

Gerencia usuaria	GERENCIA DE GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRACIÓN-DPTO TI		
N° de SOLPE	16258	Fuente de Financiamiento (seleccionar con una "x")	
N° PAC (de ser el caso):	36	Recursos Propios:	COFIDE
Código de servicios:	OS082		Asistencia Técnica
Centro de Costo:	10110600		Fideicomiso Cartera Castigada
Rubro:	2.3 Servicios prestados por terceros	De Terceros:	
SubRubro:	2.3.8 Otros	CuMa:	45*30129010
Subcontratación Significativa: ¿El requerimiento podría ser desarrollado por COFIDE? Sí No Si contestó <u>Sí</u> a la pregunta anterior, llenar al final del presente formato los datos solicitados.			

TÉRMINOS DE REFERENCIA DE CUMPLIMIENTO MÍNIMO (SERVICIOS)

SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA LA HERRAMIENTA ARCSERVE SAAS BACKUP

1. FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACIÓN

La presente contratación pública tiene como finalidad mantener la operativa y modernización de nuestra plataforma de respaldo de correos en nube, buscando elevar los niveles de eficiencia y satisfacción de los usuarios internos y externos de COFIDE.

Por la naturaleza del valor de los activos de información, por las mejores prácticas de seguridad y continuidad del Negocio, es que se requiere la contratación de una empresa especializada en brindar el servicio de respaldo para los buzones de correo alojados en la nube de Office 365

El presente servicio se alinea con los objetivos estratégicos de la corporación:

Eje Estratégico 2	Objetivo Estratégico Institucional
Organización innovadora, solvente y sostenible	OEI7: Promover la Eficiencia Operativa y Satisfacción de los Clientes

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

Preservar las suscripciones necesarias para mantener operativa, la plataforma de respaldo de los buzones de correo en nube de Microsoft 365, la plataforma de respaldo en nube (Arcserve SaaS Backup del fabricante ArcServe), nos permitirá mantener y restaurar los correos históricos de los usuarios de COFIDE. Finalmente, esta herramienta mantendrá de forma histórica los correos de los últimos tres (03) años hasta completar su periodo de expiración (10 años).

3. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

a. MODALIDAD DE PAGO

El contrato se rige por la modalidad de **Suma alzada**, de conformidad con el artículo 130 del Reglamento.

b. SISTEMA DE ENTREGA

No aplica

c. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio materia de la presente convocatoria, estará comprendido a partir de la fecha indicada en el Acta de Inicio del Servicio Etapa Operativa por un periodo de 36 meses.

d. LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

El servicio se prestará en la Sede Principal de COFIDE, Ubicado en calle Augusto Tamayo 160 San Isidro.

e. ADELANTOS

No aplica

f. PENALIDADES
i. PENALIDAD POR MORA:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable, de conformidad con el artículo 120 del Reglamento.

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

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F = 0.40

ii. OTRAS PENALIDADES

El incumplimiento de los umbrales de niveles de Servicio (descritas en el numeral **4.15.2 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO**, inciso **d. Umbrales de Niveles de Servicio**, traerá como consecuencia una penalidad económica que se ejecutará a partir del primer pago inclusive.

a. Para tiempos de respuesta y solución

N°	Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de calculo	Procedimiento
1	Respuesta oportuna de Incidentes (todas las Prioridades)	10% * UIT	El cálculo se realiza si no cumple con el umbral del servicio del mes (60%)
2	Solución oportuna de Incidentes Prioridad Alta	30% * UIT	El cálculo se realiza si no cumple con el umbral del servicio del mes (100%)
3	Solución oportuna de Incidentes Otras Prioridades	10% * UIT	El cálculo se realiza si no cumple con el umbral del servicio del mes (60%)
4	Respuesta oportuna de Requerimientos	10% * UIT	El cálculo se realiza si no cumple con el umbral del servicio del mes (100%)
5	Solución oportuna de Requerimientos	30% * UIT	El cálculo se realiza si no cumple con el umbral del servicio del mes (100%)

b. Para el caso de la disponibilidad del servicio, considerar las siguientes penalidades:

N°	Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de calculo	Procedimiento
1	Si no alcanza Disponibilidad del servicio mensual indicada	30% * UIT	Mayor a 90% hasta 98%
2	Si no alcanza Disponibilidad del servicio mensual indicada	50% * UIT	Mayor a 80% hasta 90%

3	Si no alcanza Disponibilidad del servicio mensual indicada	1 UIT	Menor a 80%
---	---	-------	-------------

- Estas penalidades serán efectivas a través de un descuento en la facturación del mes del servicio en donde se presentó el incumplimiento

g. SUBCONTRATACIÓN

No aplica

h. FÓRMULAS DE REAJUSTES

No aplica

i. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES:

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación, cuando se haya pactado y arbitraje.

Para el arbitraje, el postor ganador de la buena pro selecciona a una de las siguientes Instituciones Arbitrales para administrar el arbitraje:

- CENTRO DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.
- CENTRO DE ARBITRAJE DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA.
- CENTRO DE ARBITRAJE LATINOAMERICANO E INVESTIGACIONES JURIDICAS S.A.C.

4. TÉRMINOS DE REFERENCIA

4.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Puesto que el servicio de respaldo de correos electrónicos en nube Microsoft 365, se ha realizado durante los últimos 3 años con la herramienta ArcServe SaaS Backup, el servicio a contratar debe ofrecer resguardo y protección total de los correos electrónicos respaldados con dicha herramienta. Debido a la importancia de la información respalda, esta debe ser legible, confiable y mantenerse preservada en el tiempo, hasta que la información respaldada alcance su periodo de expiración.

Cabe precisar que la herramienta ArcServe SaaS Backup, no se usara durante este periodo de servicio como respaldo para nueva información, sin embargo, esto no quiere decir que se pueda usar como contingencia ante cualquier eventualidad. Por lo que se requiere que la herramienta cuente con todas sus características en modo pasivo, para ser activadas de ser necesario cuando se requiera.

Es decir que la herramienta ArcServe SaaS Backup debe ser capaz de realizar respaldos de lo siguiente, en caso sea requerido previa activación de las suscripciones correspondientes:

- 1) Exchange Online
- 2) OneDrive
- 3) Sharepoint Online (usuarios licenciados/sites)

Adicionalmente el servicio a contratar debe incluir lo siguiente:

4.1.1 De la data histórica respaldada con la herramienta ArcServe UDP

- a. Administración, disponibilidad e integridad de los backup de correos históricos que COFIDE tiene actualmente almacenado en la nube de AWS, la misma que fue respaldado con la herramienta ArcServe Unified Data Protection for Office365 (Aproximadamente 48TB).

- b. Como parte del servicio, el proveedor será responsable de copiar la data histórica respaldados con la herramienta ArcServe UDP a un almacenamiento proporcionado por COFIDE.
- c. El almacenamiento, será presentado por COFIDE a través de una máquina virtual con sistema operativo Windows Server 2019 como mínimo, con 4 vCPUs, 32 GB RAM y 25TB en disco. Cualquier software adicional, como Arcserve UDP deberá ser brindado por el proveedor. Así mismo el proveedor será responsable de la operatividad de la aplicación en el nuevo ambiente recreado.

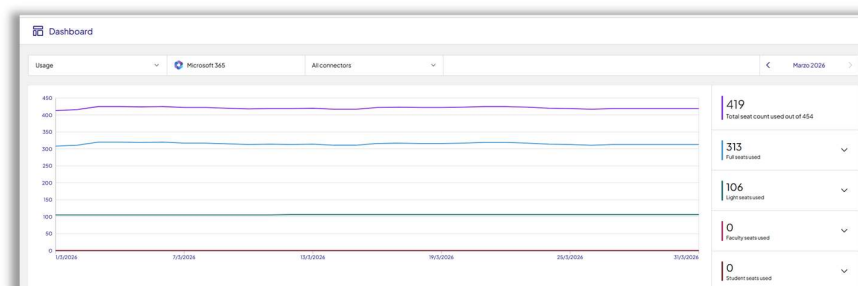
4.1.2 De la data respaldada con la herramienta ArcServe SaaS Backup

La información ubicada en Microsoft 365 (mailbox) y respaldada con la actual herramienta ArcServe SaaS Backup, debe estar disponible por 10 años. Es decir, los backup realizados a los mailbox de los usuarios de COFIDE, deben perdurar EN EL TIEMPO desde la fecha de respaldo inicial hasta por los siguientes 10 años. Cabe precisar que la información respaldada en la nube del fabricante, debe estar disponible e integra cada vez que COFIDE necesite recuperar.

a. Para el nuevo esquema de Suscripción por Buzones de la herramienta ArcServe SaaS Backup

Actualmente COFIDE cuenta con 454 suscripciones adquiridas, de los cuales se respaldan 419 suscripciones o buzones de Microsoft 365.

Para este nuevo servicio, el PROVEEDOR **debe activar la cantidad de suscripciones necesarias** para mantener disponible y actualizada la herramienta ArcServe SaaS Backup, inclusive para descargar los correos históricos almacenados hasta la fecha de inicio de este nuevo servicio.



- b. La información respaldada hasta el inicio de este nuevo servicio (la cual iniciara a partir de la firma del Acta de Inicio de la Etapa Operativa), debe ser descargada en archivos PST, por lo menos 02 veces al año (es decir por periodos semestrales), siguiendo las buenas prácticas de trabajo, para que los archivos resultantes puedan ser configurados y leídos en la aplicación de correo (Outlook) de cada usuario.
- c. Cabe precisar que, la herramienta ArcServe SaaS Backup debe quedar en modo de lectura y será utilizada íntegramente para recuperar información histórica respaldada inclusive, hasta el momento del inicio de este nuevo servicio. En consecuencia, la información respaldada hasta el inicio de este nuevo servicio, ya no crecerá en volumen de almacenamiento. La información backupeada hasta la fecha de corte, solo servirá para recuperar información.

4.1.3 De la descarga de correos como archivos PST (ArcServe SaaS Backup)

- a. Para el caso de la descarga de archivos en formato pst, indicado en el numeral **4.1.2. inciso b**, la actividad debe realizarse considerando seis (06) puntos de recuperación, de acuerdo al plan de trabajo que presentara el proveedor, el mismo que se revisara en conjunto con el personal técnico de COFIDE.

- b. Durante el periodo del Servicio, el proveedor es el responsable de la descarga progresiva de la información de correo en formato PST, para todas las cuentas de correo de todos los usuarios de COFIDE, acorde a los siguientes puntos de recuperación.

Ítem	Periodo de recuperación	Descarga	Plazo
1	Julio2023 – Diciembre 2023	1era	6 meses
2	Enero2024 – Junio2024	2da	6 meses
3	Julio2024 – Diciembre2024	3era	6 meses
4	Enero2025 – Junio2025	4ta	6 meses
5	Julio2025 – Diciembre2025	5ta	6 meses
6	Enero2026 – Agosto2026	6ta	6 meses

- c. La información descargada en formato PST, será copiada al almacenamiento proporcionado por COFIDE luego de que el proveedor valide la integridad del archivo pst generado.

4.1.4 Soporte Técnico

Con la finalidad de mantener el mejor nivel de disponibilidad de la solución, COFIDE solicita el servicio de soporte técnico local que permita una rápida solución a los problemas que se pudieran presentar.

a. Atención de Incidentes

- En caso se presentase una falla en el servicio, COFIDE podrá comunicarse con el PROVEEDOR a través de los canales de atención formales y establecidos. Se precisará prioridad del caso.
- El técnico de turno designado por el PROVEEDOR brindará soporte de tipo remoto de primer nivel, en caso el problema no sea resuelto por el primer nivel, un técnico y/o especialista brindará soporte remoto y/o presencial según los tiempos acordados para la solución y lo especificado en este documento.
- El PROVEEDOR debe tener la capacidad suficiente para la atención y resolución de todos los problemas que se presenten con la solución existente, los únicos casos que podrá reportar con el fabricante son los ocasionados por un mal funcionamiento del producto. Todos los casos reportados deberán ser escalados para que el servicio sea repuesto lo más pronto posible y en dicho caso el PROVEEDOR realizará el seguimiento del caso e informará a COFIDE enviando la siguiente información: Numero de caso abierto, estado del caso reportado.
- El PROVEEDOR deberá contar con centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica instalado de tal manera que le asegure a COFIDE que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado.
- Este servicio deberá ser atendido a través de los siguientes Canales de Atención:
 - ✓ Telefónico, a través de un número de contacto disponible en modalidad 24x7. Este podrá ser número fijo o móvil y donde se podrá reportar y atender cualquier tipo de solicitud.
 - ✓ Correo electrónico, a través de una dirección de correo asignada para la atención de solicitudes (incidentes, requerimientos o consultas).
 - ✓ Presencial, conformado por un equipo técnico especializado y certificado para brindar el servicio el cual estará debidamente identificado y documentado de la solución y alcances del servicio.
 - ✓ También podrá estar disponible atención vía web o vía chat. El proveedor deberá oficializar estos canales de atención al inicio del servicio.

b. Atención de requerimientos

La atención de requerimientos serán casos puntuales, que por algún motivo de falta de conocimiento no pudiese realizar el operador del centro de datos. Estos requerimientos principalmente serán requeridos, cuando se necesite recuperar información histórica de la herramienta histórica ArcServe UDP y/o ArcServe SaaS backup.

4.2. PROCESO DE COMPATIBILIZACIÓN

Esta contratación esta alineada a la compatibilización para el **Servicio de Respaldo en nube del fabricante Arcserver SaaS Backup**, aprobado con Memorando N°000029-2023-COFIDE/DC de fecha 08 de junio del 2023.

4.3. EQUIPO DE TRABAJO

La empresa deberá contar como mínimo con el siguiente personal, cabe mencionar que este detalle no limita a la empresa a colocar mayor cantidad o calidad de personal, de acuerdo a la eficiencia para el cumplimiento del servicio:

Cargo y Rol	Requerimiento mínimo
Especialista en Herramienta de backup	Carrera Profesional: Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Telecomunicaciones o Computación e Informática o Sistemas Computacionales o profesiones afines a tecnologías de la información. Grado Académico: Titulado. Experiencia Profesional: Contar con dos (02) años como mínimo en soporte y mantenimiento técnico de la solución a soportar. Especialización: Contar con certificado oficial emitido por el fabricante como Arcserve Certified Engineer – SaaS Backup. Presentación del Currículum Vitae correspondiente al personal técnico que realizará el servicio. Los certificados o constancias que acrediten la especialización se presentarán a la firma del contrato.

NOTA IMPORTANTE:

El personal propuesto solo podrá ser reemplazado por causas justificables aceptadas por la Corporación, y siempre que medie un aviso previo de 15 días de anticipación. El reemplazante deberá cumplir con igual o mejor perfil que el personal sustituido.

4.4. EQUIPAMIENTO O INFRAESTRUCTURA NO ESTRATÉGICA

No aplica.

4.5. CONDICIONES PARA EL PERSONAL (De requerir personal clave/consultorías)

EL CONTRATISTA deberá contar con el respaldo de especialistas de reemplazo ante cualquier eventualidad. El reemplazo puede ser solicitado por COFIDE o por el CONTRATISTA. En este último caso, se debe contar con la aprobación de COFIDE. Cabe indicar que los especialistas reemplazantes deberán contar como mínimo con las mismas calificaciones y competencias del especialista requeridas en los términos de referencia.

COFIDE se reserva el derecho, en todo momento, de solicitar el cambio de los especialistas encargados de la prestación de los servicios contratos, si a su criterio, no cumplen con los requisitos para las tareas encomendadas. Para el reemplazo, EL CONTRATISTA deberá presentar al candidato para su aprobación por parte de COFIDE, en un plazo no mayor de cinco (05) días calendario. Este plazo podrá extenderse a consideración de COFIDE, siempre y cuando no sea mayor a cinco días laborables.

Aceptado el reemplazo del especialista, COFIDE no reconocerá doble cargo de horas hombre para ninguna etapa del proyecto y/o tarea, obligándose EL CONTRATISTA a cumplir con el cronograma y horas-hombre acordadas para el proyecto y/o tarea y los entregables en los que trabajará el nuevo especialista.

En caso que, EL CONTRATISTA considere necesario contar con más especialistas de los originalmente propuestos, deberá comunicar tal hecho a COFIDE y presentar el (los) candidato(s), para su aprobación por parte de COFIDE, en un plazo no mayor a los diez (10) días calendario a partir de la comunicación referida. Este plazo podrá extenderse a consideraciones de COFIDE, siempre y cuando no sea mayor a cinco días laborables.

Ya sea en caso de reemplazos o nuevos ingresos los plazos que se tome EL CONTRATISTA para asignar a los nuevos especialistas, no deberán afectar los planes de trabajo de las tareas que forman parte del alcance del servicio, es decir, el reemplazo de especialistas no implicará la modificación de los cronogramas establecidos para los entregables que se encuentren en curso

4.6. PRESTACIONES ACCESORIAS

No aplica

4.7. ENTREGABLES

4.7.1 El proveedor, debe cumplir con el envío de los siguientes entregables en un plazo máximo de quince (15) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la fecha de inicio de servicio indicada en el Acta de Inicio del Servicio:

- **Acta de inicio del servicio**, firmada por el proveedor y COFIDE.
- Documento donde se comprenda los **Acuerdos de Niveles de Servicio y niveles de escalamiento**.
- **Documentación emitida por el fabricante**, donde señale que el postor es partner autorizado a brindar los servicios de soporte y mantenimiento solicitado.
- **Documentación emitida por el fabricante o el representante local**, en donde se indique la cantidad de suscripciones renovadas y el tipo de servicio contratado.

4.7.2 El Proveedor, debe cumplir con el envío de los siguientes entregables, en un plazo máximo de quince (15) días calendarios, contados a partir del día siguiente de finalizada la ejecución del servicio mensual:

- **Informe mensual del servicio**, el informe debe plasmar los **tickets de incidencias** con sus respectivas soluciones, de haberse presentado el caso. Si no hubiera tickets generados el informe debe indicar que no hubo atenciones de incidentes durante el mes correspondiente del servicio. Es decir, el informe de contener:
 - Relación de atenciones por incidentes y/o requerimientos atendidos dentro del periodo, indicar estado de los mismos.
 - Cálculo del Resultado de los SLA del período.
 - Reporte técnico de mantenimiento correctivo, detallando las causas del problema, y las actividades para su resolución (Si aplica en el mes de servicio).
 - Reporte de descarga progresiva de la información de correo en formato PST

Los entregables serán remitidos al Departamento de Tecnologías de la información en formato digital (PDF), a la siguiente url y a la siguiente dirección de correo electrónico:

- <https://facilita.gob.pe/t/4897>
- entregablesti@cofide.com.pe

4.8. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.8.1 Lugar:

El servicio se prestará entre las instalaciones de COFIDE, sito en calle Augusto Tamayo 160 San Isidro.

4.8.2 Plazo:

El periodo del servicio de la prestación, estará comprendido a partir de la fecha indicada en el Acta de Inicio del Servicio por un periodo de 36 meses.

4.9. FORMA DE PAGO

El pago se realizará en treinta y seis (36) cuotas iguales de forma mensual, posterior a la recepción de la documentación exigida en el numeral **4.7.2** de los ENTREGABLES, y luego de otorgada la conformidad del servicio por parte del área usuaria; para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad deberá contar con la siguiente documentación:

- Entregables según términos de referencia o especificaciones técnicas.
- Acta de conformidad suscrita por el Área Usuaria.
- Comprobante de pago. El cual deberá ser enviado a través del siguiente link: <https://facilita.gob.pe/t/4897>, el comprobante de pago deberá señalar el detalle y numero de orden o contrato según corresponda.

Nota: En caso la prestación del servicio inicie antes del ciclo de facturación asignado, el primer recibo podrá incluir el cargo fijo prorrateado por el servicio brindado, correspondiente a los días previos al inicio de su ciclo de facturación.

4.10. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD CONTRATANTE no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo 144 de su Reglamento.

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

4.11. PROPIEDAD INTELECTUAL

No aplica

4.12. DEPENDENCIA ENCARGADA DE DAR LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad del servicio será otorgada por el Departamento de Tecnologías de Información.

4.13. DOCUMENTOS A CONSIDERAR PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO.

- **Para el personal del Equipo de Trabajo**
 - Carrera Profesional: Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Telecomunicaciones o Computación e Informática o Sistemas Computacionales o profesiones afines a tecnologías de la información.
Grado Académico: Titulado.
 - Experiencia Profesional: Contar con dos (02) años como mínimo en soporte y mantenimiento técnico de la solución a soportar.
 - Especialización: Contar con certificado oficial emitido por el fabricante como Arcserve Certified Engineer – SaaS Backup.
- **Documentación emitida por el fabricante**, donde señale que el postor es partner autorizado a brindar los servicios de soporte y mantenimiento solicitado.

4.14. MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS (MPD) Y PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO (PLAFT)

Es condición esencial en este contrato el cumplimiento por parte del Proveedor, de las disposiciones previstas en la Ley N° 30424 "Ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas en el proceso penal" y sus modificatorias, del Decreto Legislativo N° 1106, "Decreto Legislativo de Lucha Eficaz contra el Lavado de Activos y otros Delitos relacionados a la Minería Ilegal y Crimen Organizado" y sus modificatorias, así como de las normas legales sobre el Sistema de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y de la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (Foreign Corrupt Practices Act); en adelante, "**las disposiciones en materia de PLAFT, Anticorrupción y Prevención de delitos**".

En ese sentido, el Proveedor declara que:

(i) Sus accionistas, directores, gerentes, funcionarios, representantes (entiéndase como cualquier persona que actúe por cuenta o interés suyo), colaboradores, y/o subcontratistas, cumplen estrictamente con las disposiciones en materia de PLAFT, Anticorrupción y Prevención de Delitos y que, a la fecha, ni este ni ninguna de las personas anteriormente señaladas, han incurrido en acciones y/o cometido actos que pudieran ser constitutivos de los delitos previstos en las disposiciones en materia de PLAFT, Anticorrupción y Prevención de Delitos.

(ii) No han sido ni se encuentran condenados y/o investigados por acciones y/o actos que pudieran ser constitutivos de delitos previstos en las disposiciones en materia de PLAFT, Anticorrupción y Prevención de Delitos, a la celebración del presente contrato (o durante la ejecución del mismo).

*(iii) Se compromete a remitir toda la información que COFIDE le pueda requerir en virtud a la Debida Diligencia en el conocimiento del **Proveedor**, conforme a lo regulado en las normas legales sobre el Sistema de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. COFIDE guardará la confidencialidad y reserva sobre la información antes mencionada conforme a la normativa vigente aplicable.*

*Si durante la ejecución del contrato (y/o prestación del servicio), el **Proveedor** tomara conocimiento por cualquier medio de la ocurrencia de cualquier acción, conducta u otro acto que pueda constituir infracción a lo dispuesto en las disposiciones en materia de PLAFT, Anticorrupción y Prevención*

de Delitos, deberá informarlo de inmediato a COFIDE dentro del plazo de treinta (30) días calendario de conocida la ocurrencia a través de sus canales de comunicación formales.

Al respecto, el **Proveedor** se obliga a cumplir y hacer cumplir durante toda la vigencia del presente contrato (y/o durante la ejecución del servicio) las disposiciones en materia de PLAFT, Anticorrupción y Prevención de Delitos; por lo que se compromete a que ninguno de sus accionistas, directores, gerentes, funcionarios, representantes, colaboradores y/o subcontratistas, incurra en algún tipo de actividad, acción o conducta que pudiera contravenir lo dispuesto en las disposiciones en materia de PLAFT, Anticorrupción y Prevención de Delitos; en consecuencia, el **Proveedor** asume expresamente total y absoluta responsabilidad por las acciones, conductas, omisiones y/o cualquier acto cometida por éste y/o sus accionistas, directores, gerentes, funcionarios, representantes, colaboradores, y/o subcontratistas que infrinjan las disposiciones contenidas en las disposiciones en materia de PLAFT, Anticorrupción y Prevención de Delitos. Dicho supuesto de incumplimiento por parte del **Proveedor**, configura una causal de resolución automática y de pleno derecho.

Finalmente, el **Proveedor** se compromete a mantener indemne a COFIDE frente a cualquier daño ocasionado por el incumplimiento de las disposiciones en materia de PLAFT, Anticorrupción y Prevención de Delitos, por parte del **Proveedor** o de sus accionistas, directores, gerentes, funcionarios, representantes, colaboradores, y/o subcontratistas, y reembolsará cualquier monto que COFIDE se viera obligado a abonar por mandato firme de alguna autoridad administrativa y/o judicial respecto de todo daño o perjuicio directo, multa, penalidad, sanción o costo que se derive del incumplimiento de las disposiciones en materia de PLAFT, Anticorrupción y Prevención de Delitos, así como también en caso la presente declaración resultase falsa y/o inexacta.

4.15. CONDICIONES DEL SERVICIO

4.15.1 Del Postor

- a. El Postor brindará el servicio preferentemente con su personal el que deberá estar debidamente autorizado por el fabricante de la marca del equipo.

4.15.2 Acuerdos de Niveles de Servicio

a. Definiciones

- **Tiempo de Respuesta oportuna**, se refiere al tiempo transcurrido desde el registro de la llamada en el centro de servicios o punto de contacto del postor, hasta la asignación del especialista encargado en atender el incidente. Durante esta interacción se indicará la prioridad del incidente.
- **Prioridad del incidente**, Se refiere al sentido de urgencia que se debe tomar en consideración al incidente reportado.
 - ✓ **Prioridad Alta:** Incidente con interrupción y/o alto impacto en la operación del servicio. No se cuenta con solución alterna inmediata.
 - ✓ **Prioridad Media:** Incidente con importante impacto en la operación del servicio. Se cuenta con solución alterna inmediata.
 - ✓ **Prioridad baja:** Incidente con bajo impacto en la operación del servicio.
- **Tiempo de solución oportuna**, para el caso de incidentes es el tiempo transcurrido entre la comunicación al PROVEEDOR de la existencia del mal funcionamiento del servicio por parte de COFIDE (llamada de servicio) y la disponibilidad y puesta en funcionamiento del servicio a satisfacción del COFIDE. Para el caso del requerimiento de activación de almacenamiento se considera el tiempo transcurrido entre la solicitud al PROVEEDOR (correo electrónico) y la confirmación de dicha activación a conformidad de COFIDE
 - ✓ En caso que el POSTOR no pudiera concretar la solución del problema dentro de los plazos estipulados, deberá escalar el incidente al soporte técnico del fabricante en el menor tiempo posible, sin que esto implique costo alguno para COFIDE.
 - ✓ El POSTOR deberá contar con centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica instalado de tal manera que le asegure a COFIDE que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado.

b. **Disponibilidad del servicio**

Esta métrica mide la disponibilidad de la solución de backup. Se considera que el servicio está disponible cuando está en pleno funcionamiento, y por lo tanto es capaz de realizar en su totalidad los servicios contratados durante el periodo de medición. Se debe descontar cualquier ventana de mantenimiento programada con anticipación y aceptada por COFIDE.

c. **Niveles de Servicio**

GESTIÓN DE INCIDENTES (Aplica para todos los incidentes reportados al proveedor y a los escalados al fabricante de la solución)			
	Prioridad Alta	Prioridad Media	Prioridad Baja
Horario atención	L-D 24 x 7	L-V 9 x 5	L-V 9 x 5
Tiempo de respuesta	2 horas (On-Site)	6 horas	12 horas
Tiempo de resolución	4 horas	1 días	2 días
Disponibilidad del servicio	98 % mensual		
Periodo de vigencia	36 meses		
Número de atenciones contratadas	Ilimitadas		

GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS (Aplica solo para activar el almacenamiento adicional)	
Horario atención	L-D 24 x 7
Tiempo de respuesta	4 horas
Tiempo de atención y solución	48 horas
Periodo de vigencia	36 meses

d. **Umbral de Niveles de Servicio**

El incumplimiento de los umbrales de niveles de Servicio del presente numeral, traerá como consecuencia una penalidad económica, que afectará al monto mensual pendiente de facturar. A continuación, se detallan los umbrales que debe cumplir el proveedor.

Indicador	Fórmula de medición	Umbral
Respuesta oportuna de Incidentes	Cantidad de incidentes respondidos oportunamente mensual / Cantidad total de incidentes mensual	60%
Solución oportuna de	Cantidad de incidentes prioridad Alta resueltos oportunamente mensual / Cantidad total de incidentes prioridad Alta mensual	100%

Incidentes Prioridad Alta		
Solución oportuna de Incidentes Otras Prioridades	Cantidad de incidentes prioridad Media y Baja resueltos oportunamente mensual / Cantidad total de incidentes prioridad Media y Baja mensual	60%
Respuesta oportuna de requerimientos	Cantidad de requerimientos respondidos oportunamente mensual / Cantidad total de requerimientos mensual	100%
Solución oportuna de requerimientos	Cantidad de requerimientos respondidos oportunamente mensual / Cantidad total de requerimientos mensual	100%
Disponibilidad del servicio	Cantidad de horas de disponibilidad del servicio mensual / cantidad total de horas del mes	98%

e. **Frecuencia de Monitoreo de acuerdo de niveles de servicio**

Frecuencia de Medición de Niveles de Servicio	Mensual
--	---------

4.15.3 Seguridad de Información

Protección de Activos

En caso de requerir conexiones para la implementación y/o soporte y/u operación del servicio, EL CONTRATISTA:

- Es el responsable de la seguridad del servicio ofrecido y deberá contar con medidas de seguridad (firewall, protección contra software malicioso, control de fugas de información, entre otros), que permitan asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de COFIDE.
- Debe coordinar con el equipo de Tecnologías de Información de COFIDE el otorgamiento de accesos y su posterior revocación al finalizar el servicio u contrato.
- Debe coordinar con el equipo de Tecnologías de Información de COFIDE el método de acceso permitido, políticas de usuarios y contraseñas, autorización de accesos a usuarios y sus respectivos privilegios, control físico y lógico para la restricción de acceso a la información sensible, así como mantener actualizada la lista de personas autorizadas.

La obligación de Protección de Activos no resulta aplicable en los siguientes supuestos:

- a. Cuando el servicio no requiere implementaciones que hagan uso de conexiones hacia la red de COFIDE.

Confidencialidad

EL CONTRATISTA debe cumplir con el acuerdo de confidencialidad, en virtud del cual se obliga a no copiar, difundir, aplicar, ni comunicar a terceros información, base de datos ni cualquier otro aspecto relacionado a COFIDE a la que tenga acceso durante la ejecución del servicio.

La obligación de confidencialidad no resulta aplicable en los siguientes supuestos:

- b. Cuando la información en cuestión haya sido de difusión o acceso público;
- c. Cuando la información en cuestión haya sido publicada antes de haber sido puesta a disposición del CONTRATISTA o contratista;

- d. Cuando la información en cuestión ya obre en poder del CONTRATISTA o contratista y no esté sujeta a cualquier otro impedimento o restricción que le haya sido puesto de manifiesto;
- e. Cuando la información en cuestión haya sido recibida a través de terceros sin restricciones y sin que implique incumplimiento del Contrato;
- f. Cuando la información en cuestión haya sido independientemente desarrollada por el CONTRATISTA o contratista, siempre que no se hubiese utilizado para ello otra información confidencial; o
- g. Cuando la información en cuestión deba ser revelada a alguna autoridad autorizada para dar cumplimiento a una orden de naturaleza judicial o administrativa, bastando para ello informar a la COFIDE la recepción de dicha orden.

5. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

5.1. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN OBLIGATORIOS

A. CAPACIDAD LEGAL

No aplica.

B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a DOS (02) VECES EL VALOR ESTIMADO, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran prestaciones similares a:

- Servicio de backup en nube de Office 365 y/o
- Servicio de soporte y mantenimiento de herramientas de respaldo en nube y/o
- Servicio de respaldo en nube SaaS backup

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con constancia de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados², para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de compra con conformidad o constancia de prestación.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el **Anexo N° 11** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los quince (15) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

¹ El solo sello de cancelado en el comprobante de pago, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Es válido el sello colocado por el cliente del postor (sea utilizando el término "cancelado" o "pagado").

² Se entiende "privados" como aquellos que no son entidades contratantes.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso de que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo N° 14**.

Las personas jurídicas resultantes de un proceso de reorganización societaria no pueden acreditar como experiencia del postor en la especialidad que le hubiesen transmitido como parte de dicha reorganización las personas jurídicas sancionadas con inhabilitación vigente o definitiva.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicio o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo N° 11** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

Advertencia

En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que ejecutan conjuntamente el objeto del contrato.

5.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN FACULTATIVOS

C. CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL

C.1. EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

No Aplica.

C.2. CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE

No Aplica.

C.3. EQUIPAMIENTO ESTRÁTEGICO

No Aplica.

C.4. INFRAESTRUCTURA ESTRÁTEGICA

No Aplica.

D. PARTICIPACIÓN EN CONSORCIO

No aplica.

6. SUB CONTRATACIÓN SIGNIFICATIVA

Si contestó Sí a la consulta: ¿El requerimiento podría ser desarrollado por COFIDE?, responder lo siguiente:

En caso de falla o suspensión del servicio, ¿Podría verse afectada la Corporación respecto a:

Ingresos: Sí No Solvencia: Sí No

Continuidad Operativa: Sí No

Identificar y marcar el macroproceso de la Corporación que esté relacionado con el contrato del servicio solicitado:

M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17
----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

M01= CAPTACIÓN

M02= COLOCACIONES

M03= INVERSIONES Y GESTIÓN DE TESORERÍA

M04= FIDEICOMISOS Y COMISIONES DE CONFIANZA

M05= GESTIÓN DEL DESARROLLO E INNOVACIÓN

M06= DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS

M07= GESTIÓN DE EXCELENCIA OPERACIONAL

M08= PLANEAMIENTO

M09= IMAGEN INSTITUCIONAL

M10= GOBERNANZA

M11= GESTIÓN DE LA CARTERA EN
RECUPERACIÓN

M12= GESTIÓN HUMANA

M13= GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

M14= GESTIÓN LEGAL

M15= TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES

M16= GESTIÓN LOGÍSTICA E
INFRAESTRUCTURA

M17= GESTIÓN DOCUMENTAL