

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE CORREO CORPORATIVO EN LA NUBE Y HERRAMIENTAS DE COLABORACIÓN PARA EL CENTRO NACIONAL DE ABASTECIMIENTO DE RECURSOS ESTRATÉGICOS EN SALUD – CENARES.

1. AREA USUARIA

Oficina de Tecnologías de la Información e Innovación del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud.

2. FINALIDAD PÚBLICA

El requerimiento tiene por finalidad pública, permitir al Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud – CENARES, mantener una comunicación segura, fluida de manera interna y hacia el exterior, con el espacio de almacenamiento de material audiovisual, disponible desde Internet, para su transporte, edición y publicación en los medios digitales a todas las áreas.

3. OBJETIVO GENERAL

Mantener la comunicación institucional entre sus distintas oficinas, almacenes y entidades nacionales, para lo cual debe brindar las facilidades técnicas que permitan una comunicación vía correo electrónico oportuna y eficiente.

3.1. OBJETIVO ESPECÍFICO

- Asegurar que los servicios estén operativos para el cumplimiento de las funciones del CENARES.
- Mejorar la disponibilidad, capacidad y seguridad del Servicio del Correo Electrónico Institucional del CENARES con Dominio: @cenares.gob.pe.
- Mitigar el riesgo de pérdida o sustracción de información y obsolescencia tecnológica.
- Contar con herramientas de almacenamiento de información.
- Contar con herramientas de mensajería instantánea y videoconferencia con la finalidad de mejorar la comunicación entre los usuarios internos y externos del CENARES.

4. ACTIVIDAD DEL POI

AOIOOO 134500385 Implementación del Operador Logístico

5. ALCANCE

Servicio de suscripción de correo electrónico y herramientas de colaboración para 400 cuentas por el periodo de 90 días calendario para el dominio: @cenares.gob.pe.

6. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

6.1. Descripción y cantidad de Servicio a Contratar

El servicio deberá considerar la suscripción de 400 cuentas de correo electrónico y sus respectivas herramientas de colaboración. La contratación es para dotar a la institución de la prestación del acceso a los servicios de correo electrónico, portal colaborativo, mensajería instantánea, videoconferencia e intranet en la nube para un total de 400 usuarios. El plazo de vigencia del total de las cuentas indicadas será contado a partir de la fecha de activación.

La totalidad requerida de cuentas deberán cumplir con la siguiente distribución:



Perfil de Usuario	Alcance del Perfil	Cantidad de Usuarios
Tipo I	<ul style="list-style-type: none"> ● Mensajería Electrónica ● Calendario ● Mensajería Instantánea ● Portal Colaborativo ● Ofimática de Colaboración ● Acceso a la Intranet ● Almacenamiento mínimo de 30GB en mensajería y archivos. ● Configuración incluye las políticas y seguridad de correo 	300
Tipo II	<ul style="list-style-type: none"> ● Todo lo mencionado anteriormente en el alcance del perfil Nivel I, adicionalmente lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Almacenamiento de al menos 2TB en mensajería y archivos. ○ Búsquedas Avanzadas para toda la plataforma 	100
Total, de Cuentas		400

6.2. Actividades

6.2.1. Primera prestación principal: mensajería electrónica y herramientas colaborativas

#	Requerimiento
1	La solución de correo electrónico debe ser corporativa, que permita las funciones habituales de envío, recepción, envío con copia, copia oculta, formato, adjuntar documentos, compartir archivos y que permita especificar las direcciones IP desde las cuales los usuarios pueden recibir mensajes legítimos. La solución debe contar con una consola de administración en la que se puedan definir listas de dominios seguros desde los cuales se podrán recibir y enviar correos.
2	Disponer de herramientas de comunicación integradas a la plataforma de mensajería electrónica, tales como: Calendario, Mensajería instantánea (chat, voz, vídeo), Grupos (listas de distribución) y red social corporativa
3	300 de las cuentas de correo electrónico deberán contar, desde su creación con un espacio de almacenamiento de como mínimo 30 GB por usuario. A su vez, las 100 cuentas restantes (Tipo II) con mínimo 2TB por usuario, en ambos casos este espacio podrá ser compartido con el servicio de almacenamiento de archivos.
4	Capacidad de realizar búsquedas dentro de la bandeja de correo electrónico a partir de múltiples criterios y directamente desde la interfaz web de correo electrónico.
5	La solución debe permitir la delegación de buzones de correo electrónico; permitir que los usuarios deleguen el control de sus buzones a otros usuarios designados. (Ej.: jefe - Asistente)
6	Capacidad de compartir archivos adjuntos desde al menos 20MB de tamaño.



7	Tener la capacidad de definir mensajes de respuesta tipo “Fuera de la Oficina” o de vacaciones.
8	Capacidad de almacenar las conversaciones de mensajería instantánea y hacer búsquedas sobre las mismas directamente desde la interfaz de correo web.
9	Capacidad de poder definir grupos de usuarios con acceso o sin este para el servicio de mensajería instantánea (texto). Esta mensajería debe poder ser restringida solo a usuarios de la institución.
10	Posibilidad de organizar visualmente los correos electrónicos en carpetas o etiquetas, pudiendo organizar un mismo correo en varias categorías.
11	El usuario debe poder leer los correos y redactar nuevos mensajes directamente desde el navegador o cliente de correo instalado en el equipo, aun cuando no cuente con una conexión a Internet (modo sin conexión).
12	Contar con una aplicación de correo electrónico propiedad del fabricante para dispositivos móviles basados en iOS y Android.
13	Permitir el acceso al correo electrónico, videoconferencias, contactos, calendarios y documentos desde dispositivos iOS y Android que cuenten con acceso a Internet.
14	La solución debe permitir pre-visualizar o descargar documentos adjuntos tales como: doc, docx, xls, xlsx, pdf, odt, ai, psd oficialmente desde el navegador, sin requerir la instalación de algún software adicional.
15	El servicio de calendario debe permitir crear múltiples calendarios, visualizar gráficamente la agenda personal y las compartidas por otros usuarios y debe tener funcionalidades avanzadas como la creación de eventos. (Citas, tareas, etc.)
16	Se requiere poder definir recursos en los calendarios como equipos y salas de conferencia de manera que éstos se puedan reservar para las reuniones
17	Debe permitir las características por evento como: permitir la posibilidad de aceptar, cancelar o proponer nueva fecha y hora por cada uno de los invitados, poder visualizar la lista de invitados, agregar nuevos invitados; y que permita autogenerarse en el mismo evento un enlace para mensajería instantánea (texto, voz y video)
18	Deben existir controles granulares de acceso por calendario que incluyan niveles de visibilidad: sin acceso, solo ocupado/disponible, detalles completos y editable por otros.
19	Se requiere poder visualizar múltiples calendarios en simultáneo diferenciados.
20	La solución debe incluir el servicio de videoconferencia, llamada de voz o chat puede para todos los usuarios del CENARES, en los equipos de cómputo que cuenten con acceso a Internet desde un navegador de última generación actualizado a su última versión (Edge, Safari, Firefox, Chrome, IExplorer) sin necesidad de instalar ningún software adicional. También en los dispositivos móviles (iOS y Android) que cuenten con acceso a internet y una aplicación del fabricante que incluya una versión web y móvil. En el caso de las cuentas tipo II se deberá contar con la funcionalidad de grabación de video llamadas.



21	Las herramientas colaborativas en nube deberán incluir una solución ofimática (procesador de texto, hojas de cálculo, presentaciones, formularios, herramienta de portales web con funcionalidad de intranet/extranet, diagramas gráficos y tareas) que estarán incluidos en el servicio contratado en una misma interfaz web integrada, sin requerir la instalación de ningún software adicional.
22	Permitir colaborar de manera nativa y en nube con los usuarios de la plataforma, de tal forma que estos puedan compartir con contactos, carpetas y archivos de ofimática (documentos de texto, hojas de cálculo, presentaciones, diagramas de dibujo y portales web)
23	La solución debe permitir la creación/edición/eliminación de portales web (internos y externos, públicos o privados) para compartir información y aumentar la colaboración de los usuarios. Sin la necesidad de conocimientos de programación o código por parte de los usuarios.
24	Los portales web deben permitir que se disponga de un esquema de permisos por usuarios, que ofrezca un nivel de granularidad tal que se puedan definir permisos por portal.
25	La solución deberá permitir la creación de portales web a partir de plantillas y brindar la posibilidad a los usuarios de incluir contenido embebido como documentos de texto, hojas de cálculo, presentaciones, formularios, videos, imágenes y calendarios.
26	Permitir la colaboración con usuarios externos a la organización simplemente compartiendo un enlace y accediendo al documento desde un navegador, sin requerir la instalación de ningún software adicional.
27	Permitir la conversión de archivos estándares de ofimática (procesador de texto, presentaciones, hojas de cálculo y diagramas gráficos) al formato pdf, directamente desde el navegador, sin requerir la instalación de ningún software adicional.
28	En el esquema de colaboración, se debe poder identificar visualmente quién está en el documento y qué se está editando en tiempo real.
29	Se debe permitir hacer seguimiento de cuáles son los cambios que realizan los usuarios que colaboran sobre el documento, poder crear varias versiones nombradas de un mismo documento, indicando visualmente que se editó/eliminó, quién lo hizo, las fechas y horas del cambio.
30	Para usuarios de perfil tipo II, la plataforma deberá permitir crear/editar/eliminar espacios compartidos en nube con interface web donde los equipos de trabajo pueden guardar sus archivos, acceder y hacer búsquedas en ellos fácilmente desde cualquier lugar donde se encuentren con acceso a internet y con cualquier Smartphone (iOS y Android). Los archivos deberán pertenecer al equipo de trabajo y no a un usuario concreto.
31	La plataforma deberá permitir el manejo de tareas colaborativas en donde más de un usuario podrá editar la tarea, para cada tarea el usuario puede configurar: nombre de tarea, descripción de tarea agregando texto, imágenes y audios; posibilidad de indicar categorías para cada tarea, fecha y hora de recordatorio, en el cual el sistema le notificará al usuario, sin requerir la instalación de ningún software adicional.
32	La solución debe incluir la posibilidad de utilizar una aplicación de software adicional del mismo fabricante para sincronizar automáticamente documentos locales hacia el



	almacenamiento en la nube y de regreso en Windows o Mac.
33	La plataforma deberá contar con un gestor de firmas donde el administrador pueda gestionar las firmas de todos los colaboradores de una consola de administración. Estas firmas pueden ser desplegadas de forma total o parcial y pueden variar las firmas según el cargo o grupos específicos.
34	La solución deberá soportar un segundo nivel de autenticación a la cuenta de acceso en forma de app instalable de propiedad del fabricante para Smartphone con iOS o Android.
35	La solución deberá incluir una herramienta que controle qué dispositivos móviles acceden (smartphones y tablets) y registrar los eventos sobre la cuenta de correo electrónico, así como la capacidad de recibir notificaciones por cada usuario.
36	La solución debe contar con un nivel de disponibilidad (SLA) de 99,9% calculado mensualmente para caídas programadas y no programadas y será proporcional al costo del servicio.
37	La solución deberá disponer de un portal exclusivo para la visualización de incidencias en tiempo real.
38	La solución deberá permitir ejecutar actividades administrativas en los dispositivos móviles, tales como: Bloqueo y borrado remoto de la información del dispositivo. Así también debe incluir la información general de los dispositivos instalados y aplicaciones, para ello se podrá hacer uso de funciones propias de la plataforma ofrecida. Esta funcionalidad deberá estar integrada a la solución contratada, no se aceptará soluciones o integración de servicios de terceros.
39	La solución deberá contar con capacidad de configurar reglas de contenido para el cuerpo del mensaje de correo electrónico y de los archivos adjuntos. Es indispensable que la solución permita la generación de directivas de adjuntos, filtro de contenidos y filtros de expresiones regulares.
40	La solución deberá contar con una función que permita al administrador activar o desactivar los servicios de la plataforma.
41	La comunicación entre el usuario y la plataforma debe realizarse a través de un entorno seguro (https).
42	El servicio debe contar con Anti spam y Antivirus altamente disponible y que alerte sobre mensajes sospechosos de Phishing.
43	La solución debe permitir a los usuarios liberar sus correos en cuarentena - retenidos por políticas de seguridad del Anti SPAM o Antivirus para usuarios de perfil administrador.
44	Permitir el acceso a los usuarios para que puedan ingresar al sistema de mensajería mediante la conexión por protocolos estándar POP, IMAP, SMTP, SSL/TLS.
45	El proveedor debe presentar documentación que certifique que la plataforma del fabricante cuenta con la ISO 27001.
46	La solución deberá contar con un control de inicio de sesión de todos los colaboradores de la plataforma para las cuentas del Tipo II, a través de una interfaz



	segura y ajustada a la identidad corporativa, con la posibilidad de restringir el acceso por IP para aumentar niveles de seguridad.
47	En el caso de las 100 cuentas (Tipo II), deberán tener una herramienta de archivamiento que permita conservar, retener, buscar y exportar datos; en donde se permita realizar auditorías en los servicios de correo electrónico y mensajería instantánea que estén respaldados en la unidad de la nube. No se requiere una solución de backup, sino un archivamiento de respaldo para fines de auditoría; éste se requiere que como mínimo alcance a los servicios de correo electrónico y mensajería instantánea.
48	En el caso de las 100 cuentas (Tipo II), deberá tener un buscador avanzado de toda la plataforma de comunicación y colaboración para encontrar cualquier tipo de información relacionada con el objeto o sujeto de búsqueda. Esta aplicación también deberá estar disponible para Android y iOS, dado que los usuarios accederán a la plataforma de manera indistinta desde la web en sus estaciones de trabajo (PC o laptop) y desde sus equipos móviles Android e iOS; debiendo ser funcionales en todos los casos.
49	La solución deberá permitir generar reportes sobre indicadores del uso de la plataforma. Indicando entre otros temas. a) estado de las cuentas de usuarios b) espacio utilizado por correo y almacenamiento c) número de video llamadas realizadas
50	La solución debe ser transparente a la plataforma desde la que se accede, pudiendo ser accesible y plenamente funcional para sistemas operativos Windows (7, 8,8.1 y 10), Mac OS, o Linux; así como respecto del navegador utilizado (Internet Explorer, Chrome, o Firefox), ofreciendo exactamente la misma versión de la solución en todos ellos, sin más requerimiento que contar con un navegador de última generación instalado.

Para la verificación del cumplimiento de las características mínimas antes señaladas, se deberá presentar en su oferta técnica el Anexo 'A', indicando el URL de cada característica.

6.2.2. Migración del correo electrónico

- El CENARES será responsable de proporcionar los accesos y la información necesaria a fin de realizar la migración del servicio de correo electrónico.
- El servicio debe considerar la migración de la información de correo de los usuarios y almacenamiento para la totalidad de 350 cuentas de correo.
- La migración debe incluir cuentas de correo electrónico, incluidos carpetas y subcarpetas, archivados, calendario, recursos y contactos.

6.3. Procedimiento

El Servicio de Migración debe incluir las siguientes etapas y actividades, las cuales no podrán ser iniciadas sin el Plan de Trabajo aprobado por el responsable de la Oficina de Tecnologías de la Información e Innovación.

A. Configuración y personalización

- Verificación de la propiedad del dominio.
- Actualización de la consola de Administración.



- Configuración del Idioma.
- Actualizar el panel de la plataforma de seguridad y filtro de contenidos a los perfiles de usuarios, en base a las políticas anti spam del CENARES.

B. Puesta en producción

- Validación de los requisitos de plataforma.
- Se realizarán pruebas de la funcionalidad de grabación para las nuevas cuentas Tipo II migradas desde las antiguas cuentas Tipo I.

C. Migración del Correo Electrónico

Migración del total de cuentas de correo electrónico Tipo I a las nuevas cuentas Tipo II. El tamaño de las bases de datos que contienen las cuentas y sus respectivos buzones deberá ser verificado antes de la migración.

6.4. Plan de trabajo

El contratista dentro de los tres (03) días calendario posterior a la firma del contrato y/o recepción de la orden como máximo, el gerente de proyecto deberá presentar su plan de trabajo a la Oficina de Tecnologías de la Información e Innovación, para su aprobación e inicio de las actividades.

6.5. Soporte Técnico

El proveedor proveerá soporte correspondiente al plazo de ejecución del contrato (90 días calendario) para averías, en línea y por teléfono de 24 x 7 (24 horas durante los 07 días calendario). Deberá indicar el número de contacto y correo para el soporte requerido.

Atención de averías

- Se entenderá por avería a una interrupción parcial o total del servicio, así como a una disminución de la calidad del servicio, esto se entiende como retardos de comunicación, pérdidas de paquetes y otras que afecten el funcionamiento normal del servicio entregadas por la solución no imputable al CENARES.
- Toda actividad deberá ejecutar el proveedor para subsanar la avería y no tendrá costo alguno para el CENARES.
- El tiempo máximo para la atención de una avería, será de dos (02) horas desde que se coloca el ticket y/o correo. El tiempo de respuesta debe ser máximo de cuatro (04) horas para el primer escalamiento y de 12 (doce) horas para el segundo nivel de escalamiento.
- El proveedor estará obligado a emitir un informe técnico de solución planteada o efectuada de la avería en un plazo que no debe de exceder las 24 horas y 48 horas respectivamente a partir de reportado la avería.
- CENARES podrá efectuar llamadas de servicio 24x7x365 durante la vigencia del contrato (de lunes a domingo incluyendo feriados desde las 0:00 hasta las 24:00 horas).
- CENARES reportará las averías técnicas en el servicio a un único número telefónico y correo, el cual será el punto único de contacto, debiendo el postor indicar el número telefónico en su propuesta para firma de contrato.

Las llamadas de servicio se sujetarán a lo siguiente:

- 1) Se efectuarán por correo electrónico y telefónicamente. Para ello el contratista deberá indicar los medios oficiales de comunicación, ante averías o fallos en el servicio para firma de contrato.

- 2) CENARES notificará por estos medios, las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente Información: fecha, hora, descripción del problema y nombre de la persona que reporta la Avería.

6.6. Capacitación y/o Entrenamiento

- El postor adjudicado realizará capacitaciones dirigidas tanto al personal técnico responsable de la administración del servicio como a los usuarios finales del mismo.
- La capacitación será virtual durante el tiempo de vigencia del contrato. El horario será coordinado con el responsable de la Oficina de Tecnologías de la Información e Innovación.

6.7. Lugar y Plazo de Prestación del Servicio

6.7.1. Lugar

La implementación del servicio se ejecutará en la Oficina Administrativa de CENARES, sito en Jr. Nazca N.º 548 Jesús María, Lima - Perú.

La capacitación a los usuarios se realizará en los ambientes que el CENARES determine (Presencial), para facilidad del personal a capacitar pudiendo ser también el ambiente provisto por el proveedor.

Durante la implementación y la ejecución del servicio, el proveedor deberá garantizar el cumplimiento de los protocolos sanitarios y demás disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes como¹:

- “Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición a COVID-19”, aprobado por Resolución Ministerial N.º 239-2020-MINSA y modificaciones mediante Resolución Ministerial N.º 265-2020-MINSA, Resolución Ministerial N.º 283-2020-MINSA (y sus posteriores adecuaciones).

6.7.2. Plazos

Para la presentación del plan de Trabajo tres (03) días calendario, una vez firmado el contrato, el cual será aprobado por el responsable de la Oficina de Tecnologías de la Información e Innovación, en un plazo de dos (02) días calendario (Dicho plazo, no forma parte del plazo de ejecución).

El plazo máximo de implementación del servicio del Correo Electrónico será de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la aprobación del plan de trabajo presentado al responsable de la Oficina de Tecnologías de la Información e Innovación.

El plazo ejecución de la suscripción del servicio de Correo Electrónica y Herramientas de Colaboración es de 90 días calendario contados a partir del día siguiente de la entrega del Informe Final de Migración del Servicio de Correo Electrónico y la conformidad del responsable de la Oficina de Tecnologías de la Información e Innovación del CENARES.

6.8. Resultados Esperados

Se espera tener cuatrocientas (400) Cuentas de correo y herramientas de colaboración activas por el periodo de noventa (90) días calendario de las cuales 300 serán cuentas Tipo I, 100 serán Tipo II, teniendo además al personal capacitado de acuerdo a lo indicado en el ítem respectivo. Adicionalmente el Servicio debe cumplir con un SLA (Service Level Agreement).

La calidad de servicio será medida mediante los siguientes acuerdos de servicio:

- El proveedor debe brindar como Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) de disponibilidad de 99,90% calculado mensualmente.

¹ DECRETO SUPREMO N.º 103-2020-EF Decreto Supremo que establece disposiciones reglamentarias para la tramitación de los procedimientos de selección que se reinician en el marco del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 30225.



- Se debe proporcionar una herramienta informática que permita verificar el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), debiendo permitir consultas históricas de hasta 12 meses.

7. SISTEMA DE CONTRATACION

Suma Alzada

8. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

8.1. Requisitos del Proveedor

- Ser una empresa dedicada a brindar servicios de: correo en la nube, Correo electrónico, Mensajería instantánea, Colaboración videoconferencia basada en nube.
- Contar con un centro de atención de servicios, de reparación o asistencia técnica, de tal manera que le asegure a la Entidad que se encuentra en condiciones de cumplir con los servicios estipulado en las bases durante todo el tiempo de la garantía, este servicio debe estar disponible 24x7xdías deberá indicar el número de Call Center, para su acreditación al momento de la presentación de las ofertas.
- Ser partner autorizado del fabricante de la solución ofertada. Se deberá acreditar dicha certificación al momento de la presentación de ofertas.

8.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

8.2.1. Personal

A. Personal Clave

- a) Un (01) Especialista en Implementación Cloud con Experiencia en la implementación de servicios de Correo electrónico, acceso a Mensajería y Colaboración a través de Internet a usuarios finales en el Perú, en el sector público o privado.

Perfil:

- Profesional titulado en alguna de las siguientes carreras afines a la ingeniería de TI:
 - ✓ Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Computación o Ingeniería Informática o Ingeniería Industrial o Ingeniería de Redes y Comunicaciones.

- b) Un (01) Instructor Técnico con Experiencia en capacitación en servicios de correo, herramientas de mensajería y colaboración a través de Internet a usuarios finales en el Perú en el sector público o privado.

Perfil:

- Profesional titulado o bachiller o técnico en informática en alguna de las siguientes carreras afines a la ingeniería de TI:
 - ✓ Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Computación o Ingeniería Informática o Ingeniería Industrial o Computación e Informática.

Nota:

- 1) El postor deberá contar con personal durante el periodo del contrato de los perfiles a) y b) a fin de encargarse del soporte técnico durante la etapa de migración e implementación.
- 2) Las Certificaciones requeridas al personal Clave perfiles a), b), deberán ser sustentados con copia de los certificados solicitados, en la etapa de presentación de ofertas.

9. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

9.1. Otras Obligaciones



9.1.1. Recursos y facilidades a ser provistos por la entidad

La entidad proveerá los accesos necesarios a la plataforma actual de correo y mensajería y otra información necesaria para la implementación.

Adicionalmente proveerá las ubicaciones físicas para realizar el trabajo, los contratistas deberán traer sus equipos de cómputo.

CENARES se reserva la potestad de constatar la información presentada.

El servicio estará bajo la supervisión de la Oficina de Tecnologías de la Información e Innovación.

9.2 Penalidades

El incumplimiento de la prestación de los servicios, estará sujeto a la aplicación de penalidades, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 162 de Reglamento.

"La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo en días}}$$

Donde F tendrá los siguientes valores:

a) Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios en general, consultorías y ejecución de obras: F = 0.40.

b) Para plazos mayores a sesenta (60) días:

b.1) Para bienes, servicios en general y consultorías: F = 0.25.

b.2) Para obras: F = 0.15."

Otras penalidades

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Exceder el plazo de entrega del cronograma plan de trabajo.	5% de UIT x día adicional	Se verificará el detalle del punto 6.7, Lugar y Plazo de Prestación del Servicio.
2	Exceder el plazo de la implementación y migración.	10% de UIT x día adicional	Se verificará el detalle del punto 6.7, Lugar y Plazo de Prestación del Servicio.
3	No cumplir con los requerimientos de Soporte Técnico dentro del plazo establecido.	1% UIT por hora o fracción adicional a lo señalado en los niveles de servicio	Se verificará el detalle del punto 6.5, soporte técnico.

9.3 Normas Anticorrupción

EL PROVEEDOR acepta expresamente que no llevará a cabo, acciones que están prohibidas por las leyes locales u otras leyes anticorrupción. Sin limitar lo anterior, EL PROVEEDOR se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecerá o transferirá algo de valor, a un funcionario o empleado gubernamental o a cualquier tercero relacionado con la adquisición aquí establecido de manera que pudiese violar las leyes locales u otras leyes anticorrupción, sin restricción alguna.

En forma especial, EL PROVEEDOR declara con carácter de declaración jurada que no se encuentra inmerso en ningún procedimiento de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano,

constituyendo su declaración, la firma del mismo en la Orden de servicio de la que estos TDR forman parte integrante.

9.4 Normas Antisoborno

El PROVEEDOR, no debe ofrecer, negociar o efectuar, cualquier pago, objeto de valor o cualquier dádiva en general, o cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato, que pueden constituir un incumplimiento a la Ley, tales como robo, fraude, cohecho o tráfico de influencias, directa indirectamente, o a través de socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios asesores o personas vinculadas, en concordancia o a lo establecido en el artículo 11° de la Ley de Contrataciones del Estado, Ley N° 30225 y sus modificatorias, y el artículo 7 de su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF.

Asimismo, el proveedor 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, participantes, integrantes de los órganos de administración apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas en virtud a lo establecido en los artículos antes citados de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Asimismo, el PROVEEDOR se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviere conocimiento; así también en adoptar medidas técnicas, prácticas, a través de los canales dispuestos por el CENARES.

De la misma manera, el proveedor es consciente que, de no cumplir con lo anteriormente expuesto, se someterá a la resolución del contrato a las acciones civiles y/o penales que el CENARES pueda accionar.

9.5 Confidencialidad y propiedad intelectual

Como parte de los servicios materia del presente documento el proveedor pudiera tomar conocimiento de la información de la plataforma tecnológica, los sistemas de información u otro tipo de información del CENARES. Si este fuera el caso, esta información es reservada, por lo tanto, el proveedor y todo su personal deberá mantener la confidencialidad de la misma.

El proveedor del servicio tiene y asume la obligación, tanto durante la vigencia del contrato, como después de su extinción, de guardar el secreto y la confidencialidad de cualquier información del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud – CENARES a la que tenga acceso como consecuencia del desempeño de su servicio, y a considerar toda la información relativa a las cuentas de correo electrónico como información personal, especialmente la información relativa a personas físicas recogida en ficheros de datos personales, cuentas de correo personal y datos técnicos y organizativos del CENARES.

Por lo antes expuesto, el proveedor del servicio no podrá:

- Difundir, transmitir y/o revelar información a terceros.
- Usar la información recopilada para ofrecer, promocionar o brindar información sobre productos o servicios.
- Arrendar ni vender a terceros ningún dato de identificación personal que les haya sido proporcionado por el Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud – CENARES como consecuencia del servicio brindado.
- Invitar al usuario a tomar parte en encuestas sobre productos, servicios, noticias y/o eventos.

El postor deberá prestar el servicio dando cumplimiento de las disposiciones de la ley Nro. 29733, Ley de Protección de Datos Personales.



9.6. Responsabilidad por vicios ocultos

El contratista será responsable por los vicios ocultos, conforme a lo indicado en el Artículo 40° de la Ley de Contrataciones y 173 de su reglamento, por un plazo mínimo un (01) año, el cual será contabilizado a partir de la conformidad otorgada por la Oficina de Tecnologías de la Información e Innovación del CENARES.

9.7. Medidas de control durante la ejecución contractual

Se empleará la herramienta de monitoreo provista por el contratista y los reportes de incidencias telefónicas reportados a su central.

9.8. Conformidad de la Prestación

Será brindada en forma mensual por la Oficina de Tecnologías de la Información e Innovación, previo envío de reporte mensual de incidencias a cargo del contratista.

Adicionalmente para el primer pago, el postor que se adjudique la Buena Pro, deberá entregar la siguiente documentación.

Plan de Trabajo

Plan de Trabajo a presentar a los tres (03) días calendario de la firma del contrato, debiendo contar como mínimo con los siguientes capítulos:

- Etapa de Planeamiento (Objetivos, fechas tentativas de ejecución de pruebas, riesgos identificados y las acciones de respuesta, otros que el proveedor considere).
- Etapa de levantamiento de información.
- Etapa de despliegue.
- Etapa de documentación de resultados obtenidos.

Este Plan de Trabajo deberá ser aprobado por el responsable de la Oficina de Tecnologías de la Información e Innovación del CENARES.

Informe Final de implementación del Servicio de Correo Electrónico e Inicio del Servicio

- El proveedor deberá presentar como máximo este informe a los quince (15) días calendario de la firma del contrato.
- Certificado de Suscripción del Servicio, indicando claramente que las suscripciones se encuentran registradas a nombre del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud – CENARES, detallando el número y periodo de vigencia.
- Actualización de cuentas Tipo I a las nuevas cuentas Tipo II.
- Manual de configuración y habilitación de las cuentas de correo, mensajería instantánea, videoconferencia y portal de colaboración de los usuarios.
- Manual de administración de cuentas de correo, portal de colaboración, mensajería instantánea y videoconferencia.
- Manual de procedimientos para el mantenimiento y soporte a las cuentas de correo electrónico, portal de colaboración, mensajería instantánea y videoconferencia.
 - ✓ Procedimientos de recuperación de correos y buzones eliminados.
 - ✓ Informe final de implementación de la plataforma de correo electrónico y plataforma colaborativa en la nube.
 - ✓ Informe final de migración de buzones de correo a la nueva plataforma de correo electrónico.
 - ✓ Listado de participantes en las capacitaciones y el listado de recepción de los certificados.

- ✓ Acta de Conformidad del Servicio de Migración de Correo Electrónico firmada por el responsable de la Oficina de Tecnologías de la Información e Innovación del CENARES.

Los entregables deberán presentarse en formato impreso y digital adjuntando los documentos Sustentatorios: Dos (02) ejemplares (archivos en formato Microsoft Word), presentados a través de mesa de partes ubicado en Jr. Nazca N° 548 Jesús María, Lima - Perú, o de forma virtual al siguiente correo mesadepartes@cenares.gob.pe de lunes a viernes en el horario de: 8:30 am a 16:30 pm.

9.9. Forma de Pago

El pago será realizado en forma mensual, luego de emitida la conformidad del servicio por el responsable de la Oficina de Tecnologías de la Información e Innovación. En el caso del primer pago adicionalmente se deberá adjuntar el acta de conformidad de implementación del servicio, la constancia de capacitación y el informe final de implementación del servicio. Será requisito para el pago el reporte de averías y comprobante de pago.

10. ANEXOS

Anexo A – Requerimientos.



ANEXO A

#	Requerimiento	URL que acredita
1	La solución de correo de electrónico debe ser corporativa, que permita las funciones habituales de envío, recepción, envío con copia, copia oculta, formato, adjuntar documentos, compartir archivos y que permita especificar las direcciones IP desde las cuales los usuarios pueden recibir mensajes legítimos. La solución debe de contar con una consola de administración en la que se puedan definir listas de dominios seguros desde los cuales se podrán recibir y enviar correos.	
2	Disponer de herramientas de comunicación integradas a la plataforma de mensajería electrónica, tales como: Calendario, Mensajería instantánea (chat, voz, vídeo), Grupos (listas de distribución) y red social corporativa	
3	300 de las cuentas de correo electrónico deberán contar, desde su creación con un espacio de almacenamiento de cómo mínimo 30 GB por usuario. A su vez, las 150 cuentas restantes (Tipo II) con mínimo 2TB por usuario, en ambos casos este espacio podrá ser compartido con el servicio de almacenamiento de archivos.	
4	Capacidad de realizar búsquedas dentro de la bandeja de correo electrónico a partir de múltiples criterios y directamente desde la interfaz web de correo electrónico.	
5	La solución debe permitir la delegación de buzones de correo electrónico; permitir que los usuarios deleguen el control de sus buzones a otros usuarios designados. (Ej.: jefe - Asistente)	
6	Capacidad de compartir archivos adjuntos desde al menos 20MB de tamaño.	
7	Tener la capacidad de definir mensajes de respuesta tipo "Fuera de la Oficina" o de vacaciones.	
8	Capacidad de almacenar las conversaciones de mensajería instantánea y hacer búsquedas sobre las mismas directamente desde la interfaz de correo web.	
9	Capacidad de poder definir grupos de usuarios con acceso o sin este para el servicio de mensajería instantánea (texto). Esta mensajería debe poder ser restringida solo a usuarios de la institución.	
10	Posibilidad de organizar visualmente los correos electrónicos en carpetas o etiquetas, pudiendo organizar un mismo correo en varias categorías.	
11	El usuario debe poder leer los correos y redactar nuevos mensajes directamente desde el navegador o cliente de correo instalado en el equipo, aun cuando no cuente con una conexión a Internet (modo sin conexión).	
12	Contar con una aplicación de correo electrónico propiedad del fabricante para dispositivos móviles basados en iOS y Android.	
13	Permitir el acceso al correo electrónico, videoconferencias, contactos, calendarios y documentos desde dispositivos iOS y Android que cuenten con acceso a Internet.	



14	La solución debe permitir pre-visualizar o descargar documentos adjuntos tales como: doc, docx, xls,xlsx, pdf, odt, ai, psd oficialmente desde el navegador, sin requerir la instalación de algún software adicional.	
15	El servicio de calendario debe permitir crear múltiples calendarios, visualizar gráficamente la agenda personal y las compartidas por otros usuarios y debe tener funcionalidades avanzadas como la creación de eventos. (Citas, tareas, etc.)	
16	Se requiere poder definir recursos en los calendarios como equipos y salas de conferencia de manera que éstos se puedan reservar para las reuniones	
17	Debe permitir las características por evento como: permitir la posibilidad de aceptar, cancelar o proponer nueva fecha y hora por cada uno de los invitados, poder visualizar la lista de invitados, agregar nuevos invitados; y que permita autogenerarse en el mismo evento un enlace para mensajería instantánea (texto, voz y video)	
18	Deben existir controles granulares de acceso por calendario que incluyan niveles de visibilidad: sin acceso, solo ocupado/disponible, detalles completos y editable por otros.	
19	Se requiere poder visualizar múltiples calendarios en simultáneo diferenciados.	
20	La solución debe incluir el servicio de videoconferencia, llamada de voz o chat puede para todos los usuarios del CENARES, en los equipos de cómputo que cuenten con acceso a Internet desde un navegador de última generación actualizado a su última versión (Edge, Safari, Firefox, Chrome, IExplorer) sin necesidad de instalar ningún software adicional. También en los dispositivos móviles (iOS y Android) que cuenten con acceso a internet y una aplicación del fabricante que incluya una versión web y móvil. En el caso de las cuentas tipo II se deberá contar con la funcionalidad de grabación de video llamadas.	
21	Las herramientas colaborativas en nube deberán incluir una solución ofimática (procesador de texto, hojas de cálculo, presentaciones, formularios, herramienta de portales web con funcionalidad de intranet/extranet, diagramas gráficos y tareas) que estarán incluidos en el servicio contratado en una misma interfaz web integrada, sin requerir la instalación de ningún software adicional.	
22	Permitir colaborar de manera nativa y en nube con los usuarios de la plataforma, de tal forma que estos puedan compartir con contactos, carpetas y archivos de ofimática (documentos de texto, hojas de cálculo, presentaciones, diagramas de dibujo y portales web)	
23	La solución debe permitir la creación/edición/eliminación de portales web (internos y externos, públicos o privados) para compartir información y aumentar la colaboración de los usuarios. Sin la necesidad de conocimientos de programación o código por parte de los usuarios.	
24	Los portales web deben permitir que se disponga de un esquema de permisos por usuarios, que ofrezca un nivel de granularidad tal que se puedan definir permisos por portal.	



25	La solución deberá permitir la creación de portales web a partir de plantillas y brindar la posibilidad a los usuarios de incluir contenido embebido como documentos de texto, hojas de cálculo, presentaciones, formularios, videos, imágenes y calendarios.	
26	Permitir la colaboración con usuarios externos a la organización simplemente compartiendo un enlace y accediendo al documento desde un navegador, sin requerir la instalación de ningún software adicional.	
27	Permitir la conversión de archivos estándares de ofimática (procesador de texto, presentaciones, hojas de cálculo y diagramas gráficos) al formato pdf, directamente desde el navegador, sin requerir la instalación de ningún software adicional.	
28	En el esquema de colaboración, se debe poder identificar visualmente quién está en el documento y qué se está editando en tiempo real.	
29	Se debe permitir hacer seguimiento de cuáles son los cambios que realizan los usuarios que colaboran sobre el documento, poder crear varias versiones nombradas de un mismo documento, indicando visualmente que se editó/eliminó, quién lo hizo, las fechas y horas del cambio.	
30	Para usuarios de perfil tipo II, la plataforma deberá permitir crear/editar/eliminar espacios compartidos en nube con interface web donde los equipos de trabajo pueden guardar sus archivos, acceder y hacer búsquedas en ellos fácilmente desde cualquier lugar donde se encuentren con acceso a internet y con cualquier Smartphone (iOS y Android). Los archivos deberán pertenecer al equipo de trabajo y no a un usuario concreto.	
31	La plataforma deberá permitir el manejo de tareas colaborativas en donde más de un usuario podrá editar la tarea, para cada tarea el usuario puede configurar: nombre de tarea, descripción de tarea agregando texto, imágenes y audios; posibilidad de indicar categorías para cada tarea, fecha y hora de recordatorio, en el cual el sistema le notificará al usuario, sin requerir la instalación de ningún software adicional.	
32	La solución debe incluir la posibilidad de utilizar una aplicación de software adicional del mismo fabricante para sincronizar automáticamente documentos locales hacia el almacenamiento en la nube y de regreso en Windows o Mac.	
33	La plataforma deberá contar con un gestor de firmas donde el administrador pueda gestionar las firmas de todos los colaboradores de una consola de administración. Estas firmas pueden ser desplegadas de forma total o parcial y pueden variar las firmas según el cargo o grupos específicos.	
34	La solución deberá soportar un segundo nivel de autenticación a la cuenta de acceso en forma de app instalable de propiedad del fabricante para Smartphone con iOS o Android.	
35	La solución deberá incluir una herramienta que controle qué dispositivos móviles acceden (smartphones y tablets) y registrar los eventos sobre la cuenta de correo electrónico, así como la capacidad de recibir notificaciones por cada usuario.	
36	La solución debe contar con un nivel de disponibilidad (SLA) de 99,9% calculado mensualmente para caídas programadas y no programadas y será proporcional al costo del servicio.	



37	La solución deberá disponer de un portal exclusivo para la visualización de incidencias en tiempo real.	
38	La solución deberá permitir ejecutar actividades administrativas en los dispositivos móviles, tales como: Aprobación, bloqueo y borrado remoto de la información del dispositivo. Así también debe incluir la información general de los dispositivos instalados y aplicaciones, para ello se podrá hacer uso de funciones propias de la plataforma ofrecida. Esta funcionalidad deberá estar integrado a la solución contratada, no se aceptará soluciones o integración de servicios de terceros.	
39	La solución deberá contar con capacidad de configurar reglas de contenido para el cuerpo del mensaje de correo electrónico y de los archivos adjuntos. Es indispensable que la solución permita la generación de directivas de adjuntos, filtro de contenidos y filtros de expresiones regulares.	
40	La solución deberá contar con una función que permita al administrador activar o desactivar los servicios de la plataforma.	
41	La comunicación entre el usuario y la plataforma debe realizarse a través de un entorno seguro (https).	
42	El servicio debe contar con Anti spam y Antivirus altamente disponible y que alerte sobre mensajes sospechosos de Phishing.	
43	La solución debe permitir a los usuarios liberar sus correos en cuarentena - retenidos por políticas de seguridad del Anti SPAM o Antivirus para usuarios de perfil administrador.	
44	Permitir el acceso a los usuarios para que puedan ingresar al sistema de mensajería mediante la conexión por protocolos estándar POP, IMAP, SMTP, SSL/TLS.	
45	El proveedor debe presentar documentación que certifique que la plataforma del fabricante cuenta con la ISO 27001.	
46	La solución deberá contar con un control de inicio de sesión de todos los colaboradores de la plataforma, a través de una interfaz segura y ajustada a la identidad corporativa, con la posibilidad de restringir el acceso por IP para aumentar niveles de seguridad.	
47	En el caso de las 150 cuentas (Tipo II), deberán tener una herramienta de archivamiento que permita conservar, retener, buscar y exportar datos; en donde se permita realizar auditorías en los servicios de correo electrónico y mensajería instantánea que estén respaldados en la unidad de la nube. No se requiere una solución de backup, sino un archivamiento de respaldo para fines de auditoría; éste se requiere que como mínimo alcance a los servicios de correo electrónico y mensajería instantánea.	
48	En el caso de las 150 cuentas (Tipo II), deberá tener un buscador avanzado de toda la plataforma de comunicación y colaboración para encontrar cualquier tipo de información relacionada con el objeto o sujeto de búsqueda. Esta aplicación también deberá estar disponible para Android y iOS, dado que los usuarios accederán a la plataforma de manera indistinta desde la web en sus estaciones de trabajo (PC o laptop) y desde sus equipos móviles Android e iOS; debiendo ser funcionales en todos los casos.	



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

49	La solución deberá permitir generar reportes sobre indicadores del uso de la plataforma. Indicando entre otros temas. a) estado de las cuentas de usuarios b) espacio utilizado por correo y almacenamiento c) número de video llamadas realizadas	
50	La solución debe ser transparente a la plataforma desde la que se accede, pudiendo ser accesible y plenamente funcional para sistemas operativos Windows (7, 8,8.1 y 10), Mac OS, o Linux; así como respecto del navegador utilizado (Internet Explorer, Chrome, o Firefox), ofreciendo exactamente la misma versión de la solución en todos ellos, sin más requerimiento que contar con un navegador de última generación instalado.	