

## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### ADQUISICIÓN DE LA HERRAMIENTA GESTOR CONTENIDOS PARA LA NUEVA PLATAFORMA DE CONTRATACIONES DEL ESTADO

#### 1. ANTECEDENTES

El 21 de mayo de 2018 el Gobierno de la República del Perú firmó el contrato de préstamo 4428/OC-PE con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para financiar el Proyecto, para la Mejora de la Eficiencia en la Gestión de la Inversión y las Contrataciones Públicas (PE-L1231) compuesto por los proyectos de inversión: “Mejoramiento de la gestión de la inversión pública”, a cargo del Ministerio de Economía y Finanzas; y “Mejoramiento de la Capacidad para la Generación del Conocimiento y Mejora Continua en la Gestión de la Contratación Pública”, a cargo del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado OSCE.

El proyecto a cargo del OSCE (en adelante el Proyecto), está organizado en tres (03) componentes:

Componente 1: Capacidad del marco institucional.

Componente 2: Desarrollo e implementación de una plataforma de soporte al proceso de contratación orientado a la gestión por resultados y maximización del valor por el dinero.

Componente 3: Capacidad del capital humano.

Considerando que existen problemáticas e iniciativas orientadas a mejorar la situación actual del proceso de compras, el proyecto contempla la implementación de una nueva plataforma de compras públicas, para lo cual se requiere desarrollar e implementar un gestor de contenidos y de procesos que centralice y facilite la gestión de los distintos tipos de documentos que se generen, conllevando a una mejor organización de la información.

El alcance del Proyecto cubre los procesos de negocio de la contratación pública, desde el punto de vista informático este proceso requiere una mejora importante en su nivel de automatización dado que se encuentran basados en el manejo de expedientes en soporte de papel gestionados principalmente en forma manual y que no permiten contar con información confiable y necesaria para su operación efectiva, la toma de decisiones y su mejora continua. En el estado actual de estos procesos se ha considerado importante mejorar su nivel de automatización y generar documentos electrónicos que permitan contar con todo el acervo documental de cada expediente electrónico de la compra pública y su trazabilidad.

De esta forma, se ha planteado la implementación e integración de una Solución Tecnológica enmarcada en la gestión de contenidos, que permita al OSCE contar con una herramienta que pueda ser integrada al nuevo Modelo de la Compra

Pública a cargo del Proyecto, la cual pueda integrarse con la Plataforma de Compra Pública, que mejore notablemente el nivel de automatización y efectividad del manejo y administración de los contenidos, permitiendo además implementar mecanismos de mejora continua.

Mediante Informe N° 006-2022-OSCE/PBID-EMG, se detalla y justifica la adquisición de la herramienta Alfresco Content Service Business como Gestor de Contenidos para la nueva Plataforma de compra pública.

Cabe señalar que el OSCE desde el año 2014 cuenta con la herramienta Alfresco Enterprise con las siguientes características: versión 4.1, solución On Premise con licencia por Core Perpetua, cuyo soporte y mantenimiento estuvo vigente hasta el 2017.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. OBJETIVO GENERAL**

La adquisición de la herramienta tecnológica Alfresco Content Services Business última versión vigente en el año 2022 en adelante Alfresco, facilitará la gestión de los documentos y contenidos que se generen en la plataforma y de ser el caso, los procesos básicos factibles y se integre a la nueva plataforma en los procesos de negocio donde corresponda y que regulan el Modelo de la Compra Pública.

### **2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Contar con una herramienta de Gestión de Contenidos que permita gestionar y administrar el acervo documental que se generen en los procesos del modelo de la nueva plataforma de la compra pública.
- Poner a disposición los mecanismos para que los usuarios externos/internos autorizados puedan acceder a las herramientas de gestión de contenidos, el esquema y los procesos que correspondan.
- Contar con toda la información relacionada a los contenidos automatizados accediendo con los permisos correspondientes.
- Contar con herramientas e información para la mejora continua de contenidos y su trazabilidad.
- Crear las condiciones para una operación exitosa de los contenidos automatizados por parte de las áreas usuarias y técnicas involucradas.

## **3. ALCANCE**

Proveer, instalar, configurar y soportar una plataforma que permita la gestión de contenidos y de ser el caso, procesos, concernientes al acervo documental de

la nueva plataforma de la compra pública, con el manejo de un modelo de expediente.

Los servicios se clasifican en:

**a) Suministro del gestor documental Alfresco:**

El oferente deberá proveer todas las licencias o suscripciones (modalidad Software instalado en la nube del OSCE) de Alfresco por un periodo de 24 (veinticuatro) meses

El esquema de licenciamiento y/o suscripción será establecido por el oferente en su oferta bajo los siguientes lineamientos

- La suscripción debe realizarse a la herramienta multiplataforma Alfresco
- La herramienta Alfresco debe estar preparado para migrar a otras plataformas de nube cuando se requiera.
- Debe incluir el soporte y actualización de todos los componentes.

**b) Servicio de instalación y configuración**

- La instalación de la herramienta Alfresco, debe realizarse en la plataforma de nube adquirida por el OSCE, en los ambientes de pruebas, control de calidad y producción
- Se debe integrar con el o los motores de base de datos con que estén implementados en la nube del OSCE tales como Oracle, MS SQL Server y PostgreSQL
- Se debe integrar con AD o LDAP según el sistema operativo donde se encuentre

Para la configuración de la herramienta Alfresco se debe considerar lo siguiente:

- Para el ingreso de contenido al servidor se debe habilitar la interface web y habilitar la integración con web services, asimismo estos deben ser soportados por los navegadores actuales como Firefox, MS Internet Explorer y Chrome
- Se debe habitar el diseño responsivo para que se pueda acceder desde cualquier equipo móvil que cuente con sistema operativo Android o iPhone
- La creación de usuarios y grupos se realizarán según la información y los criterios que el personal del PBID brinde y se debe habilitar el uso de foros y blogs por grupos
- La creación de sitios público y privado se realizarán de acuerdo a los parámetros brindados por el personal del PBID

- Se debe habilitar la integración con MS Office o la Suite Ofimática Google, de modo que permita rescatar un documento del repositorio, actualizar y guardar la nueva versión
- Se debe habilitar la subida masiva de documentos y descarga de carpetas como ficheros .ZIP
- Se debe habilitar la vista previa en línea de tipos de documentos populares como Microsoft Office, PDF e imágenes
- Se debe habilitar el controlador automático de versiones de documentos y permitir el control de check-in/check-out de archivos digitales en diferentes formatos
- Se debe habilitar la integración con el explorador de Windows o Linux como una unidad de montaje (ftp, webdav, unidad red). De modo que permita rescatar un documento del repositorio, actualizar y guardar la nueva versión
- Se debe habilitar el etiquetado de documentos a través de tags, colocar notas o comentarios en los documentos
- Se debe habilitar la indexación para la búsqueda de documentos por la meta-data y por el contenido del documento
- Se debe habilitar el registro de datos de auditoría como: quien creó el documento, quien modificó, cuando se creó, cuando modificó; además de en qué momento los modificaron o lo crearon.
- Se debe habilitar la integración con el correo electrónico para realizar notificaciones de eventos, gestionar calendarios; crear tareas y modificar la duración de estas
- Se debe instalar y poner operativo el servidor de aplicaciones web para la creación de sitios rápidamente que puedan ser publicados para soportar campañas temporales
- Se debe habilitar Intelligent Character Recognition (ICR) y Optical Character Recognition (OCR) para la lectura de imágenes

### **c) Servicio de soporte y mantenimiento**

- El oferente deberá brindar el servicio de corrección de incidentes, o de ser el caso de problemas en la configuración o personalización realizados durante la instalación o relacionados a actualizaciones de versiones durante la duración del contrato.
- Deberá contar con un servicio de atención brindado por vía telefónica y/o por correo electrónico en idioma español, que soporte la gestión de incidencias y requerimientos con un servicio de soporte técnico correctivo remoto capacitado, eficiente y oportuno de tipo 24X7 por el tiempo de vigencia del contrato.
- Asimismo, debe contar con un sistema que permita registrar los incidentes, requerimientos y realizar su seguimiento.

### **Condiciones del servicio de soporte y mantenimiento**

## Tiempo de Respuesta ante la gestión de incidentes y requerimientos

A continuación, se indica la severidad de los incidentes:

Severidad incidente	Definición	Tiempo solución
1	Indisponibilidad total en el entorno de producción, o pérdida de funcionalidad en un “componente crítico” sin solución alterna.	2 horas
2	Pérdida de un “componente crítico” pero existe una solución alternativa, o indisponibilidad de un “componente importante” sin solución alterna.	4 horas
3	Disminución en la funcionalidad o el rendimiento, sin embargo, el Sistema aún funciona según lo especificado.	12 horas
4	Disminución en la funcionalidad o en el rendimiento de un componente de apoyo a la herramienta.	24 horas

El Contratista debe atender y resolver los incidentes que se presenten en la Solución dentro de los siguientes tiempos:

Severidad	Respuesta inicial	Resolución
1	30 minutos	2 horas máximo
2	30 minutos	4 horas
3	45 minutos	12 horas
4	60 minutos	24 horas

Los tiempos de respuesta y solución se miden desde que el OSCE genera el ticket de soporte en la herramienta de Gestión del Servicio suministrada por el Contratista.

Respuesta inicial es cuando el personal de la “Mesa de Ayuda” del Contratista reconoce el ticket que fue abierto por el OSCE.

Resolución es el punto en el cual el incidente/problema está resuelto y la funcionalidad de la Solución vuelve a estar disponible.

El OSCE puede crear un número ilimitado de solicitudes de soporte técnico, durante el período del Contrato y soporte. Si se adopta una solución alternativa para un incidente reportado, se detiene el cálculo de ANS, pero el Contratista debe actuar de manera ininterrumpida para la solución definitiva bajo un tratamiento de gestión de “problemas”. Si una solicitud de soporte técnico no tiene solución dentro del tiempo máximo indicado, aumentarán su severidad al nivel siguiente superior.

Las actividades que se deben realizar cuando se produce una incidencia son las siguientes:

- **Respuesta y registro:** Se refiere a la acción de comunicarse con el comprador por medios digitales o telefónicos para dar por conocida la Incidencia y registrarla en el sistema de gestión de tareas o mesa de ayuda, asignándole un código de identificación. Las incidencias pueden ser originadas de forma automática por una Alerta en el sistema de monitoreo o por una solicitud de atención generada por el comprador vía el propio sistema de mesa de ayuda u otro medio convenido con el proveedor. Una vez registrada la incidencia el proveedor debe realizar el proceso de atención de diagnóstico y solución de incidencias.
- **Diagnóstico de la Incidencia:** Se trata de analizar la incidencia, determinar si afecta a un Servicio Prioritario o No Prioritario y comunicar a la entidad las acciones a realizar.
- **Resolución de la Incidencia.** El proveedor debe identificar las causas y proveer una solución a la incidencia

Los niveles de servicio para los tiempos de atención en cada actividad de respuesta, diagnóstico y resolución de incidencias, y sus penalidades correspondientes serán los siguientes:

NIVELES DE SERVICIO					
Clasificación de Servicios	Horarios de Atención	Acciones comprometidas	Tiempo de atención máximo comprometido	Parámetro de medición ANS	Penalidad por incumplimiento
Severidad nivel 1 y 2	24 horas al día por 7 días a la semana, sin restricciones	Resolución de la Incidencia	<= a la tabla de soporte especificada	>= 10%	50% de la UIT vigente
Severidad nivel 3 y 4	24 horas al día por 7 días a la semana, sin restricciones	Resolución de la Incidencia	<= a la tabla de soporte especificada	>= 10%	25% de la UIT vigente

Los niveles de servicio para los tiempos de solución de incidencias y sus penalidades correspondientes serán los siguientes:

SEVERIDAD DE LOS INCIDENTES	
Instrumento de medición del cumplimiento	Registro en el sistema de gestión de tareas de los hitos de atención de la incidencia: generación, respuesta de atención, diagnóstico y resolución. Informe mensual de atención de incidencias.
Tiempo de atención	El tiempo de atención en cada caso de Respuesta, Diagnóstico o Resolución de la Incidencia es el tiempo transcurrido desde el momento en que se genera la incidencia hasta la acción correspondiente; ya sea su generación de forma automática por una Alerta en el sistema de monitoreo o por una solicitud de atención de la incidencia solicitada por el comprador.
Parámetro de medición ANSA	<p>El parámetro de medición de ANS será calculado para cada tipo de Recursos o Servicios Prioritario y No Prioritario, teniendo en cuenta las actividades de las incidencias resueltas en el mes.</p> <p>ANS = Suma de los cocientes del tiempo de atención en exceso respecto al máximo tiempo de atención comprometido dividido entre el máximo tiempo de atención comprometido, para todos los incidentes correspondientes resueltos en el mes, expresado en porcentaje.</p> $SLA = \sum_{k=1}^n \frac{(Tiempo\ en\ exceso\ en\ atención\ de\ la\ Actividad)_k}{(Tiempo\ Máximo\ de\ Atención\ Comprometido\ para\ la\ Actividad)_k}$
Frecuencia del control	Mensual

#### d) Servicio de Mejoras en la instalación configuración

- El oferente deberá incluir una bolsa de 300 horas de personal profesional para realizar labores de mantenimiento no incluidas en el soporte. Esta bolsa de horas se consumirá por demanda.
- El plazo para consumir la bolsa de horas es por el periodo de vigencia del contrato o hasta agotar, el saldo, lo que ocurra primero.
- Este servicio se pagará según consumo
- El oferente debe consignar el costo unitario por hora de esta bolsa
- Toda modificación será solicitada y aprobada por el supervisor del servicio.

#### **e) Servicio de capacitación**

El oferente deberá impartir de forma programada tres niveles de capacitación:

- Capacitación funcional en el uso de la Plataforma.
- Capacitación técnica para soporte y mantenimiento
- Capacitación para la mesa de ayuda

El oferente deberá incluir una bolsa de 60 horas de personal profesional para realizar labores de capacitación. Esta bolsa de horas se consumirá y será pagada por demanda de capacitación según los niveles indicados para ser ejecutados cuando se solicite. El oferente debe consignar el costo unitario por hora de esta bolsa.

La entidad deberá determinar el número de participantes funcionales toda vez que no se ha definido íntegramente el alcance de la solución. La modalidad de la capacitación podrá ser virtual o física siempre que se cumpla las medidas contra el COVID-19.

Toda modificación va a ser solicitada y aprobada por el supervisor del servicio.

El plazo para consumir la bolsa de horas es por el periodo de vigencia del contrato o hasta agotar el saldo, lo que ocurra primero

### **4. ACTIVIDADES**

Las actividades para la ejecución del servicio son:

#### **4.1. Preparación**

- Elaborar el Plan de Trabajo, que incluye la metodología del trabajo a realizar y el cronograma correspondiente.

#### **4.2. Implementación y puesta en marcha**

- Proveer las licencias y/o suscripciones necesarias para la operación de la plataforma durante todo el tiempo del contrato.
- Instalar y configurar la herramienta Alfresco en el ambiente de pruebas, control de calidad y producción
- Acompañamiento y soporte durante la instalación

#### **4.3. Puesta en operación**

- Monitoreo y estabilización de la herramienta
- Acompañamiento y soporte durante la operación



#### 4.4. Operación de la plataforma

- El contratista realizará el soporte técnico dentro del período de garantía del producto
- La licencia (o equivalente) debe cubrir la actualización de los componentes de la plataforma en el primer año de operación. Posteriores actualizaciones se incluyen en el costo de mantenimiento y soporte que el proveedor oferte.
- Esta actividad tendrá una duración de 24 (veinticuatro) meses.

#### 4.5. Capacitación

- Realizar la transferencia de conocimientos a través de capacitaciones a nivel tecnológico y funcional de la herramienta, de forma que el personal capacitado pueda encargarse de la utilización, operación y atención de mejora de la Plataforma.

#### 4.6. Mejoras en la instalación y configuración

- Implementar un servicio de soporte y mantenimiento para resolución de incidentes y problemas en las mejoras de instalación y configuración

### 5. DURACIÓN DEL SERVICIO

La etapa de Operación tendrá una vigencia de 24 (veinticuatro) meses contados a partir de la aprobación del pase a producción

### 6. ENTREGABLES

Los entregables del presente servicio son los siguiente:

Entregable	Plazo máximo
Producto 1: Plan de Trabajo	Hasta los 15 (quince) días calendario, computados desde el día siguiente de suscrito el contrato.
Producto 2: Instalación y configuración	Hasta los 45 (cuarenta y cinco) días calendarios, computados desde el día siguiente de suscrito el contrato.
Producto 3: Puesta en operación	Hasta los 15 (quince) días calendarios, computados desde el día siguiente de aprobado el producto 2.
Producto 4: Puesta en servicio de la suscripción	Primera suscripción por 12 meses luego de notificado la aprobación del producto 3.

	Segunda suscripción por 12 meses al vencimiento de la vigencia de la primera suscripción.
Producto 5: Informe de incidencias - Soporte y mantenimiento	A partir de entrada en vigencia de la primera suscripción, el proveedor deberá presentar informe bimensual de incidencias durante la vigencia del contrato
Producto 6: Informe por el consumo de horas de capacitación a partir de la aprobación del producto 2, según demanda durante la vigencia del contrato.	Hasta los 15 días de realizado las capacitaciones programadas.
Producto 7: Informe por consumo de la bolsa de horas de mejoras en la instalación y configuración, a partir de la aprobación del producto 2, según demanda durante la vigencia del contrato.	Luego de la conformidad de la mejora realizada.

## 7. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVEIDOS POR EL OSCE

El proveedor podrá realizar los trabajos ofertados en sus instalaciones y considerar el trabajo remoto para las actividades del proyecto. De existir las condiciones, se podrán programar actividades presenciales en aspectos de relevancia (por ejemplo, capacitaciones) según convengan las partes.

Será responsabilidad del OSCE:

- Proveer la información (verbal y/o escrita) y documentación disponible para el desarrollo del análisis y estudios requeridos dentro del marco de los servicios solicitados.
- Coadyuvar en la coordinación de las sesiones con los distintos interesados y el personal del OSCE.
- Proporcionar los documentos necesarios de los procesos involucrados en el servicio y/o de gestión del OSCE.
- Proveer los ambientes de nube, los recursos y el personal necesario para la ejecución del servicio, principalmente del Pase a Producción de los procesos implementados.

## 8. FORMA DE PAGO

El pago por los servicios se realizará previa presentación y conformidad de los productos entregados:

<b>ENTREGABLES</b>	<b>MONTO A PAGAR</b>
<b>1. Implementación</b>	
Producto 1: Plan de Trabajo	0%
Producto 2: Instalación y configuración	80% del costo de la instalación y operación
Producto 3: Puesta en operación	20% del costo de la instalación y operación
<b>2. Puesta en servicio de la Suscripción</b>	
2.1 Suscripción de producto  a) La primera suscripción entra en vigencia a partir del día siguiente hábil de la notificación de aprobación del producto 3  b) La segunda suscripción entra en vigencia a los 12 meses de iniciada la primera suscripción.	Primer pago al inicio de la puesta en servicio de la primera suscripción, 50% del costo de la suscripción  Segundo pago al inicio de la puesta en servicio la segunda suscripción, 50% del costo de la suscripción
<b>3. Soporte</b>	
3.1 Soporte y mantenimiento	Primer pago al inicio de la puesta en servicio de la primera suscripción, 50% del costo del soporte y mantenimiento.  Segundo pago a al inicio de la puesta en servicio de la segunda suscripción, 50% del costo del soporte y mantenimiento.
<b>4. Capacitación</b>	
4.1 Bolsa de horas capacitación (según demanda)	Según consumo, previa presentación de informe del producto 6
<b>5. Mejoras</b>	
5.1 Bolsa de mejoras (según demanda)	Según consumo, previa presentación de informe del producto 7

## **9. PERFIL DEL OFERENTE**

El oferente debe cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

Experiencia:

- a) Haber ejecutado al menos un (01) contrato, en servicios de instalación y configuración de sistemas de gestión documental en entidades públicas y/o privadas a nivel nacional y/o internacional, utilizando el producto ofertado en los últimos cinco (5) años, previos a la presentación de oferta.
- b) Acreditar un monto facturado acumulado mínimo de S/. 300,000.00 (Trescientos mil 00/100 soles) en los proyectos acreditados como experiencia en el acápite a), incluyendo el costo de suministro de la herramienta.
- c) El oferente deberá acreditar ser distribuidor o representante autorizado y certificado en la herramienta Alfresco para el Perú.
- d) El Oferente deberá contar con un sistema para recibir solicitudes de atención de soporte vía teléfono y/o correo electrónico.
- e) El oferente deberá emitir a los participantes del OSCE las constancias de capacitación.
- f) Contar con al menos un profesional/técnico capacitado y con experiencia demostrada en la herramienta Alfresco.

La experiencia deberá acreditarse mediante: (a) Copia simple de contratos con su respectiva constancia o conformidad; (b) certificados; y/o (c) cualquier otro documento que de manera fehaciente que permita verificar su experiencia en implantación de la herramienta ofertada. Tanto la conformidad, certificados, constancias y/o cualquier otro documento que presente para acreditar la experiencia, deberán estar firmados por el cliente del postor donde se implementó la herramienta Alfresco.

## **10. SUPERVISIÓN Y CONFORMIDAD**

La supervisión y conformidad del servicio estará a cargo del Coordinador Técnico del Equipo de Gestión del Proyecto (EGP), quien podrá solicitar opinión a los órganos o usuarios funcionales del OSCE, que considere pertinente.

En caso el producto sea observado, la Coordinación General del Proyecto notificará al proveedor el plazo máximo de acuerdo con la complejidad para subsanar las observaciones, el mismo que se contabilizará desde el día siguiente de notificada las observaciones.

## **11. GARANTÍA DE LA IMPLEMENTACION**

El oferente deberá ofrecer una garantía de corrección de defectos sobre la instalación y configuración que cubra por lo menos los seis meses posteriores a la vigencia del contrato.

## **12. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El oferente, en su caso, el personal que tenga a cargo ofrecer los servicios descritos en este documento, deberá observar el mayor sigilo y confidencialidad en relación con conversaciones, datos, documentos e información general del OSCE que lleguen por cualquier medio a ser de su conocimiento, y en general, de cualquier antecedente o elemento, material o conceptual.

Cualquier contravención grave a lo anterior, entendiendo como grave aquella que afecte negativamente y a cualquier nivel las relaciones oficiales del OSCE con las autoridades nacionales, o bien que se traduzca en difusión pública o comercial que lesione de cualquier manera la confidencialidad de información del OSCE, podrá dar lugar a dar por terminado el contrato, lo cual se realizará mediante comunicación escrita al oferente denunciando tales hechos.

## **13. Cláusula antisoborno**

- i. El contratista declara conocer los compromisos antisoborno del OSCE, el cual se establece en su Política del Sistema Integrado de Gestión y se encuentra disponible en el portal web del OSCE: (<https://www.gob.pe/institucion/osce/campa%C3%B1as/1861-politica-del-sistema-integrado-de-gestion-del-osce>)
- ii. El contratista declara no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o, en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio a prestarse o bien a proporcionarse. En línea con ello, se compromete a actuar en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del Consejo Directivo, funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como a terceros que tengan participación directa o indirecta en la determinación de las características técnicas y/o valor referencial o valor estimado, elaboración de documentos del procedimiento de selección, calificación y evaluación de oferta, y la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento.
- iii. El contratista se compromete a denunciar, en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través del canal de denuncias de soborno ubicado en el portal web del OSCE (<https://apps.osce.gob.pe/anticorrupciondenuncia/>).