. Respuesta N° 231 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se aclara que los usuarios del software de mesa de ayuda por parte del Contratista son 35 personas, para la gestión de incidentes serán 54 personas que el Osinergmin designe. [↑](#footnote-ref-342)
343. Respuesta N° 232 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se refiere a los problemas e incidentes que podrán ser resueltos por el servicio de mesa de ayuda, esto excluye los tiempos de solución de terceros. [↑](#footnote-ref-343)
344. Respuesta N° 200 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma la corrección y la cantidad de entregables quedaría según el Anexo 01, respecto a la forma de pago esta quedaría según lo indicado en el Anexo 02. [↑](#footnote-ref-344)
345. Respuesta N° 64 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Esta información será entregada en la etapa Pre-Operativa, debido a que en esa etapa del servicio el contratista anterior entregar los últimos procedimientos actualizados. [↑](#footnote-ref-345)
346. Respuesta N° 63 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirma que

     El Contratista deberá grabar el 100% de las llamadas mensuales para el control de calidad y presentar aleatoriamente el 10% del total de grabaciones. Los archivos de audio deben generarse en formato audio estándar y se deberá entregar mensualmente

     al Osinergmin en medio digital (USB o superior). La retención de las grabaciones será de 90 días calendarios. [↑](#footnote-ref-346)
347. Respuesta N° 44 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se refiere a la información de los perfiles de los usuarios del Osinergmin detallando su puesto, Genérica, área, ubicación y equipos asignados para un mejor control de los activos informáticos de la Entidad. [↑](#footnote-ref-347)
348. Respuesta N° 65 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirma que Osinergmin entregará la Matriz Perfiles que se usan por cada una de las oficinas y/áreas, en la etapa Pre-Operativa. [↑](#footnote-ref-348)
349. Respuesta N° 51 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirma que el contratista podrá ceder su derecho al pago a favor de terceros, es decir que podrá ceder a terceros su derecho a percibir los pagos derivados del contrato, sin ceder las obligaciones contractuales que permanecerán bajo responsabilidad de contratista. Para ello, se realizará la comunicación respectiva a la Entidad informando de la cesión y con la indicación de las cuentas bancarias del tercero en donde se deberán depositar los pagos materia del contrato. [↑](#footnote-ref-349)
350. Respuesta N° 212 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma la corrección y la cantidad de entregables quedaría según el Anexo 01, respecto a la forma de pago esta quedaría según lo indicado en el Anexo 02. [↑](#footnote-ref-350)
351. Respuesta N° 341 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     No se confirma, la forma de pago está establecida en el numeral 14 de los términos de referencia y se miden de acuerdo a los entregables ejecutados con su conformidad. [↑](#footnote-ref-351)
352. Respuesta N° 222 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que el personal de reemplazo debe cumplir como mínimo con las características determinadas en los términos de referencia (perfiles solicitados del personal clave y no clave) y en los requisitos de calificación para el caso del personal clave. [↑](#footnote-ref-352)
353. Respuesta N° 201 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que no se podrán incorporar SLAS nuevos salvo previo acuerdo de las partes.

     Respecto a las políticas, mejores prácticas y estándares a ser cumplidas deben ser las indicadas en las bases para poder dimensionar ese costo, si se incorporan nuevas políticas o estándares no considerados en las bases se tendrá que evaluar el presupuesto adicional, no se confirma, si se implementa nuevas políticas, mejores practicas y estándares en la ejecución del servicio estas serán cumplidas por el contratista sin costo alguno para la entidad. [↑](#footnote-ref-353)
354. Respuesta N° 45 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Será para una persona que el Osinergmin designe por capacitación y será como mínimo de 18 horas cada una. [↑](#footnote-ref-354)
355. Respuesta N° 202 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     No se confirma, estas capacitaciones serán al personal de Osinergmin. [↑](#footnote-ref-355)
356. Respuesta N° 115 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se aceptará también que la integración entre la central telefónica de OSINERGMIN y la plataforma del PROVEEDOR puede ser en SIP Trunk codec G.729. [↑](#footnote-ref-356)
357. Respuesta N° 203 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se precisa que la aplicación de las penalidades son por separado, independientemente del supuesto. [↑](#footnote-ref-357)
358. Respuesta N° 204 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se aclara que para la aplicación de una penalidad Osinergmin informará por escrito al CONTRATISTA, la misma que tendrá un período de ocho (08) días calendario para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el CONTRATISTA no es aceptado por Osinergmin, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente. [↑](#footnote-ref-358)
359. Respuesta N° 205 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     No se confirma, debido a que impactaría en los acuerdos de nivel de servicio. [↑](#footnote-ref-359)
360. Respuesta N° 342 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     Se aclara que las mencionadas penalidades corresponden a "Las Otras Penalidades", por lo cual las penalidades son la que establece la Ley de Contrataciones, Penalidad por Mora y las "Otras Penalidades" que han sido especificadas en los términos de referencia. [↑](#footnote-ref-360)
361. Respuesta N° 343 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     No se confirma

     Para la aplicación de una penalidad Osinergmin informará por escrito al CONTRATISTA, la misma que tendrá un período de ocho (08) días calendario para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el CONTRATISTA no es aceptado por Osinergmin, se procederá a ejecutar la penalidad correspondiente. [↑](#footnote-ref-361)
362. Respuesta N° 53 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     No se confirma, se mantiene el plazo establecido en las presentes bases [↑](#footnote-ref-362)
363. Respuesta N° 54 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirma que se suprime la clausula del ítem 22: "CLAUSULA DE CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES", cabe precisar que toda la información registrada durante la ejecución del servicio es de propiedad de Osinergmin. [↑](#footnote-ref-363)
364. Respuesta N° 46 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Cada empresa determinará la frecuencia de las pruebas y tipo de pruebas de acuerdo al nivel de riesgo para COVID según las normativas vigentes del MINSA y la determinación de su médico ocupacional interno. [↑](#footnote-ref-364)
365. Respuesta N° 47 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Los Equipos Informáticos están indicados en el Anexo B de las presentes bases, así mismo las cantidades por sedes será entregado en la etapa Pre-Operativa. [↑](#footnote-ref-365)
366. Respuesta N° 48 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirma que el total de equipos de Hardware a considerar en el servicio corresponde a 1628 (total de la tabla), asimismo se aclara que, el Contratista deberá contemplar un crecimiento no mayor al 15% anual de equipos, los cuales serán asumidos y gestionados por el Contratista del Servicio dentro de este contrato. [↑](#footnote-ref-366)
367. Respuesta N° 49 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirma que la cantidad de equipos a considerar a ser parchados a través de la herramienta serán 800. [↑](#footnote-ref-367)
368. Respuesta N° 72 a la consulta del participante STEFANINI IT SOLUTIONS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:

     No se confirma lo solicitado por el participante, ya que la distancia para atenciones OnSite y tiempos establecidos pueden perjudicar los SLA, pero mas aun la calidad del servicio. [↑](#footnote-ref-368)
369. Respuesta N° 73 a la consulta del participante STEFANINI IT SOLUTIONS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:

     Se aceptara también que el espacio esté ubicado como máximo a 4 km de la Sede Central de Osinergmin sito en Bernardo Monteagudo 222 Magdalena del Mar. [↑](#footnote-ref-369)
370. [↑](#footnote-ref-370)
371. Respuesta N° 340 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     Es un espacio estratégico para que el personal de mesa de ayuda este de manera remotas y de ser el caso de mare onsite para el cumplimento de los SLA. [↑](#footnote-ref-371)
372. Respuesta N° 213 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     No se confirma, lo solicitado es: Curso ITIL Foundations Versión 3 o superior. (mínimo 8 horas lectivas) [↑](#footnote-ref-372)
373. Respuesta N° 220 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que las horas de capacitación solicitadas serán en horas y/o horas lectivas y/o horas académicas. [↑](#footnote-ref-373)
374. Respuesta N° 319 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     Se confirma que la experiencia requerida para todo el personal clave y no clave; es experiencia laboral y por tanto se contabilizará de forma independiente a la fecha de obtención del título, grado académico. [↑](#footnote-ref-374)
375. Respuesta N° 237 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     No se confirma que será válida la presentación del Certificado Oficial ITIL Foundation versión 3 o Superior [↑](#footnote-ref-375)
376. Respuesta N° 245 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     No se confirmar que será válida la presentación del Certificado Oficial ITIL Expert Certificate in IT Service Management [↑](#footnote-ref-376)
377. Respuesta N° 321 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     Se aclara lo siguiente:

     a) No se confirma lo indicado por el participante, esta claramente indicado las capacitación solicitada como mínimo

     b) No se confirma lo indicado por el participante.

     c) Se confirma que las horas de capacitación solicitadas serán en horas y/o horas lectivas y/o horas académicas. [↑](#footnote-ref-377)
378. Respuesta N° 71 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirma, es lo solicitado en el presente procedimiento. [↑](#footnote-ref-378)
379. Respuesta N° 69 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     No se confirma presentar candidatos con Título Técnico de las carreras indicadas, ya que se solicita Bachiller por el alcance de sus actividades y responsabilidades. [↑](#footnote-ref-379)
380. Respuesta N° 238 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     No se confirma que será válida la presentación del Certificado Oficial ITIL Foundation versión 3 o Superior [↑](#footnote-ref-380)
381. Respuesta N° 322 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     Se aclara lo siguiente:

     a) No se confirma lo indicado por el participante.

     b) No se confirma lo indicado por el participante.

     c) Se confirma que las horas de capacitación solicitadas serán en horas y/o horas lectivas y/o horas académicas. [↑](#footnote-ref-381)
382. Respuesta N° 239 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     No se confirma que será válida la presentación del Certificado Oficial ITIL Foundation versión 3 o Superior [↑](#footnote-ref-382)
383. Respuesta N° 323 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     Se aclara lo siguiente:

     a) No se confirma lo indicado por el participante.

     b) No se confirma lo indicado por el participante.

     c) Se confirma que las horas de capacitación solicitadas serán en horas y/o horas lectivas y/o horas académicas. [↑](#footnote-ref-383)
384. Respuesta N° 70 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     No se confirma presentar candidatos con Título Técnico de las carreras indicadas, ya que se solicita Bachiller por el alcance de sus actividades y responsabilidades. [↑](#footnote-ref-384)
385. Respuesta N° 240 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     No se confirma que será válida la presentación del Certificado Oficial ITIL Foundation versión 3 o Superior [↑](#footnote-ref-385)
386. Respuesta N° 241 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     No se confirma que será válida la presentación del Certificado Oficial ITIL Foundation versión 3 o Superior [↑](#footnote-ref-386)
387. Respuesta N° 324 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     Se aclara lo siguiente:

     a) No se confirma lo indicado por el participante.

     b) No se confirma lo indicado por el participante.

     c) Se confirma que las horas de capacitación solicitadas serán en horas y/o horas lectivas y/o horas académicas. [↑](#footnote-ref-387)
388. Respuesta N° 242 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     No se confirma que será válida la presentación del Certificado Oficial ITIL Foundation versión 3 o Superior [↑](#footnote-ref-388)
389. Respuesta N° 243 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     No se confirma que será válida la presentación del Certificado Oficial ITIL Foundation versión 3 o Superior [↑](#footnote-ref-389)
390. Respuesta N° 244 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     No se confirma que será válida la presentación del Certificado Oficial ITIL Foundation versión 3 o Superior [↑](#footnote-ref-390)
391. Respuesta N° 320 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     Se confirma que se aceptara también las siguientes carreras como afines para acreditar la formación:

     - Ingeniería Computación e Informática y/o

     - Ingeniería Computación. [↑](#footnote-ref-391)
392. Respuesta N° 235 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     No se confirma, debido a que el alcance no es un servicio de mesa de ayuda microinformático. [↑](#footnote-ref-392)
393. Respuesta N° 206 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que con respecto a los teléfonos móviles, el Contratista los deberá asignar a cada uno de sus integrantes del servicio. [↑](#footnote-ref-393)
394. Respuesta N° 207 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se Confirma que cuando se refiere a "Tecnología: 2G,3G,4G" es que todos los equipos deberán tener tecnología 4G o 2G como mínimo. [↑](#footnote-ref-394)
395. Respuesta N° 210 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que las licencias CORE CAL Windows a nombre de Osinergmin, son para los equipos del PROVEEDOR que estarán ubicados dentro y fuera de las instalaciones de Osinergmin. [↑](#footnote-ref-395)
396. Respuesta N° 208 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que el tipo de licencia Office 365 puede ser del Tipo E1 o E3. [↑](#footnote-ref-396)
397. Respuesta N° 209 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que las licencias Office 365 son para los equipos del PROVEEDOR ubicados dentro y fuera de las instalaciones de Osinergmin. [↑](#footnote-ref-397)
398. Respuesta N° 17 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirma que la presentación de una declaración jurada emitida por el postor no es un documento válido para la acreditación del equipamiento estratégico. [↑](#footnote-ref-398)
399. Respuesta N° 326 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     Se confirma, que, para acreditar el requisito de Calificación de EQUIPAMIENTO, en caso de alquiler o venta; bastará un compromiso de venta o alquiler entre el contratista y el postor (en formato libre a criterio del postor) confirmando la disponibilidad del equipamiento estratégico solicitado, sin documentación adicional.

     Respecto a la acreditación del equipamiento , este esta definido en el Anexo C, donde se detalla las características y cantidades mínimas de los recursos materiales. [↑](#footnote-ref-399)
400. Respuesta N° 18 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirma que se aceptará también la presentación de las cotizaciones de los proveedores de los componentes incluidos en el Anexo C, como documento válido para acreditar del compromiso de compra venta o alquiler del equipamiento estratégico. [↑](#footnote-ref-400)
401. Respuesta N° 325 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     Se confirma, que, para acreditar el requisito de Calificación de INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA, en caso de alquiler o venta; bastará un compromiso de venta o alquiler entre el dueño del local y el postor (en formato libre a criterio del postor) confirmando la disponibilidad del área construida solicitada, sin documentación adicional.

     Se confirma que se aceptar también que el espacio del contratista para el servicio será también de un rango 5km. [↑](#footnote-ref-401)
402. Respuesta N° 19 a la consulta del participante CORPORACION SAPIA S.A.:

     Se confirmará también que para la acreditación de la infraestructura estratégica, la presentación de un pre-contrato. [↑](#footnote-ref-402)
403. Respuesta N° 215 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que para la capacitación de los perfiles clave y no clave, estos también se podrán acreditar con cursos, talleres, diplomados, programas, especializaciones o maestrías, siempre y cuando se pueda visualizar la cantidad de horas de la capacitación [↑](#footnote-ref-403)
404. Respuesta N° 329 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     Se confirma que se aceptara también para la capacitación de los Perfiles de:

     (1) Jefe del Proyecto

     (2) Coordinador de atenciones a las Oficinas Regionales

     (3) Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructura y facilities.

     El curso de:

     - Curso de Gerencia de Proyectos o Curso de Dirección de Proyectos

     Ambos con las horas de capacitación indicadas en cada Perfil.

     (1) Jefe del Proyecto (mínimo 24 horas lectivas)

     (2) Coordinador de atenciones a las Oficinas Regionales . (mínimo 16 horas lectivas)

     (3) Especialista de Implementaciones y mantenimientos de Infraestructura de cableado estructura y facilities. (mínimo 15 horas lectivas) [↑](#footnote-ref-404)
405. Respuesta N° 214 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también para acreditar "Diplomado, Taller o Programa en Seguridad de la Información (80 horas)", con la presentación de una copia de un Programa para Jefes de Seguridad de Información (CISO PROGRAM) de 132 horas académicas [↑](#footnote-ref-405)
406. Respuesta N° 219 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también para el personal no clave Operador de Mesa de Ayuda, Soporte en Sitio o Remoto y Soporte en Sitio o Remoto Especializado, la experiencia laboral realizando actividades de Especialista de Soporte de Service Desk. [↑](#footnote-ref-406)
407. Respuesta N° 216 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptará también para el personal clave Jefe de Proyecto, la experiencia laboral mínima realizando actividades de Gestor de Proyectos y/o Service Manager y/o Gerente de Servicios y/o Gerente de Sistemas y Comunicaciones. [↑](#footnote-ref-407)
408. Respuesta N° 217 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     No se confirma. Lo solicitado es:

     Experiencia laboral mínima de diez (10) años, por la importancia de las actividades de este perfil. [↑](#footnote-ref-408)
409. Respuesta N° 218 a la consulta del participante AI INVERSIONES PALO ALTO II S.A.C.:

     Se confirma que se aceptara también para el personal clave Coordinador de Atenciones a las Oficinas Regionales, la experiencia laboral realizando actividades de Soporte Técnico de Segundo Nivel y/o Mesa de Servicios. [↑](#footnote-ref-409)
410. Respuesta N° 328 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     Se aclara lo siguiente:

     Experiencia laboral mínima de dos (02) años realizando actividades de control y gestión de equipos celulares y USB móviles o en la configuración y reparación de equipos celulares y USB móviles o soporte microinformático. [↑](#footnote-ref-410)
411. Respuesta N° 234 a la consulta del participante INETUM ESPAÑA, S.A. - SUCURSAL EN PERU:

     No se confirma, debido a que el alcance no es un servicio de mesa de ayuda microinformático. [↑](#footnote-ref-411)
412. Respuesta N° 236 a la consulta del participante ITALTEL PERU S.A.C.:

     No se confirma, debido a que el alcance no es un servicio de mesa de ayuda microinformático. [↑](#footnote-ref-412)
413. Respuesta N° 327 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     No se confirma, se aclara que la documentación a presentar debe ser vinculante entre sí, para que el comité tenga la certeza que tanto el contrato con la conformidad o constancia se relacionan entre sí y pertenecen a un mismo servicio, cabe señalar que el postor es responsable de presentar la documentación fehaciente y pertinente, por lo cual puede agregar documentación complementaria. [↑](#footnote-ref-413)
414. Respuesta N° 330 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     a) Se confirma que se aceptará también la experiencia del postor en los siguientes servicios:

     - Mesa de servicios y/o

     - Monitoreo de Gestión de Incidentes

     b) Se confirmar que se aceptara también que para acreditar la experiencia requerida al Postor será válido presentar referencias que, independientemente de su fecha de suscripción del contrato (2010 o 2011 por ejemplo), serán válidos siempre que la fecha de la conformidad sea de los últimos 8 años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas. [↑](#footnote-ref-414)
415. 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. 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”.* [↑](#footnote-ref-415)
416. Respuesta N° 90 a la consulta del participante STEFANINI IT SOLUTIONS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:

     No se confirma, la manera de acreditar este factor está señalada en las bases que han sido estandarizadas por el OSCE "En caso que el postor se presente en consorcio, cada uno de sus integrantes, debe acreditar alguna de las prácticas de sostenibilidad ambiental o social para obtener el puntaje." [↑](#footnote-ref-416)
417. Respuesta N° 347 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     Se confirma que se incluirá en el alcance o campo de aplicación el "Centro de Atención al usuario". [↑](#footnote-ref-417)
418. En marzo de 2018 se aprobó la norma ISO 45001:2018 que reemplaza la norma OHSAS 18001:2007. Cabe precisar que el periodo de migración durará tres años, por lo que el certificado en OHSAS 18001 tendrá vigencia hasta marzo de 2021. [↑](#footnote-ref-418)
419. Respecto de la definición del alcance o campo de aplicación del certificado en función al objeto de contratación, se describe a manera de ejemplo la contratación de servicios de limpieza que, por la particularidad del mismo, es importante tomar en cuenta el ámbito geográfico en el alcance. Así, se pueden considerar términos como: “limpieza de instalaciones en la ciudad de…”, “limpieza de centros educativos en las ciudades de…”, “limpieza de edificaciones en la provincia de…”, “limpieza de ambientes hospitalarios en el departamento de…”, “limpieza de centros educativos en la Región de…”, “limpieza de instalaciones a nivel nacional”, entre otros. [↑](#footnote-ref-419)
420. El postor en su oferta podrá acompañar el certificado con documentación complementaria emitida por la misma Entidad certificadora para precisar el alcance de su certificación; la cual debe corresponder a la sede que efectuará la prestación. [↑](#footnote-ref-420)
421. Sea firmante/signatario del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (MLA) del International Accreditation Forum-IAF ([http://www.iaf.nu](http://www.iaf.nu//articles/IAF_MEMBERS_SIGNATORIES/4)) o del InterAmerican Accreditation Cooperation-IAAC (<http://www.iaac.org.mx>) o del European co-operation for Accreditation-EA (<http://www.european-accreditation.org/>) o del Pacific Accreditation Cooperation-PAC (<http://www.apec-pac.org/>). [↑](#footnote-ref-421)
422. En el certificado debe estar consignada la dirección exacta de la sede, filial u oficina a cargo de la prestación. [↑](#footnote-ref-422)
423. Se refiere al periodo de vigencia que señala el certificado presentado. [↑](#footnote-ref-423)
424. Entre las certificaciones voluntarias más difundidas mundialmente, referidas al desempeño social en aspectos de la responsabilidad social en los lugares de trabajo, se encuentra la correspondiente al estándar SA 8000, propuesto por la Social Accountability International (SAI). La certificación bajo este estándar refiere que una organización ha demostrado mediante una evaluación (Auditoría de Tercera Parte) que cumple con sus requisitos en los siguientes aspectos: Trabajo infantil, trabajo forzoso o bajo coacción, salud y seguridad, libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva, discriminación, prácticas disciplinarias, horas de trabajo y remuneración. [↑](#footnote-ref-424)
425. En el certificado debe estar consignada la dirección exacta de la sede, filial u oficina a cargo de la prestación. [↑](#footnote-ref-425)
426. Se refiere al periodo de vigencia que señala el certificado presentado. [↑](#footnote-ref-426)
427. Respuesta N° 346 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     Se confirma que se incluirá en el alcance o campo de aplicación el "Centro de Atención al usuario". [↑](#footnote-ref-427)
428. Respecto de la definición del alcance o campo de aplicación del certificado en función al objeto de contratación, se describe a manera de ejemplo la contratación de servicios de limpieza que, por la particularidad del mismo, es importante tomar en cuenta el ámbito geográfico en el alcance. Así, se pueden considerar términos como: “limpieza de instalaciones en la ciudad de…”, “limpieza de centros educativos en las ciudades de…”, “limpieza de edificaciones en la provincia de…”, “limpieza de ambientes hospitalarios en el departamento de…”, “limpieza de centros educativos en la Región de…”, “limpieza de instalaciones a nivel nacional”, entre otros.

     [↑](#footnote-ref-428)
429. El postor en su oferta podrá acompañar el certificado con documentación complementaria emitida por la misma Entidad certificadora para precisar el alcance de su certificación; la cual debe corresponder a la sede que efectuará la prestación. [↑](#footnote-ref-429)
430. Sea firmante/signatario del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (MLA) del International Accreditation Forum-IAF ([http://www.iaf.nu](http://www.iaf.nu//articles/IAF_MEMBERS_SIGNATORIES/4)) o del InterAmerican Accreditation Cooperation-IAAC (<http://www.iaac.org.mx>) o del European co-operation for Accreditation-EA (<http://www.european-accreditation.org/>) o del Pacific Accreditation Cooperation-PAC (<http://www.apec-pac.org/>). [↑](#footnote-ref-430)
431. En el certificado debe estar consignada la dirección exacta de la sede, filial u oficina a cargo de la prestación. [↑](#footnote-ref-431)
432. Se refiere al periodo de vigencia que señala el certificado presentado. [↑](#footnote-ref-432)
433. En agosto de 2018 se aprobó la norma ISO 50001:2018 que reemplaza a la norma ISO 50001:2011. Cabe precisar que el periodo de migración durará tres años, por lo que el certificado en ISO 50001:2011 tendrá vigencia hasta agosto de 2021. [↑](#footnote-ref-433)
434. Respecto de la definición del alcance o campo de aplicación del certificado en función al objeto de contratación, se describe a manera de ejemplo la contratación de servicios de limpieza que, por la particularidad del mismo, es importante tomar en cuenta el ámbito geográfico en el alcance. Así, se pueden considerar términos como: “limpieza de instalaciones en la ciudad de…”, “limpieza de centros educativos en las ciudades de…”, “limpieza de edificaciones en la provincia de…”, “limpieza de ambientes hospitalarios en el departamento de…”, “limpieza de centros educativos en la Región de…”, “limpieza de instalaciones a nivel nacional”, entre otros.

     [↑](#footnote-ref-434)
435. El postor en su oferta podrá acompañar el certificado con documentación complementaria emitida por la misma Entidad certificadora para precisar el alcance de su certificación; la cual debe corresponder a la sede que efectuará la prestación. [↑](#footnote-ref-435)
436. Sea firmante/signatario del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (MLA) del International Accreditation Forum-IAF ([http://www.iaf.nu](http://www.iaf.nu//articles/IAF_MEMBERS_SIGNATORIES/4)) o del InterAmerican Accreditation Cooperation-IAAC (<http://www.iaac.org.mx>) o del European co-operation for Accreditation-EA (<http://www.european-accreditation.org/>) o del Pacific Accreditation Cooperation-PAC (<http://www.apec-pac.org/>). [↑](#footnote-ref-436)
437. En el certificado debe estar consignada la dirección exacta de la sede, filial u oficina a cargo de la prestación. [↑](#footnote-ref-437)
438. Se refiere al periodo de vigencia que señala el certificado presentado. [↑](#footnote-ref-438)
439. Respuesta N° 344 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     No se confirma, la manera de acreditar este factor está señalada en las bases que han sido estandarizadas por el OSCE "En caso que el postor se presente en consorcio, cada uno de sus integrantes, debe acreditar que cuenta con la certificación para obtener el puntaje." [↑](#footnote-ref-439)
440. Sea firmante/signatario del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (MLA) del International Accreditation Forum-IAF ([http://www.iaf.nu](http://www.iaf.nu//articles/IAF_MEMBERS_SIGNATORIES/4)) o del InterAmerican Accreditation Cooperation-IAAC (<http://www.iaac.org.mx>) o del European co-operation for Accreditation-EA (<http://www.european-accreditation.org/>) o del Pacific Accreditation Cooperation-PAC (<http://www.apec-pac.org/>). [↑](#footnote-ref-440)
441. En el certificado debe estar consignada la dirección exacta de la sede, filial u oficina a cargo de la prestación. [↑](#footnote-ref-441)
442. Se refiere al periodo de vigencia que señala el certificado presentado. [↑](#footnote-ref-442)
443. Respuesta N° 89 a la consulta del participante STEFANINI IT SOLUTIONS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA:

     No se confirma, la manera de acreditar este factor está señalada en las bases que han sido estandarizadas por el OSCE "En caso que el postor se presente en consorcio, cada uno de sus integrantes, debe acreditar que cuenta con la certificación para obtener el puntaje." [↑](#footnote-ref-443)
444. Respuesta N° 345 a la consulta del participante INDRA PERU S.A.:

     Se confirma que se incluirá en el alcance o campo de aplicación el "Centro de Atención al usuario". [↑](#footnote-ref-444)
445. La Certificación implica que un organismo de certificación independiente garantiza la conformidad de los productos/ servicios/procesos o sistemas de una organización, frente a los requisitos de una norma establecida. [↑](#footnote-ref-445)
446. Entre las certificaciones más difundidas mundialmente, y que es aplicable a todas las organizaciones independientemente de su actividad o sector, referidas a la implementación de un sistema de gestión de la calidad, se encuentra la correspondiente a la norma internacional ISO 9001, propuesto por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). La certificación de la norma ISO 9001 confirma que una organización ha demostrado mediante una evaluación (Auditoría de Tercera Parte) la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y con ello su capacidad para proporcionar regularmente productos o servicios que satisfagan los requisitos de esa Norma Internacional, del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, así como su compromiso por aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz y mejora continua del sistema. [↑](#footnote-ref-446)
447. Respecto de la definición del alcance o campo de aplicación del certificado, en función al objeto de contratación, se describe a manera de ejemplo, el caso de la contratación del servicios de limpieza (donde además, por la particularidad del servicio, es importante tomar en cuenta el ámbito geográfico), donde se pueden considerar términos como: “limpieza de instalaciones en la ciudad de…”, “limpieza de centros educativos en las ciudades de…”, “limpieza de edificaciones en la provincia de…”, “limpieza de ambientes hospitalarios en el departamento de…”, “limpieza de centros educativos en la Región de…”, “limpieza de instalaciones a nivel nacional”, entre otros. [↑](#footnote-ref-447)
448. Sea firmante del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo de ILAC (International Accreditation Cooperation) o del IAAC (Inter American Accreditation Cooperation). [↑](#footnote-ref-448)
449. En caso que el postor se presente en consorcio, para obtener el puntaje respectivo, todos sus integrantes deben acreditar que cuentan con las certificaciones vigentes con el alcance requerido, siempre que, de acuerdo con la promesa de consorcio, se hubieran comprometido a ejecutar obligaciones vinculadas directamente al objeto de la convocatoria. [↑](#footnote-ref-449)
450. En el certificado debe estar consignada la dirección exacta de la sede, filial u oficina a cargo de la prestación. [↑](#footnote-ref-450)
451. Se refiere al periodo de vigencia que señala el certificado presentado. [↑](#footnote-ref-451)
452. Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación. [↑](#footnote-ref-452)
453. En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago. [↑](#footnote-ref-453)
454. Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/ y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el artículo 149 del Reglamento. [↑](#footnote-ref-454)
455. Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los cien mil Soles (S/ 100 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios. [↑](#footnote-ref-455)
456. En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/ y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el artículo 149 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa. [↑](#footnote-ref-456)
457. Ibídem. [↑](#footnote-ref-457)
458. Ibídem. [↑](#footnote-ref-458)
459. Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los cien mil Soles (S/ 100 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios. [↑](#footnote-ref-459)
460. Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales. [↑](#footnote-ref-460)
461. Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales. [↑](#footnote-ref-461)
462. Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio. [↑](#footnote-ref-462)
463. Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda. [↑](#footnote-ref-463)
464. Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho periodo. [↑](#footnote-ref-464)
465. 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. Al respecto, según la Opinión N° 216-2017/DTN *“Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz”*. Del mismo modo, según lo previsto en la Opinión N° 010-2013/DTN, *“… en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe”*. [↑](#footnote-ref-465)
466. Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso. [↑](#footnote-ref-466)
467. El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda. [↑](#footnote-ref-467)
468. Consignar en la moneda establecida en las bases. [↑](#footnote-ref-468)