

## SOLICITUD DE COTIZACIÓN

UNIDAD EJECUTORA : 300 DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION TACNA

NRO. IDENTIFICACIÓN : 000934

Señores :	<b>R.U.C.</b>		
Dirección :			
Teléfono :	Fax :		
Nro. Cons. : 313	Fecha : 12/06/2020	Documento :	
Concepto :			

UNIDAD MEDIDA	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
	<p><b>SERVICIO DE INTERNET</b></p> <p><b>TÉRMINO DE REFERENCIA:</b></p> <p><b>OBJETIVOS GENERALES</b> "Contar con un servicio de Internet Línea dedicada de 30 Mbps.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> "Se requiere la contratación de una empresa de telecomunicaciones que sea capaz de brindar los servicios solicitados.  "Implementación de Servicio de Internet via Fibra Óptica.  "Servicio de Internet Línea dedicada de 30 Mbps con un grado de concentración del servicio de 1:1.</p> <p><b>DEL POSTOR</b> "El postor deberá tener experiencia en el servicio materia de objeto de la presente contratación mínimo cinco (5) años.</p> <p><b>"ASPECTOS GENERALES DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS</b> "El Proveedor es responsable de la operatividad del enlace de comunicación y del buen funcionamiento, licencias, actualización de firmware y software de sistema operativo de sus equipos de comunicación.</p> <p><b>"CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE INTERNET DEDICADO POR FIBR</b> Enlace a internet dedicado con un ancho de banda de 30 Mbps, deberá ser simétrico y con un Overbooking 1:1 en el enlace local y 1:1 en el enlace internacional.</p> <p>"El Overbooking solicitado de 1:1 corresponde desde la puerta de enlace del router de internet de la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA hasta la puerta de enlace del proveedor conectado directamente al proveedor internacional de Internet.</p> <p>"El medio físico de transporte deberá ser fibra óptica, podrá tenderse de forma canalizada, subterránea y/o aérea desde el Punto de presencia del Postor hasta el local de la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA in situ Km. 11 de carretera Calana.</p> <p>"Registro del DNS y asignación de las direcciones IP públicas necesarias (mínimo 8), dentro de las cuales estarán el IP del router, el IP de la red y el IP del Broadcast, así como el respectivo acceso a Internet y la inscripción de los dominios en los servidores del ISP.</p>		

## SOLICITUD DE COTIZACIÓN

UNIDAD EJECUTORA : 300 DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION TACNA  
NRO. IDENTIFICACIÓN : 000934

Señores :	R.U.C.		
Dirección :			
Teléfono :	Fax :		
Nro. Cons. : 313	Fecha : 12/06/2020	Documento :	
Concepto :			

UNIDAD MEDIDA	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
	<p>TÉRMINO DE REFERENCIA:</p> <p>"Para realizar la conexión el proveedor deberá proveer un equipo router y demás equipos necesarios en calidad de alquiler para realizar la conexión a internet, el equipo router deberá tener como mínimo las siguientes características:</p> <p>a) Interfaces: cuatro (04) puertos 10/100/1000BaseT y un (01) puertos SFP.  b) Deberá soportar de al menos un throughput de 30 Mbps para ampliaciones de ancho de banda en casos necesarios. Deberá brindar hoja técnica en la que indique el valor de throughput que soporta el equipo.</p> <p>c) En ningún caso se podrá presentar soluciones con equipos que estén en etapa de obsolescencia o que hayan anunciado su "End-of-life", o dejen de ser fabricadas, comercializadas y/o soportadas durante el contrato del equipo.</p> <p>"El proveedor deberá contar con salidas redundantes 100% fibra óptica al backbone Internacional de Internet como mínimo con 02 operadores internacionales que le proporcione cada uno 10 Gbps por enlace como mínimo. El postor deberá presentar la declaración Jurada mencionando el nombre del operador internacional detallando el ancho de banda contratado.</p> <p>"El proveedor debe de considerar el equipamiento necesario hasta el puerto RJ-45 del switch de la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA, para iniciar el servicio.</p> <p>"El protocolo de comunicación será TCP/IP, deberá tener disponibilidad de protocolo de ruteo IP V4 / IP V6.</p> <p>"El protocolo de transporte del Backbone del proveedor deberá ser MPLS. Cabe aclarar que el uso del protocolo MPLS solo hace referencia al backbone del postor mas no a la red local que llega hasta el punto de presencia en la ciudad de Tacna.</p>		

## SOLICITUD DE COTIZACIÓN

UNIDAD EJECUTORA : 300 DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION TACNA  
NRO. IDENTIFICACIÓN : 000934

Señores :	R.U.C.		
Dirección :			
Teléfono :	Fax :		
Nro. Cons. : 313	Fecha : 12/06/2020	Documento :	
Concepto :			

UNIDAD MEDIDA	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
	<p>TÉRMINO DE REFERENCIA:</p> <p>"El Proveedor instalará y configurará todos los equipos, dispositivos y/o componentes necesarios para la puesta en funcionamiento del servicio sin que esto implique costo adicional para la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA. El servicio es considerado llave en mano incluyendo el router terminal.</p> <p>"El proveedor deberá poseer NOC, con soporte técnico 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año durante todo el plazo del servicio.</p> <p>"El proveedor asegurará que el servicio de Internet deberá ser brindado las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana y los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, con una disponibilidad mínima mensual del servicio al 99.0%.</p> <p>"El servicio debe ser acceso total a Internet. No deberá contener filtros de ninguna clase, restricción de protocolo, puertos o aplicativos con lo cual se asegurará el funcionamiento de cualquier tipo de aplicación que se ejecute sobre el protocolo TCP/IP.</p> <p>El proveedor deberá proporcionar una herramienta vía web que permita monitorear y supervisar en línea el enlace y consumo de ancho de banda para lo cual deberá entregar un usuario y su clave de acceso respectivo.</p> <p>Así mismo deberá proveer reportes de tráfico diario, semanal y mensual, en línea almacenando una bitácora de las últimas 6 semanas, para fines comparativos</p> <p>"El proveedor deberá poseer servidores DNS redundantes.  "El proveedor debe brindar servicio que garantice la protección perimetral de propósitos especiales, los cuales deberán realizar las siguientes funciones genéricas:</p> <p>"Firewall  "VPN, IPSEC, SSL  "Prevención de intrusos IPS  "Filtro de contenido URL  "Filtro de aplicaciones</p>		

## SOLICITUD DE COTIZACIÓN

UNIDAD EJECUTORA : 300 DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION TACNA

NRO. IDENTIFICACIÓN : 000934

Señores :	<b>R.U.C.</b>		
Dirección :			
Teléfono :	Fax :		
Nro. Cons. : 313	Fecha : 12/06/2020	Documento :	
Concepto :			

UNIDAD MEDIDA	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
	<p><b>TÉRMINO DE REFERENCIA:</b></p> <p>"El sistema debe ser capaz de informar la cantidad de tráfico malicioso bloqueado en Bps por el proveedor externo durante una mitigación activa en la nube.</p> <p>"El sistema debe ser capaz de informar la cantidad de tiempo que una mitigación de nube lleva ejecutándose.</p> <p>"El sistema deberá de ser capaz de reportar el estado de la conexión de señalización en la nube con el sistema del Proveedor de Servicios Administrados de Seguridad, mostrando el estado de la conexión, errores de conexión, y cuando haya sido deshabilitado.</p> <p>"El postor deberá adjuntar una declaración jurada confirmando la disponibilidad de este servicio y un diagrama que permita evidenciarlo.</p> <p><b>CARACTERÍSTICAS COMPLEMENTARIAS DEL SERVICIO</b></p> <p>"El Proveedor debe contar con las siguientes Certificaciones Internacionales en aras de asegurar la Calidad, Seguridad y correcta gestión de los servicios contratados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad de la Información ISO 27001.</li> <li>- Gestión de la Calidad ISO 9001.</li> <li>- Continuidad de Servicios ISO 22301.</li> </ul> <p>"El postor deberá acreditar ser miembro directo del NAP Perú y no a través de terceros, con conexión superior a los 5Gbps, capacidad suficiente para que no presente saturación en las horas pico y atender el servicio de la capacidad mínima contratada.</p> <p>Para acreditar este punto el Postor deberá adjuntar una captura de pantalla de la página del NAP Perú donde detalle el ancho de banda de conexión.</p> <p>"El proveedor deberá reparar o disponer de equipos necesarios de contingencia para el remplazo en el caso de presentarse alguna falla en su equipamiento, el tiempo de cambio no deberá exceder las 24 horas contabilizadas desde generado el ticket de atención. Esto no debe de generar costo alguno, siempre y cuando la falla no sea imputable a la DRET</p>		

## SOLICITUD DE COTIZACIÓN

UNIDAD EJECUTORA : 300 DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION TACNA  
NRO. IDENTIFICACIÓN : 000934

Señores :	R.U.C.		
Dirección :			
Teléfono :	Fax :		
Nro. Cons. : 313	Fecha : 12/06/2020	Documento :	
Concepto :			

UNIDAD MEDIDA	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
	<p>TÉRMINO DE REFERENCIA:</p> <p>"Si para la instalación del servicio de Internet es necesario realizar obras civiles, trámites de permisos municipales y otros necesarios, los costos serán asumidos por el proveedor.</p> <p>Un Mantenimiento preventivo anual como mínimo durante el tiempo de servicio, que incluya:  a)Revisión de los equipos para su optimización.  b)Realizarse en horario que no interrumpa las actividades diarias de la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA Informe escrito de las acciones realizadas en cada caso.</p> <p>MEJORAS AL SERVICIO</p> <p>"Se considerará como mejora el servicio de mitigación de ataques DDoS ubicado su backbone (nube). La mitigación en la nube se realiza cuando el enlace de conexión a Internet sea saturado por un ataque DDoS volumétrico.</p> <p>"El proveedor brindara capacitación para el correcto uso del modo de lectura del equipamiento instalado para los servicios de Internet y Seguridad al personal certificado de TI, de la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA.</p> <p>ATENCIÓN DE AVERÍAS O FALLAS</p> <p>Se entenderá por avería a una interrupción parcial o total del servicio, cabe precisar que no se considerará para el cálculo de penalidades por indisponibilidad del servicio las averías parciales y/o degradaciones del servicio, no obstante, el proveedor tiene que brindar los recursos necesarios a tiempo completo para restaurar el servicio a niveles satisfactorios y teniendo como plazo máximo de reparación total de las degradaciones del servicio 24 horas.</p> <p>"Toda actividad o provisión de bienes que tenga que ejecutar el proveedor para subsanar la avería serán sin costo alguno para la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA, salvo el caso en que la avería sea imputable a la misma.</p> <p>"Se entenderá por Tiempo de Atención, al tiempo transcurrido desde que se detecta la avería hasta que la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA, comunique la misma al Proveedor del servicio, este tiempo no deberá exceder de 04 horas.</p>		

## SOLICITUD DE COTIZACIÓN

UNIDAD EJECUTORA : 300 DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION TACNA

NRO. IDENTIFICACIÓN : 000934

Señores :	<b>R.U.C.</b>		
Dirección :			
Teléfono :	Fax :		
Nro. Cons. : 313	Fecha : 12/06/2020	Documento :	
Concepto :			

UNIDAD MEDIDA	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
	<p>TÉRMINO DE REFERENCIA:</p> <p>"El tiempo de subsanación de averías no aplica en los siguientes casos:  -Cualquier demora por no poder contactar con el representante técnico de la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA en el sitio de la incidencia o si este no puede brindar acceso al lugar o sitio de la incidencia.</p> <p>-Cualquier error en la información brindada por la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA, que pueda afectar con el rápido despliegue del recurso humano o material del proveedor.</p> <p>Razones de fuerza mayor (ej. Inaccessibilidad al sitio o localidad de la incidencia debido a desastres, bloqueos de carreteras, permisos de autoridades del gobierno, etc.).</p> <p>"La DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA solamente reportará a un único número telefónico el cual será una ventanilla única que atenderá todas las averías del servicio contratado, permitiendo un adecuado control, gestión y seguimiento de la misma, debiendo indicar número telefónico</p> <p>"La DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA podrá efectuar llamadas de servicio de lunes a domingo incluyendo feriados desde las 00:00 hasta las 24:00 horas. El Proveedor deberá contar con un centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica instalado de tal manera que le asegure a la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA que se encuentra en</p> <p>condiciones de cumplir con lo estipulado en las bases.</p> <p>INSPECCIÓN Y PRUEBAS</p> <p>"El proveedor y el personal correspondiente de la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA, una vez terminada la instalación, realizarán en forma conjunta los procedimientos de inspección y pruebas sobre la infraestructura y equipos instalados, de tal forma que le permita, establecer que los servicios serán brindados de conformidad con lo requerido en las base</p> <p>y en la propuesta del proveedor.</p>		

## SOLICITUD DE COTIZACIÓN

UNIDAD EJECUTORA : 300 DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION TACNA

NRO. IDENTIFICACIÓN : 000934

Señores :	R.U.C.		
Dirección :			
Teléfono :	Fax :		
Nro. Cons. : 313	Fecha : 12/06/2020	Documento :	
Concepto :			

UNIDAD MEDIDA	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
	<p><b>TÉRMINO DE REFERENCIA:</b></p> <p>"Las pruebas se realizarán en los lugares de instalación. Los costos que demanden las mismas, no implicarán en ningún caso reconocimiento de gastos por parte de la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA y deberán ser provistos por el proveedor.</p> <p>"Una vez realizados los procedimientos de inspección y pruebas a conformidad de la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA éste levantará y entregará al proveedor el Acta de Inicio de Operaciones mediante un documento formal.</p> <p><b>PLAZO DE ENTREGA DEL SERVICIO Y TIEMPO DE DURACIÓN DE SERVICIO</b></p> <p>El plazo de entrega del servicio no deberá exceder de 45 días hábiles para el servicio de Internet, que se contabilizarán desde la fecha de la firma de contrato por parte de la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA</p> <p>Se debe de considerar, la contratación del servicio por un plazo de 24 meses contados a partir de la firma del Acta de Conformidad de activación del servicio en su totalidad.</p> <p><b>DOCUMENTACIÓN Y CONSIDERACIÓN ADICIONAL</b></p> <p>Diagrama de red de la solución propuesta.  El proveedor deberá tomar las provisiones del caso a fin de no perjudicar el inicio de las labores diarias en la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA en el momento de la implementación del servicio.</p> <p><b>CONFIDENCIALIDAD</b></p> <p>El proveedor se compromete a mantener reserva, y no revelar a tercero alguno sin previa conformidad escrita de la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA la información que le sea suministrada por esta.</p> <p><b>RESPONSABILIDADES</b></p> <p>El Proveedor del Servicio deberá contar con sus propios recursos de equipos y productos que estime necesarios para la prestación del servicio.</p> <p>En caso de ser necesario el realizar obras civiles dentro o fuera de la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA, para la instalación del servicio requerido, éstos deberán ser realizados por el Proveedor del Servicio quien asumirá los costos que puedan involucrar.</p>		



## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### SERVICIO DE INTERNET LÍNEA DEDICADA DE 30 MBPS

#### 1. FINALIDAD PÚBLICA

La DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA necesita contar con acceso dedicado a Internet para atender los procesos internos de navegación a enlaces externos, uso de correo electrónico externo y la publicación de aplicaciones web Institucional.

#### 2. ANTECEDENTES GENERALES

La DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA publica información a través de aplicaciones de su web institucional como parte del cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública, así mismos realiza registro de información en aplicativos webs de otras instituciones del estado en cumplimiento de la normativa vigente, lo que hace necesario contar con acceso a internet para cumplir con tal fin. Asimismo, el ancho de banda del servicio de internet y su tecnología tienen un papel preponderante en la calidad del servicio en cuanto a la capacidad de subir y bajar información como en la velocidad de acceso al mismo.

#### 3. OBJETIVOS

##### 3.1. OBJETIVOS GENERALES

- ✓ Contar con un servicio de Internet Línea dedicada de 30 Mbps.

##### 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Se requiere la contratación de una empresa de telecomunicaciones que sea capaz de brindar los servicios solicitados.
- ✓ Implementación de Servicio de Internet vía Fibra Óptica.
- ✓ Servicio de Internet Línea dedicada de 30 Mbps con un grado de concentración del servicio de 1:1.

#### 4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

Comprende:

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANT
01	Servicio de Internet Línea Dedicada de 30 Mbps – DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA	01

##### 4.1. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES

###### DEL POSTOR

- ✓ El postor deberá tener experiencia en el servicio materia de objeto de la presente contratación mínimo cinco (5) años.

###### ASPECTOS GENERALES DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS

- ✓ El Proveedor es responsable de la operatividad del enlace de comunicación y del buen funcionamiento, licencias, actualización de firmware y software de sistema operativo de sus equipos de comunicación.

###### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE INTERNET DEDICADO POR FIBRA ÓPTICA

- ✓ Enlace a internet dedicado con un ancho de banda de 30 Mbps, deberá ser simétrico y con un Overbooking 1:1 en el enlace local y 1:1 en el enlace internacional.
- ✓ El Overbooking solicitado de 1:1 corresponde desde la puerta de enlace del router de internet de la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA hasta la puerta de enlace del proveedor conectado directamente al proveedor internacional de Internet.
- ✓ El medio físico de transporte deberá ser fibra óptica, podrá tenderse de forma canalizada, subterránea y/o aérea desde el Punto de presencia del Postor hasta el local de la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA in situ Km. 11 de carretera Calana.
- ✓ Registro del DNS y asignación de las direcciones IP públicas necesarias (mínimo 8), dentro de las cuales estarán el IP del router, el IP de la red y el IP del Broadcast, así como el respectivo acceso a Internet y la inscripción de los dominios en los servidores del ISP.
- ✓ Para realizar la conexión el proveedor deberá proveer un equipo router y demás equipos necesarios en calidad de alquiler para realizar la conexión a internet, el equipo router deberá tener como mínimo las siguientes características:
  - a) Interfaces: cuatro (04) puertos 10/100/1000BaseT y un (01) puertos SFP.



b) Deberá soportar de al menos un throughput de 30 Mbps para ampliaciones de ancho de banda en casos necesarios. Deberá brindar hoja técnica en la que indique el valor de throughput que soporta el equipo.

c) En ningún caso se podrá presentar soluciones con equipos que estén en etapa de obsolescencia o que hayan anunciado su "End-of-life", o dejen de ser fabricadas, comercializadas y/o soportadas durante el contrato del equipo.

- ✓ El proveedor deberá contar con salidas redundantes 100% fibra óptica al backbone Internacional de Internet como mínimo con 02 operadores internacionales que le proporcione cada uno 10 Gbps por enlace como mínimo. El postor deberá presentar la declaración Jurada mencionando el nombre del operador internacional detallando el ancho de banda contratado.
- ✓ El proveedor debe de considerar el equipamiento necesario hasta el puerto RJ-45 del switch de la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA, para iniciar el servicio.
- ✓ El protocolo de comunicación será TCP/IP, deberá tener disponibilidad de protocolo de ruteo IP V4 / IP V6.
- ✓ El protocolo de transporte del Backbone del proveedor deberá ser MPLS. Cabe aclarar que el uso del protocolo MPLS solo hace referencia al backbone del postor mas no a la red local que llega hasta el punto de presencia en la ciudad de Tacna.
- ✓ El Proveedor instalará y configurará todos los equipos, dispositivos y/o componentes necesarios para la puesta en funcionamiento del servicio sin que esto implique costo adicional para la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA. El servicio es considerado llave en mano incluyendo el router terminal.
- ✓ El proveedor deberá poseer NOC, con soporte técnico 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año durante todo el plazo del servicio.
- ✓ El proveedor asegurará que el servicio de Internet deberá ser brindado las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana y los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, con una disponibilidad mínima mensual del servicio al 99.0%.
- ✓ El servicio debe ser acceso total a Internet. No deberá contener filtros de ninguna clase, restricción de protocolo, puertos o aplicativos con lo cual se asegurará el funcionamiento de cualquier tipo de aplicación que se ejecute sobre el protocolo TCP/IP.
- ✓ El proveedor deberá proporcionar una herramienta vía web que permita monitorear y supervisar en línea el enlace y consumo de ancho de banda para lo cual deberá entregar un usuario y su clave de acceso respectivo. Así mismo deberá proveer reportes de tráfico diario, semanal y mensual, en línea almacenando una bitácora de las últimas 6 semanas, para fines comparativos.
- ✓ El proveedor deberá poseer servidores DNS redundantes.
- ✓ El proveedor debe brindar servicio que garantice la protección perimetral de propósitos especiales, los cuales deberán realizar las siguientes funciones genéricas:

- Firewall
- VPN, IPSEC, SSL
- Prevención de intrusos IPS
- Filtro de contenido URL
- Filtro de aplicaciones

El sistema debe ser capaz de informar la cantidad de tráfico malicioso bloqueado en Bps por el proveedor externo durante una mitigación activa en la nube.

El sistema debe ser capaz de informar la cantidad de tiempo que una mitigación de nube lleva ejecutándose.

El sistema deberá de ser capaz de reportar el estado de la conexión de señalización en la nube con el sistema del Proveedor de Servicios Administrados de Seguridad, mostrando el estado de la conexión, errores de conexión, y cuando haya sido deshabilitado.

- ✓ El postor deberá adjuntar una declaración jurada confirmando la disponibilidad de este servicio y un diagrama que permita evidenciarlo.

#### • CARACTERÍSTICAS COMPLEMENTARIAS DEL SERVICIO

- ✓ El Proveedor debe contar con las siguientes Certificaciones Internacionales en aras de asegurar la Calidad, Seguridad y correcta gestión de los servicios contratados.
  - Seguridad de la Información ISO 27001.
  - Gestión de la Calidad ISO 9001.
  - Continuidad de Servicios ISO 22301.
- ✓ El postor deberá acreditar ser miembro directo del NAP Perú y no a través de terceros, con conexión superior a los 5Gbps, capacidad suficiente para que no presente saturación en las horas pico y atender el servicio de la capacidad mínima contratada. Para acreditar este punto el Postor deberá adjuntar una captura de pantalla de la página del NAP Perú donde detalle el ancho de banda de conexión.
- ✓ El proveedor deberá reparar o disponer de equipos necesarios de contingencia para el remplazo en el caso de presentarse alguna falla en su equipamiento, el tiempo de cambio no deberá exceder las 24 horas contabilizadas desde generado el ticket de atención. Esto no debe de generar costo alguno, siempre y cuando la falla no sea imputable a la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA.
- ✓ Si para la instalación del servicio de Internet es necesario realizar obras civiles, trámites de permisos municipales y otros necesarios, los costos serán asumidos por el proveedor.
- ✓ Un Mantenimiento preventivo anual como mínimo durante el tiempo de servicio, que incluya:
  - a) Revisión de los equipos para su optimización.



b) Realizarse en horario que no interrumpa las actividades diarias de la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA Informe escrito de las acciones realizadas en cada caso.

#### • MEJORAS ADICIONALES AL SERVICIO

- ✓ Se considerará como mejora el servicio de mitigación de ataques DDoS ubicado su backbone (nube). La mitigación en la nube se realiza cuando el enlace de conexión a Internet sea saturado por un ataque DDoS volumétrico.
- ✓ El proveedor brindara capacitación para el correcto uso del modo de lectura del equipamiento instalado para los servicios de Internet y Seguridad al personal certificado de TI, de la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA.

#### • ATENCIÓN DE AVERÍAS O FALLAS.

- ✓ Se entenderá por avería a una interrupción parcial o total del servicio, cabe precisar que no se considerará para el cálculo de penalidades por indisponibilidad del servicio las averías parciales y/o degradaciones del servicio, no obstante, el proveedor tiene que brindar los recursos necesarios a tiempo completo para restaurar el servicio a niveles satisfactorios y teniendo como plazo máximo de reparación total de las degradaciones del servicio 24 horas.
- ✓ Toda actividad o provisión de bienes que tenga que ejecutar el proveedor para subsanar la avería serán sin costo alguno para la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA, salvo el caso en que la avería sea imputable a la misma.
- ✓ Se entenderá por Tiempo de Atención, al tiempo transcurrido desde que se detecta la avería hasta que la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA, comunique la misma al Proveedor del servicio, este tiempo no deberá exceder de 04 horas.
- ✓ El tiempo de subsanación de averías no aplica en los siguientes casos:
  - Cualquier demora por no poder contactar con el representante técnico de la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA en el sitio de la incidencia o si este no puede brindar acceso al lugar o sitio de la incidencia.
  - Cualquier error en la información brindada por la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA, que pueda afectar con el rápido despliegue del recurso humano o material del proveedor.
  - Razones de fuerza mayor (ej. Inaccesibilidad al sitio o localidad de la incidencia debido a desastres, bloqueos de carreteras, permisos de autoridades del gobierno, etc.).
- ✓ La DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA solamente reportará a un único número telefónico el cual será una ventanilla única que atenderá todas las averías del servicio contratado, permitiendo un adecuado control, gestión y seguimiento de la misma, debiendo indicar número telefónico
- ✓ La DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA podrá efectuar llamadas de servicio de lunes a domingo incluyendo feriados desde las 00:00 hasta las 24:00 horas. El Proveedor deberá contar con un centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica instalado de tal manera que le asegure a la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado en las bases.



#### • INSPECCIÓN Y PRUEBAS

- ✓ El proveedor y el personal correspondiente de la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA, una vez terminada la instalación, realizarán en forma conjunta los procedimientos de inspección y pruebas sobre la infraestructura y equipos instalados, de tal forma que le permita, establecer que los servicios serán brindados de conformidad con lo requerido en las bases y en la propuesta del proveedor.
- ✓ Las pruebas se realizarán en los lugares de instalación. Los costos que demanden las mismas, no implicarán en ningún caso reconocimiento de gastos por parte de la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA y deberán ser provistos por el proveedor.
- ✓ Una vez realizados los procedimientos de inspección y pruebas a conformidad de la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA éste levantará y entregará al proveedor el Acta de Inicio de Operaciones mediante un documento formal.

#### • PLAZO DE ENTREGA DEL SERVICIO Y TIEMPO DE DURACIÓN DE SERVICIO

- ✓ El plazo de entrega del servicio no deberá exceder de 45 días hábiles para el servicio de Internet, que se contabilizarán desde la fecha de la firma de contrato por parte de la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA. Se debe de considerar, la contratación del servicio por un plazo de 24 meses contados a partir de la firma del Acta de Conformidad de activación del servicio en su totalidad.

#### • DOCUMENTACIÓN Y CONSIDERACIÓN ADICIONAL

- ✓ Diagrama de red de la solución propuesta.

- ✓ El proveedor deberá tomar las provisiones del caso a fin de no perjudicar el inicio de las labores diarias en la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA en el momento de la implementación del servicio.
- **CONFIDENCIALIDAD**
  - ✓ El proveedor se compromete a mantener reserva, y no revelar a tercero alguno sin previa conformidad escrita de la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA la información que le sea suministrada por esta.
- **RESPONSABILIDADES**
  - ✓ El Proveedor del Servicio deberá contar con sus propios recursos de equipos y productos que estime necesarios para la prestación del servicio.
  - ✓ En caso de ser necesario el realizar obras civiles dentro o fuera de la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA, para la instalación del servicio requerido, estos deberán ser realizados por el Proveedor del Servicio quien asumirá los costos que puedan involucrar.
- **DE LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO**
  - ✓ La Conformidad del Servicio será dada por el personal designado por la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA
- **FORMA DE PAGO**
  - ✓ El pago será realizado en forma mensual, luego de firmada el acta de inicio de operaciones por la DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TACNA

