

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE PLATAFORMA DE CORREO ELECTRÓNICO EN AMBIENTES CLOUD PARA EL PROYECTO ESPECIAL BICENTENARIO

1. TÍTULO DEL PROYECTO

Proyecto: 00126131 - 00120280 "Fortalecimiento de la Ciudadanía y la Identidad Nacional de cara al Bicentenario"

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La Agenda de Conmemoración de la Independencia de la República contiene acciones a desarrollarse durante el periodo de conmemoración del Bicentenario que culmina en el 2024. Cuando el Proyecto Especial Bicentenario recibió el encargo de plantear la hoja de ruta de las actividades a realizarse a propósito de tan importante efeméride, nuestro objetivo fue el de generar la oportunidad de construir un relato común a todos los peruanos y poner en agenda la necesidad de pensar el Perú, tomando las riendas de la construcción del país que queremos de cara al tercer siglo de República.

El 2024 es el año de cierre y conmemoración del proceso de independencia de nuestro país, el cual se selló el año 1824 con las Batallas de Junín y Ayacucho; en ese contexto, se tiene previsto realizar actividades de gran impacto cultural, social y económico a nivel nacional, a fin de visibilizar y reivindicar el aporte de los pueblos del país en el proceso de independencia y en la construcción de la República, lograr una reflexión crítica sobre las batallas que enfrentamos en la actualidad; y, dejar un legado del Bicentenario, como obras emblemáticas, cuerpo de voluntarios, recursos académicos y audiovisuales, entre otros. Todo ello, permitirá fortalecer nuestra identidad como peruanos y nuestro sentido de pertenencia.

En este contexto y a través de la asistencia técnica del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), se espera que la Agenda de Conmemoración contribuya al ejercicio de una ciudadanía efectiva, a una cultura de diálogo y paz y al fortalecimiento de la democracia como base para la creación de oportunidades de desarrollo, aspiración que el PNUD apoya, y que forma parte del Documento Programa País (2022-2026) PNUD Perú.

La Agenda de Conmemoración tiene los siguientes componentes:

1. Programa Cultural y Académico
2. Agenda Internacional
3. Conmemoración Histórica
4. Programa de Valores Bicentenario
5. Parques Culturales Bicentenario
6. Obras

De otro lado, a través de la Ley N° 31109, Ley que autoriza transferencias financieras y otras medidas administrativas y presupuestarias para la ejecución del Proyecto Especial Bicentenario de la Independencia del Perú, se autoriza al Ministerio de Cultura a aprobar transferencias financieras y disponer otras medidas administrativas y presupuestarias para viabilizar la ejecución del Proyecto Especial Bicentenario de la Independencia del Perú.

Asimismo, el artículo 13 de la Ley N° 31953 Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024, precisa en el literal l) del sub numeral 13.1, la autorización para que el Ministerio de Cultura realice transferencias financieras, entre otros, a favor de organismos internacionales, en el marco de los convenios de cooperación

de naturaleza interinstitucional y de asistencia técnica vigentes, para la adquisición de bienes y servicios destinados a la atención de actividades para el desarrollo de la conmemoración del Bicentenario de la Independencia del Perú.

La Revisión Sustantiva del PRODOC vigente suscrito con PNUD contiene, entre otros anexos, el Plan de Trabajo y Plan de Adquisiciones 2024, que precisan las actividades aprobadas para el presente año.

Finalmente, la contratación se enmarcará en la siguiente actividad:

Actividad 11: Gestión del Proyecto

3. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Contar con el servicio de correo electrónico en ambientes cloud, que permita gestionar la comunicación y colaboración entre las diferentes unidades del Proyecto Especial Bicentenario, el público en general u otras instituciones públicas y/o privadas.

4. ALCANCES Y/O DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de suscripción de plataforma de correo electrónico en ambientes cloud para el Proyecto Especial Bicentenario estará compuesto de los siguientes servicios:

Tabla 01. Descripción del servicio

PRESTACION	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN
Principal	01	Servicio	Servicio de suscripción de plataforma de correo electrónico en ambientes cloud.
Accesorias	01	Servicio	Servicio de Soporte Técnico

4.1 PRESTACIÓN PRINCIPAL

4.1.1 PLATAFORMA DE CORREO ELECTRÓNICO EN AMBIENTES CLOUD

- Provisionar la cantidad y distribución de 100 buzones de correo electrónico contratados por un periodo de 365 (trescientos sesenta y cinco) días calendario.
- Ofrecer a cada usuario 01 TB de espacio de disco en línea
- La cuota de almacenamiento de cada buzón de correo electrónico debe ser como mínimo de 50GB por buzón para 90 usuarios y 100 GB de almacenamiento mínimo por buzón para 10 usuarios.
- Permitir capacidad ilimitada de almacenamiento en archivo local para 10 buzones de correo electrónico.
- Permitir adjuntar archivos de como mínimo de 150 MB, con opción a filtrar determinado tipo de archivos.
- Permitir la protección del correo electrónico contra código malicioso.
- Garantizar el acceso seguro de los clientes utilizando certificados SSL.
- Facilitar su uso a través de un cliente de correo electrónico que permita trabajar con o sin conexión a internet. Este cliente debe sincronizar toda la información existente en el buzón, sin importar su fecha, tamaño o tipo de elemento. La instalación del cliente de correo, así como su soporte lo realizará el PEB.
- Permitir definir remitentes bloqueados.
- Permitir definir remitentes seguros.
- Permitir enviar correos con niveles de importancia.
- Permitir enviar correos de auto respuesta de acuerdo a reglas

- definidas por el usuario.
- Permitir etiquetar un correo.
- Permitir el uso de notificaciones de recibo y lectura de correo electrónico.
- Permitir recuperar correos electrónicos eliminados del buzón de correo.
- Permitir recuperar contenido que ha sido borrado del ambiente de elementos eliminados, así como correo recuperar correos enviados a un destinatario en particular.
- Permitir a los usuarios poder iniciar sesión en la solución usando un usuario y contraseña, dicho usuario y contraseña debe ser validado contra el directorio de usuarios actual de PEB.
- Permitir poder asignar privilegios y perfiles al usuario. Cabe resaltar que estos usuarios deberán de poder ser ubicados en unidades organizativas independientes a las actuales que utiliza el PEB.
- Mantener en mismo nombre de arrendatario de la plataforma de correo actual de la entidad (Bicentenario.com).
- Mantener el dominio de correo de la entidad (@Bicentenario.gob.pe)
- Permitir la capacidad de búsqueda de correos electrónicos.
- Permitir la capacidad de arrastrar y soltar citas.
- Configurar recordatorio de cita a reunión para un día y hora específico.
- Permitir crear tareas.
- Configurar recordatorio de tareas para un día y hora específico.
- Capacidad de crear contactos personales.
- Capacidad de crear listas de distribución personal.
- Contar con una lista global de correos común a todos los usuarios, incluyendo los usuarios de directorio activo de la institución.
- Contar con la capacidad para implementar políticas de envío y recepción de correos según dominios específicos por cuenta de usuario y/o grupo.
- Capacidad de protección del correo electrónico contra software malintencionado, correo no deseado y amenazas conocidas (antivirus, antispam).
- Contar con una aplicación de red social que facilite la comunicación dentro de la organización, ayudando a los empleados a colaborar y lograr un desarrollo de proyectos más rápido.
- Garantizar el acceso seguro de los clientes hacia la solución de correo bajo conexión HTTPS, utilizando certificados reconocidos internacionalmente.
- Contar con una consola de administración:
 - Asignación de usuarios administradores
 - Gestionar las cuentas.
 - Modificarlas y eliminarlas.
 - Permitir configurar todas las opciones descriptivas mencionadas.
 - Permitir el acceso desde cualquier sitio de internet de manera segura.
- Permitir visualizar el correo en dispositivos móviles (teléfonos móviles, tablets, etc.).
- Permitir el acceso vía web, a través de cualquier navegador existente.
- Permitir configurar reglas para mover, clasificar o eliminar correos entrantes.

- Permitir definir y reservar recursos (como salas de reuniones).
- Permitir generar una firma personal para envíos de correos electrónicos.
- Contar con una lista global de correos común a todos los usuarios, incluyendo los usuarios de directorio activo de la institución.
- Tener un nivel de servicio del 99.9% mensual para todos los componentes de correo ofertados en el esquema cloud. El nivel de servicio solicitado solo aplica para los componentes de la solución ofrecidos por el proveedor.
- Contar con una función que permita analizar el comportamiento de los usuarios individuales en busca de la información clave para ellos.
- Contar con una funcionalidad que permita la sincronización de Active Directory local para SSO.
- Contar con una aplicación que permita a los usuarios crear planes, organizar y asignar tareas, compartir archivos, chatear sobre el trabajo y estar al día del progreso de forma sencilla.

4.1.2 PORTAL CORPORATIVO

- Permitir crear sitios web, intranet o portal corporativo, bibliotecas de documentos y página de colaboración.
- Agregar elementos web para personalizar el contenido
- Permitir realizar flujos de trabajo y la administración de los mismos.
- Ofrecer una plataforma centralizada que permita la gestión de los contenidos.
- Permitir mostrar elementos visuales como noticias y actualizaciones con un sitio de grupo o comunicación.
- Permitir crear contenidos en distintos formatos, los cuales deben ser desde la realización de un enlace con su respectivo título hasta la realización de un contenido complejo que incluya documentos de ofimática con los que trabaja el PEB.
- Permitir gestionar privilegios y perfiles de usuario.
- Permitir aislar al usuario no autorizado de las fuentes de información, garantizando la seguridad e integridad de las mismas mediante el acceso a través de una pantalla de acceso.
- Permitir la creación de paneles, reportes, indicadores, KPIs, totalmente integrados con el portal
- Permitir a los usuarios poder iniciar sesión usando certificados digitales de autenticación y/o un usuario y contraseña, dicho usuario y contraseña debe ser validado contra el directorio de usuarios del PEB, además la herramienta debe asignar privilegios y perfiles al usuario, según los ya configurados.
- Permitir crear comunidades de trabajo.
- Permitir el uso de gadgets como un calendario en el cual según sus privilegios podrá colocar.

4.1.3 PLANIFICADOR DE TAREAS Y COLABORACIÓN

- Permitir crear planes de trabajo, organizar y asignar las tareas
- Permitir compartir archivos y documentos ofimática
- Permitir chatear sobre el trabajo organizado
- Permitir validar y actualizar el status del progreso de los trabajos
- Tener su panel de tareas por cada proyecto o plan de trabajo creado
- Permitir cargar las tareas según el estado del usuario a asignar
- Permitir cambiar las asignaciones de tareas

- Permitir la visibilidad de mi lista de tarea y su estado
- Permitir adjuntar archivos a las tareas asignadas
- Permitir colaborar y modificar esos archivos en línea
- Poder saber quién modificó el archivo en línea
- Debe funcionar en equipos o celulares
- Permitir visualizar los gráficos generados, para saber status de un proyecto (dashboard)
- Permitir notificaciones por correo al momento de asignar una tarea nueva
- Permitir notificaciones por correo cuando se te agregue a una conversación

4.1.4 MENSAJERIA INSTANTÁNEA Y VIDEOCONFERENCIA

- Permitir configurar grupo de usuarios.
- Permitir realizar a los usuarios sesiones de mensajería instantánea y video conferencia de uno a uno.
- Permitir hacer uso de la solución a través de un cliente web, el cual tendrá que instalarse un componente o un cliente que se instale en la estación de trabajo de los usuarios a utilizar la solución. La instalación del cliente de mensajería instantánea, así como su soporte lo realizará PEB.
- Ofrecer una plataforma centralizada que permita la gestión de los perfiles de los usuarios.
- Permitir crear privilegios y perfiles de usuario.
- Permitir que los usuarios puedan iniciar sesión usando un usuario y contraseña, el cual será validado contra el directorio activo de usuarios del PEB.
- Brindar una plataforma centralizada que permita la gestión de los perfiles a nivel de funcionalidades de la solución de mensajería instantánea y videoconferencia de los usuarios del PEB.
- Contar con una aplicación de reunión en línea que permita:
 - Organizar reuniones en línea con transmisión de audio y video en calidad HD.
 - Realizar una reunión en línea en cualquier momento y en cualquier lugar.
 - Realizar chat y compartir contenido en las llamadas.

4.1.5 RED SOCIAL CORPORATIVA

- Permitir a los empleados conectar con otras personas de la institución.
- Permitir compartir información con otros grupos o equipos de trabajo de la institución.
- Permitir debatir y trabajar en colaboración creando comunidades organizadas por proyectos o temas de conversación.
- Permitir buscar conversaciones y archivos.
- Permitir el uso de la bandeja de entrada para ver, clasificar por orden de prioridad y administrar el contenido más relevante de la red social corporativa.
- Permitir a los usuarios iniciar sesión usando un usuario y contraseña, dicho usuario y contraseña debe ser validado contra el directorio de usuarios del PEB.
- Tener la capacidad de utilizar la herramienta mediante cualquier navegador de internet y también debe tener la capacidad de ejecutarse mediante un cliente en las estaciones de trabajo de los usuarios a utilizar la solución.

4.1.6 CONFIGURACIÓN Y PERSONALIZACIÓN

Actualmente el PEB cuenta con una plataforma de mensajería y administración de 100 cuentas, para lo cual la plataforma que se proponga debe contemplar un plan de migración que sea transparente al usuario.

- El PEB cuenta actualmente con 5 listas de distribución y el uso de los buzones es de aproximadamente 50% de cada cuota de almacenamiento contratada.
- El proveedor debe realizar la suscripción y/o instalación y configuración de la nueva plataforma de colaboración y correo electrónico.
- El proveedor deberá migrar todo el correo, servicio de almacenamiento, configuraciones de correo, reglas, calendarios, contactos y firmas, que actualmente se encuentran en una suscripción en cloud.
- Verificación de la propiedad del dominio
- Asignación del dominio institucional del PEB a la plataforma de acceso al servicio de correo electrónico ofrecido (bicentenario.gob.pe)
- Determinación de los accesos a las aplicaciones de la plataforma de correo, colaboración y comunicación, es decir, se generan los custom URLs por cada servicio
- Coordinación de la implementación de nuevos CNAMEs por parte del PEB
- Coordinación por cambio de MX
- Creación de la consola de Administración
- Creación del Administrador
- Configuración y personalización del logo institucional
- Configuración de la forma de entrega del correo al dominio
- Configuración en el panel de la plataforma de seguridad y filtro de contenidos a los perfiles de usuarios, en base a las políticas antispam de la organización.
- Configuración de perfiles de usuarios tanto como para activación de servicios como para políticas de Spam.

4.1.7 CONSIDERACIONES ADICIONALES DEL SERVICIO

- El servicio debe contar con escalabilidad y alta disponibilidad de los servicios brindados
- Capacidad de movilidad de licencias cuando se requiera
- Debe tener una consola de administración general, que permita la modificación, creación y/o eliminación de usuarios. Adicionalmente, se debe de poder generar roles administrativos para la gestión de los servicios y usuarios. Esta consola debe ser accedida desde internet y debe utilizar el protocolo SSL.
- Deberá considerar los servicios de aprovisionamiento básico para su correcto funcionamiento (active directory en cloud, servicios de creación de dominio, registro de configuraciones en el DNS cloud (SPF, DKIM, DMARC y MX), carga de grupos de distribución, usuarios y licencias, activación, migración, enrutamiento del correo hacia ambientes cloud, activación de configuraciones básicas de servicios (correo, calendario, contactos, otros)
- Establecer acuerdos de niveles de servicios (SLA)
- El especialista de correo cloud se encargará de ejecutar los procesos de instalación, configuración, ejecución de los servicios de correo electrónico en plataforma cloud, y el soporte técnico de la plataforma.

4.2 PRESTACIÓN ACCESORIA

4.2.1 SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

El contratista deberá brindar una bolsa de 10 horas (contabilizado como hora/fracción) de soporte técnico, durante la ejecución del servicio y/o hasta agotar las horas, y de acuerdo con las siguientes características:

- La generación de incidentes por parte del proyecto PEB se podrá realizar por correo electrónico o vía mesa de ayuda del contratista realizado por la Coordinación de Informática de la Unidad de Administración del PEB. La finalización o solución del incidente deberá ser reportada por el contratista mediante correo electrónico en el que se adjunte o se explique la solución implementada.
- Para efectos de la contabilidad del incidente, el PEB considerará, como inicio del incidente, la fecha y horario descritos en el correo o ticket de solicitud. Asimismo, para contabilizar la fecha y horario de finalización del incidente, el PEB considerará la fecha y horario del correo de respuesta del contratista, donde se verifique la solución del incidente.
- El servicio deberá considerar que el PEB esté informado con por lo menos 20 días de antelación de todas las ventanas de mantenimiento que afecten la infraestructura.

Soporte remoto:

- Atención de incidentes: 24x7 y requerimientos: 8x5 (8 horas x 5 días en horario de 8:30 a 5:00 pm considerando 1 hora de refrigerio, que será de 13:00 a 14:00)
- El contratista deberá de asignar a un especialista, para resolver los incidentes y requerimientos reportados por el PEB. La asignación la deberá remitir por correo electrónico a la Coordinación de Informática de la Unidad de Administración del PEB, indicando los datos solicitados.
- El contratista deberá contar con un protocolo de escalamiento de soporte técnico.
- EL contratista debe comunicar al PEB sin excepción, cualquier anomalía de carácter urgente con relación a los servicios que son objeto del Contrato y proporcionar las aclaraciones necesarias.
- Ante una indisponibilidad del servicio, el tiempo de respuesta para dar asistencia y soporte técnico no deberá exceder a lo descrito en la siguiente tabla:

Tabla 02. SLAs de Incidentes

PRIORIDAD	TIEMPOS DE RESPUESTA PARA EL INICIO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE RESTITUCIÓN DEL SERVICIO	DEFINICIÓN
	Hora: 24x7		
Alto o Muy urgente	Máximo 1 hora	2 horas	Plataforma inoperativa, afecta a todos los usuarios. Alto Impacto a la entidad.
Media o Urgente	Máximo 2 horas	3 horas	Múltiples usuarios afectados o impacto medio a la entidad.
Baja	Máximo 2 horas	4 horas	Muy pocos usuarios afectados o impacto de la entidad leve.

* Los SLAs no consideran los tiempos de escalamiento al fabricante.

- Ante un requerimiento de servicios, el tiempo de respuesta no excederá lo descrito en la siguiente tabla:

Tabla 03. SLAs de requerimientos

PRIORIDAD	TIEMPOS DE RESPUESTA PARA EL INICIO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL REQUERIMIENTO	DEFINICIÓN
	Hora: 8x5		
Alto o Muy urgente	Máximo 2 horas	2 horas	Requerimiento global para el PEB.
Media o Urgente	Máximo 3 horas	3 horas	Requerimiento para algunas áreas.
Baja	Máximo 3 horas	4 horas	Requerimiento para una sola área.

* Los SLAs no consideran los tiempos de escalamiento al fabricante.

4.3 GARANTÍA COMERCIAL DEL SERVICIO

- Los servidores deberán contar con garantía comercial por el periodo de duración del Servicio de suscripción de plataforma de correo electrónico en ambientes cloud, contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de habilitación y configuración de la plataforma de correo electrónico en ambientes cloud.
El Contratista está obligado, en caso no se renueve el servicio, a realizar un backup y realizar la migración de toda la plataforma generada hacia la nueva contratación de la plataforma de correo electrónico en ambientes cloud. En caso de que la plataforma ofertada por el nuevo contratista no sea compatible con la plataforma actual, éste debe realizar las acciones pertinentes previa coordinación con la coordinadora de Informática de la Unidad de Administración del PEB.
- El contratista deberá realizar reuniones de trabajo propias del cierre y transferencia del servicio y considerar la disponibilidad, datos, información, accesos, formatos, facilidades, recursos, etc. con el fin de que se realice la migración y transición, de una manera correcta, de todos los servicios (configuraciones, información, etc.), en caso corresponda.

5. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

LUGAR: La modalidad del servicio será virtual remota.

PLAZO: De acuerdo al detalle de la tabla 04

Tabla 04. Lugar y plazo de ejecución del servicio

PRESTACION	DESCRIPCIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN
Principal	Servicio de suscripción de plataforma de correo electrónico en ambientes cloud	El área usuaria suscribirá con el proveedor un acta de habilitación y configuración en un plazo máximo de diez (10) días calendarios contados a partir del día siguiente de notificado el contrato, en la que se consignará la fecha de habilitación de la plataforma de correo electrónico en ambientes cloud. Plazo de prestación del servicio: La vigencia de la suscripción de plataforma de correo electrónico en ambientes cloud será de 365 (trescientos sesenta y cinco) días calendario contados a partir del día de la fecha de habilitación y configuración de la plataforma de correo electrónico en ambientes cloud.
Accesorias	Servicio de Soporte Técnico	Contados a partir del día de la fecha de habilitación y configuración de la plataforma de correo electrónico en ambientes cloud hasta el 20 de diciembre del 2024 o hasta agotar las diez (10) horas solicitadas. Lo que ocurra primero

6. PRODUCTOS

- **Prestación Principal: Servicio de suscripción de plataforma de correo electrónico en ambientes cloud.**

Tabla 05. Producto de la Prestación principal

ID	PRODUCTO	FECHA DE ENTREGA
Único producto	Acuerdo de Confidencialidad	Hasta cinco (05) días calendario, contado desde el día siguiente de la fecha de habilitación y configuración de la plataforma de correo electrónico en ambientes cloud.
	Documento especificando la suscripción contratada	
	Acta de habilitación y configuración de la plataforma de correo electrónico en ambientes cloud firmada por el contratista y la Coordinadora de Informática de la Unidad de Administración del PEB.	

- **Prestación Accesorias: Servicio de Soporte técnico (Inicia al día de la fecha de habilitación y configuración de la plataforma de correo electrónico en ambientes cloud).**

El informe de Soporte técnico debe contener mínimo lo siguiente:

- Resumen de las horas totales consumidas de soporte
- La relación de incidentes y su solución
- Estadística del estado de la plataforma.

Tabla 06. Producto de la Prestación accesoria

ID	PRODUCTO	FECHA DE ENTREGA
Producto 1	Informe de soporte técnico (respecto al primer y segundo mes del servicio (día 1 al 60))	Hasta los 02 días calendario contados a partir del día siguiente de culminada la prestación del segundo mes del servicio
Producto 2	Informe de soporte técnico (respecto al tercer y cuarto mes del servicio (Día 61 al 120))	Hasta los 02 días calendario contados a partir del día siguiente de culminada la prestación del cuarto mes del servicio
Producto 3	Informe de soporte técnico, (Día 121 al 20 de diciembre 2024)	Hasta el 21 de diciembre 2024

Los productos deberán ser ingresado por:

- Mesa de Partes del Ministerio de cultura
Para la entrega de documentos físicos es in situ en Sede Central: Av. Javier Prado Este 2465 - Lima - Lima - San Borja – Perú, **en el horario de lunes a viernes 8:30am a 4:30pm.**
y/o
- Plataforma Virtual del Ministerio de Cultura (<http://plataformamincu.cultura.gob.pe/AccesoVirtual>).

En caso los documentos sean ingresados de manera posterior al horario señalado, será considerado automáticamente como ingresado al día siguiente hábil y deberá estar dirigido al Proyecto Especial Bicentenario.

De existir alguna observación en cada producto entregado, el área usuaria evaluará

el plazo a otorgar al proveedor para la subsanación correspondiente, siendo el máximo de 5 días calendario, el mismo que se contabilizará a partir del día siguiente de su notificación través de correo electrónico.

7. CONFORMIDAD

La conformidad del servicio estará a cargo de la Coordinación de Informática de la Unidad de Administración del Proyecto Especial Bicentenario.

8. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

El pago se realizará hasta los 15 días calendario, de acuerdo al siguiente detalle (Ver tabla 07):

Tabla 07. Forma y condiciones de pago

PRESTACIÓN	DESCRIPCIÓN	PAGO
Principal	Servicio de suscripción de plataforma de correo electrónico en ambientes cloud	Pago único (100% del monto correspondiente a este ítem) posterior a la presentación del Único producto y conformidad del área usuaria.
Accesoría	Servicio de Soporte Técnico	Pagos periódicos, de acuerdo a la cantidad de horas consumidas de manera bimensual, posterior a la presentación y conformidad del área usuaria de los informes de soporte técnico.

El comprobante de pago deberá ser entregada por el monto correspondiente a nombre de:

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO

RUC Nº. 20507728961

Av. Jorge Chávez 275 Urb. Surquillo - Miraflores

Los comprobantes de pago electrónicos deberán adjuntarse al producto presentado.

9. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

De acuerdo al art. 13.5 de la Ley 29733 Ley de Protección de Datos Personales, los datos personales solo pueden ser objeto de tratamiento con consentimiento de su titular, el cual debe ser previo, informado, expreso e inequívoco en las aplicaciones alojadas en el ambiente cloud.

El contratista se obliga a no difundir, aplicar ni comunicar a terceros información, base de datos, documentos ni cualquier otro aspecto relacionado a PEB a la que tenga acceso, durante la ejecución del servicio y después de la finalización del mismo. En caso que el contratista incumpla con la confidencialidad, a sola discreción se podrá rescindir la contratación y además adoptar las acciones legales que correspondan.

Los productos (entregables), documentos, archivos y en general cualquier información o conocimiento generados durante el servicio, serán de propiedad única y exclusiva del PEB, quedando prohibido el uso por parte del contratista, salvo autorización expresa de PEB.

El contratista, en su calidad de responsable de la creación por encargo de PEB del material del presente servicio, declara y garantiza que cuenta con todas las autorizaciones para el uso de la imagen de las personas que van a ser incluidas las fotografías y todas las autorizaciones de las personas naturales que escribirán los textos, diseñarán los contenidos, ilustraciones, infografías, traducciones, así como de las personas que desarrollarán y ejecutarán el diseño gráfico y en general todas las labores necesarias o convenientes para la mejor realización del material.

10. PENALIDAD

Se cobrará una penalidad equivalente al 0.5% del importe del servicio definido en cada prestación, por cada día calendario de retraso en la entrega de cada producto o levantamiento de observaciones, hasta un máximo equivalente al 10%. En caso de alcanzar esta cifra, el Proyecto podrá contemplar la resolución del contrato.

11. OTRAS PENALIDADES

Tabla 08. Otras penalidades

N°	SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO
1	No cumplir con los SLAs de Incidentes, especificados en la tabla 02 (tiempos de respuesta para el inicio de atención y tiempo de restitución del servicio)	0.5% del valor de la UIT vigente a la fecha de la suscripción del contrato.	La Coordinación de Informática será la encargada de la supervisión del servicio y emitirá el informe. La penalidad se calculará por incidente.
2	No cumplir con los SLAs de requerimientos, especificados en la tabla 03 (tiempos de respuesta para el inicio de atención y tiempo de ejecución del requerimiento)	0.5% del valor de la UIT vigente a la fecha de la suscripción del contrato.	La Coordinación de Informática será la encargada de la supervisión del servicio y emitirá el informe. La penalidad se calculará por requerimiento.
3	Permiso de acceso por terceros a la información sin previa autorización formal del PEB o autorización legal por la Justicia peruana.	0.5% del valor de la UIT vigente a la fecha de la suscripción del contrato.	La Coordinación de Informática será la encargada de la supervisión del servicio y emitirá el informe.
4	Cambio de personal clave presentado en la propuesta sin previa comunicación y validación del área usuaria	0.5% del valor de la UIT vigente a la fecha de la contratación.	La Coordinación de Informática será la encargada de la supervisión del servicio y emitirá el informe.

12. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL:

12.1 DEL PROVEEDOR

- Persona jurídica
- Representante autorizado de soluciones cloud y/o correo cloud (el cual deberá acreditar con certificado o constancia o carta emitida por el fabricante de la marca, la misma que deberá ser presentada previo a la suscripción del contrato)
- El proveedor debe acreditar un monto mínimo facturado acumulado equivalente a S/. 50,000.00 (cincuenta mil con 00/100 soles), correspondientes a un máximo de siete (07) servicios similares al objeto de la convocatoria, durante un periodo no mayor a cinco (05) años a la fecha de la presentación de ofertas.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Servicio de mensajería y/o colaboración cloud
- Migración o Servicio de mensajería cloud
- Servicio de correo electrónico cloud
- Servicio de implementación y/o migración de software como servicio
- Servicio de cloud computing
- Servicio de cloud hosting o plataforma hosting
- Servicio de hosting cloud
- Servido de proyectos de infraestructura cloud

En la presentación de Ofertas

- Deberá presentar una dirección de correo electrónico válido, bajo responsabilidad, el cual deberá permanecer activo durante todo el periodo de ejecución del servicio y dicho correo electrónico servirá como medio de notificación válida (la sola remisión de cualquier comunicación por parte de la Entidad a dicho correo electrónico SIGNIFICA notificación válida) durante el periodo de ejecución.
- Información técnica informativa (brochures, datasheet, catálogos, etc.) de los servicios ofertados que evidencien que los mismos cumplen totalmente con lo requerido.

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 (ii) constancia de prestación de servicios; o (iii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito o nota de abono o depósito de detracción o cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono.

12.2 DEL PERSONAL CLAVE

Un (01) especialista de correo cloud

- Profesional titulado o bachiller en Sistemas, y/o Industrial, y/o Informática, y/o Computación, y/o Telecomunicaciones y/o Electrónica, y/o Seguridad y/o auditoría informática.
- Contar con mínimo un (01) curso y/o especialización y/o taller en la administración de la marca de la solución ofertada y/ o contar con un certificado oficial en la administración de la plataforma o solución ofertada.
- Con experiencia mínima de dos (02) años para el sector público o privado como especialista y/o analista y/o administrador y/o arquitecto y/o consultor, relacionados a la administración de servicios cloud y/o soporte de servicios cloud.

Acreditación

Las capacitaciones deberán acreditarse con copia simple de constancia o certificados o diploma.

La experiencia será acreditada con copia simple de: (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad; y/o (ii) constancia de prestación de servicios o certificado o constancia de trabajo; y/o (iii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente con voucher de depósito o nota de abono o reporte de estado de cuenta, o cualquier otro documento emitido por la Entidad del sistema financiero que acredite el abono.