

TÉRMINOS DE REFERENCIA DEL SERVICIO

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN:

Servicio de Solución de mensajería electrónica (correo electrónico y mensajería) y herramientas colaborativas en la nube (cloud computing) para el Proyecto Especial CHAVIMOCHIC.

2. FINALIDAD PÚBLICA:

Optimizar la prestación de servicios al público usuario, mediante la implementación de una plataforma de mensajería electrónica y colaboración que complemente y permita el intercambio de información entre los usuarios de Proyecto Espacial CHAVIMOCHIC.

3. ACTIVIDAD VINCULADA AL POI

Fortalecer la Modernización de la Gestión Institucional del Gobierno Regional La Libertad.

4. BASE LEGAL:

- D.S. N° 004-2013 - Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- DS. N° 081-2013-PCM - aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017.
- Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Directiva N° 002-2011-GRLL-PRE/PECH - Administración de TI en PECH.
- Decreto Legislativo N° 1412-2018 - Ley de Gobierno Digital.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2018-PCM/SEGDI
- Resolución Gerencial N° 172-2019-GRLL-GOB/PECH - Comité Gobierno Digital.
- Decreto de Urgencia N° 006-2020 - Sistema Nacional de Transformación Digital.
- Decreto de Urgencia N° 026-2020 - Medidas excepciones por COVID-19.
- Resolución Ministerial N° 072-2020 - Guía para aplicación de Trabajo Remoto.
- Decreto Supremo N° 029-2021-PCM - Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.

5. ANTECEDENTES:

Considerando la necesidad de mejorar los servicios informáticos a los usuarios de nuestra institución, que alivie en parte la pendiente adquisición de servidores de acuerdo al plan de renovación tecnológica y la obsolescencia & limitaciones del servicio de correo disponible en aquel momento por problemas técnicos, eléctricos & operativos y el requerimiento definido en el informe técnico N° 011-2017-GRLL-GOB/PECH-05-INF-ABC (S: 04094195), con el respaldo de la Jefatura de Planificación y la autorización de la Gerencia, nuestra institución en el mes de diciembre de 2017, según disponibilidad presupuestal, consideró la contratación del Servicio de Implementación de una plataforma de comunicación digital, mensajería y colaboración basadas en cloud computing (computación en la nube o Internet), principalmente para labor administrativa, para 166 cuentas de correo electrónico

basadas en Google como 1era etapa de migración a tal tecnología en Sede central y PTAP. Las otras 66 cuentas como 2da etapa se consideró a mediados del 2018 para usuarios de CSJ, UDECH y Subestaciones, teniendo en cuenta algunas limitaciones técnicas y presupuestales, el mismo que se iba a ir complementando según necesidad de la Entidad, con un espacio de almacenamiento de mensajes electrónicos de cómo mínimo 30 GB por cuenta, lo cual se alinea a la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2018-PCM/SEGDI que aprueba los Lineamientos para uso de servicios en la nube para entidades de la Administración Pública del Estado Peruano, así como la normatividad de transformación digital. Considerando el reciente estado de emergencia de trabajo remoto y los servicios digitales, el área de Personal solicitó a las instancias correspondientes que se habilite el servicio de correo institucional a todos los trabajadores de la Entidad a fin de realizar notificaciones virtuales, así como el envío de información concerniente a las normas sanitarias y recomendaciones del SERVIR dentro de los alcances del Trabajo Remoto y mixto. También que se incluya el servicio de grabación de las reuniones virtuales. El 2020 se consideró la contratación de 398 cuentas y el 2021, 420 cuentas.

6. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:

Que el Proyecto Especial CHAVIMOCHIC, disponga de un servicio moderno y eficiente de mensajería electrónica (correo electrónico Institucional) integrado con herramientas de comunicación y colaboración que permitan una alta productividad de los servidores del Proyecto Especial CHAVIMOCHIC al mismo tiempo que se facilite el uso de dichas herramientas en todo momento desde sus estaciones de trabajo (PCs), equipos remotos, así como a través de dispositivos móviles (smartphones, tablets). Asimismo, el Proyecto Especial CHAVIMOCHIC deberá disponer de la más alta seguridad en el servicio indicado, contando con controles de gestión y con filtros antispam y antivirus. Esta solución deberá prestarse a través de la nube (cloud computing) permitiendo liberar a Proyecto Especial CHAVIMOCHIC de los costos de hardware y mantenimiento de la solución en sus propias instalaciones.

7. SISTEMA DE CONTRATACIÓN: Sistema de suma alzada.

8. REQUISITOS DE ACUERDO A LAS NORMAS SANITARIAS DISPUESTAS POR EL COVID19.

El servicio se brindará remotamente, pero para casos excepcionales y presenciales para prestar el servicio, el especialista del proveedor debe contar con los implementos de seguridad contra la propagación COVID-19, cumpliendo los lineamientos establecidos en el Plan de Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19 del PECH.

9. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

- Las cuentas de correo electrónico deberán contar, desde su creación con un espacio de almacenamiento de mensajes electrónicos de cómo mínimo 2 TB.
- La comunicación entre el usuario y la plataforma debe realizarse a través de un entorno seguro (https).

“Juntos por la Prosperidad”

Local Institucional: Av.2 s/n Parque Industrial – La Esperanza – Trujillo – Central Telef.: 27-2286 -

Web: www.chavimochic.gob.pe, Web: www.regionlalibertad.gob.pe –

Twitter: [PChavimochic](https://twitter.com/PChavimochic), Facebook: [PECHAVIMOCHIC](https://www.facebook.com/PECHAVIMOCHIC)

- 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.
- Permitir que la plataforma de mensajería y contactos se sincronice bidireccionalmente con dispositivos iOS, Android, Windows Mobile y otros dispositivos móviles que cuenten con acceso a Internet.
- Disponer de herramientas de colaboración integradas a la plataforma de mensajería, tales como: Calendario, Mensajería instantánea (chat, voz), y Grupos (libretas de distribución).
- Permitir realizar búsquedas con lenguaje natural desde una sola interfaz o portal web hacia toda la plataforma corporativa (buzón, correo, archivos y calendario) con la finalidad de encontrar cualquier tipo de información relacionada con el objeto o sujeto de búsqueda. Esta aplicación también deberá estar disponible para Android y iOS.
- Permitir ejecutar actividades administrativas en los dispositivos móviles, tales como: bloqueo y borrado remoto de la información del dispositivo.
- Permitir videoconferencias de hasta 150 participantes en simultáneo y funcional con solo acceder a un navegador de última generación como Microsoft Edge, Chrome y Firefox sin la necesidad de instalar un software adicional; asimismo debe permitir función de grabación y compartir la pantalla en la conferencia y mostrar documentos en línea durante la misma. Los documentos deben poder ser editados por los participantes.
- Permitir colaborar de manera nativa a todos los usuarios, de tal forma que estos puedan compartir contactos, archivos, calendarios.
- Permitir la funcionalidad de chatbots internos con respuestas automatizables de acuerdo con los requerimientos de la entidad. Las preguntas y respuestas del Chatbot deben ser configurables sin necesidad de conocimientos de programación.
- La solución deberá contar con las ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, SOC 2 y SOC 3 donde una entidad tercera haya auditado al fabricante.
- La solución deberá contar con la funcionalidad de gestión de cursos virtuales y dictado de cursos por remoto para realizar entrenamientos, deberá permitir subir materiales, contar con la funcionalidad de crear asignaciones, realizar pruebas calificadas y conocer el avance de los participantes del curso. Deberá estar integrado a la plataforma ofertada en donde el usuario podrá acceder a sus cursos de entrenamiento de acuerdo con su perfil de profesor o alumno.
- El proveedor deberá brindar un portal web interno integrado a la plataforma con el diseño y logo de la entidad para el refuerzo de aprendizaje en donde los usuarios podrán acceder a tutoriales y videotutoriales de las funcionalidades básicas y avanzadas de la plataforma.
- Disponer con una plataforma integrada de Antispam y Antivirus altamente disponible; es indispensable que se puedan generar directivas de adjuntos, filtro de contenidos y filtros de expresiones regulares.
- Permitir visualizar archivos estándares de ofimática, diseño, imágenes, pdf, ai, psd, zip, png, xlsx, pptx y docx.

- Soportar la apertura de archivos adjuntos dentro del correo electrónico.
- Permitir visualizar y editar archivos estándares de ofimática (documentos de texto, hojas de cálculo y presentaciones), en el navegador sin requerir software de cliente instalado.
- Permitir contar con la funcionalidad de aprobación de documentos, en donde los revisores o aprobadores pueden aprobar los documentos, rechazarlos o hacer comentarios sobre ellos.
- El servicio debe ser transparente a la plataforma desde la que se accede, pudiendo ser accesible y plenamente funcional tanto si se accede desde computadores personales con sistemas operativos Windows, MacOS, o Linux que cuenten con soporte vigente de la marca; así como respecto del navegador utilizado (Microsoft Edge, Chrome, o Firefox), ofreciendo exactamente la misma versión de la solución en todos ellos, sin más requerimiento que contar con un navegador instalado y actualizado a su última versión.
- Permitir gestionar políticas en un navegador estándar para toda la entidad con el fin de integrar y mejorar la seguridad en la navegación del usuario. Como, por ejemplo: definir listas negras de URL, definir una página principal, habilitar/deshabilitar la eliminación de los datos del navegador (incluido su historial de navegación y de descargas).
- Permitir escalar el número de usuarios o cantidad de subdominios en la plataforma; no habiendo, además, limitación de configuración asociada al tamaño.
- Permitir la personalización del logo y colores institucionales.
- Garantizar la operación del servicio en caso ocurra cualquier eventualidad en las instalaciones de Proyecto Especial CHAVIMOCHIC.
- La solución deberá permitir controlar el acceso a aplicaciones poco seguras que no utilicen estándares de seguridad modernos, como OAuth. En caso de riesgos deberá poder bloquear el inicio de sesión en aplicaciones y dispositivos para mejorar la seguridad de los datos.
- La solución deberá permitir la revocación automática del token de OAuth al cambiar la contraseña que fueron emitidos para el acceso con el objetivo de aumentar la seguridad en las cuentas de los usuarios.
- La solución permite el cifrado en diferentes niveles como para todas las transmisiones entre los usuarios y servicios, cifrado en transmisiones de mensajes, adjuntos, transmisiones de videoconferencias; cifrado en reposo para los mensajes, adjuntos y archivos que se encuentren en nube.
- La solución deberá incluir un segundo nivel de autenticación a la cuenta de acceso en forma de app instalable para smartphones con iOS y Android.
- Mantener un acceso restringido de los empleados del proveedor a las bases de datos que contienen la información generada por el Proyecto Especial CHAVIMOCHIC, así como mantener el cumplimiento de los requisitos de confidencialidad impuestos a sus empleados.
- El proveedor debe brindar un Acuerdo de Nivel de Servicio de 99,90% (SLA), incluyendo expresamente periodos de mantenimiento programado y caídas no programadas.
- Los servicios de valor agregado para interacción en línea, chat, oficina y documentos compartidos estarán automáticamente incluidos en el servicio

contratado.

- Se deberá proveer soporte para incidentes, en línea y por teléfono de 24x7 en idioma español (24 horas durante los 7 días de la semana). Este servicio será provisto durante el plazo de vigencia del servicio con los niveles de atención SLA siguiente: atención de 24x7 con un plazo de inicio de atención de incidentes de dos horas máximo desde que se coloca el ticket. El tiempo de respuesta debe ser de máximo 4 (cuatro) horas para el primer nivel de escalamiento y de 24 (veinticuatro) horas para el segundo nivel de escalamiento.

9.1. Cuentas requeridas

Los servicios serán contratados para 440 (Cuatrocientos cuarenta) cuentas de correo electrónico y herramientas colaborativas.

El ingreso o salida de cuentas será manejado en forma transparente por el Administrador del Proyecto Especial CHAVIMOCHIC siempre que no exista variación sobre el número de cuentas contratado originalmente.

9.2. Prestaciones Accesorias:

El servicio a contratarse comprende además las siguientes prestaciones accesorias o las que se consideren necesarias:

1. Migración de la plataforma de correo electrónico institucional actualmente en uso, de ser necesario, hacia los servicios en la nube objeto de la presente contratación, de tal forma que se estandarice el acceso a dichos servicios. Este servicio comprende:
 - a. Asignación del dominio institucional de Proyecto CHAVIMOCHIC a la plataforma de acceso al servicio de correo electrónico ofrecido (Chavimochic.gob.pe).
 - b. Coordinación de la implementación de nuevos CNAMES por parte de Proyecto CHAVIMOCHIC.
 - c. Habilitación de la consola de Administración, en el plazo máximo de 7 (siete) días calendario desde el día siguiente de emitida la OS.
 - d. Coordinación por cambio de MX.
 - e. Creación de la consola de Administración.
 - f. Creación del Administrador.
 - g. Configuración y personalización del logo institucional y colores.
 - h. Configuración en el panel de la plataforma de seguridad y filtro de contenidos a los perfiles de usuarios, en base a las políticas antispam de la organización.
 - i. Configuración de perfiles de usuarios tanto como para activación de servicios como para políticas de Spam.
 - j. Configuración de los diferentes dispositivos móviles para los usuarios VIP
 - k. El proveedor deberá proveer una herramienta de migración para los datos de la actual aplicación de correo electrónico.
1. La herramienta debe permitir la migración de los siguientes datos desde el hosting:

“Juntos por la Prosperidad”

Local Institucional: Av.2 s/n Parque Industrial – La Esperanza – Trujillo – Central Telef.: 27-2286 -

Web: www.chavimochic.gob.pe, Web: www.regionlalibertad.gob.pe –

Twitter: [PChavimochic](https://twitter.com/PChavimochic), Facebook: [PECHAVIMOCHIC](https://www.facebook.com/PECHAVIMOCHIC)

- i. Mensajes de correo electrónico incluidos etiquetas, carpetas y subcarpetas,
 - ii. Políticas de seguridad,
 - iii. Políticas de antispam,
 - iv. Archivados,
 - v. Documentos y archivos incluidos estructura de las carpetas, subcarpetas y árboles de permisos de las mismas,
 - vi. Calendario incluidos recursos,
 - vii. Contactos, Notas y/o Tareas,
 - viii. Portales o sitios webs
 - m. El proveedor deberá proveer una herramienta de migración y ponerla en producción.
 - n. El proveedor se encargará de la migración del total de los buzones de las cuentas de correo existentes y la capacitación a los encargados de TI.
 - o. La herramienta de migración deberá mostrar reportes de estado del proceso de migración.
 - p. Integración con el Directorio Activo.
 - q. El proveedor deberá contar con una herramienta de administración de los dispositivos móviles y que la configuración sea compatible para iOS y Android, así como también pueda generar informes y gráficos sobre tendencias de uso sobre los dispositivos móviles.
- 2. Gestión del Cambio y Capacitación, en lo necesario. Este servicio comprende:
 - a. Incluir como una (1) sesión virtual para directores de dos horas de duración, cada una para usuarios de nivel básico. Estas sesiones mostrarán las funcionalidades básicas de correo, calendario y otras herramientas de Comunicación.
 - b. Incluir como mínimo siete (7) sesiones virtuales prácticas de dos horas de duración, cada una para usuarios de nivel básico. Estas sesiones mostrarán las funcionalidades básicas de correo, calendario y otras herramientas de Comunicación.
 - c. Incluir una (1) sesión virtual de dos horas de capacitación práctica para los Administradores del Área de TI en las cuales se mostrarán las funcionalidades de la consola de administración, herramientas avanzadas y configuración del servicio de forma remota.
- 9.3. Resultados esperados (entregables)
 - a. Acceso a los servicios de correo electrónico, mensajería y herramientas ofimáticas colaborativas, en la forma descrita en los presentes términos de referencia, cuya disponibilidad no debe ser menor al 99,90%, incluyendo expresamente periodos de mantenimiento programado y caídas no programadas.
 - b. El proveedor deberá entregar un informe respecto a la implementación realizada o necesaria, la puesta en producción y el manual para el administrador de la herramienta implementada.

“Juntos por la Prosperidad”

Local Institucional: Av.2 s/n Parque Industrial – La Esperanza – Trujillo – Central Telef.: 27-2286 -

Web: www.chavimochic.gob.pe, Web: www.regionlalibertad.gob.pe –

Twitter: [PChavimochic](https://twitter.com/PChavimochic), Facebook: [PECHAVIMOCHIC](https://www.facebook.com/PECHAVIMOCHIC)

10. PERFIL DEL PROVEEDOR:

- Documento vigente que acredite que el postor tiene condición de partner del fabricante/desarrollador y cuenta con autorización para la comercialización en el Perú.
- El postor debe acreditar un monto facturado acumulado **NO MAYOR A TRES (3) VECES EL VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN**, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

En el caso de postores que declaren tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia **NO MAYOR AL 25% DEL VALOR ESTIMADO**, por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la contratación, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.

Se consideran servicios similares a los siguientes: suscripción a plataforma de correo en nube, suscripción de plataforma de correo y colaboración en nube, suscripción de plataforma correo electrónico en nube, servicio de provisión de herramienta de correo en nube.

- Asimismo, deberá contar con al menos un técnico especializado en la instalación y puesta en producción de este tipo de servicios, capacitado con un mínimo de 20 horas lectivas, certificado por el fabricante y con un mínimo de dos años de experiencia.

11. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

La ejecución del Servicio se realizará remotamente en la Sede central del Proyecto Especial CHAVIMOCHIC sito en la Av. 2 s/n Parque Industrial, La Esperanza – Trujillo y en el Campamento San José Km. 513 de la Panamericana Norte - Distrito: Virú, Provincia: Virú, Departamento: Libertad, por un plazo de 365 días calendarios desde el día siguiente de la suscripción del contrato.

12. RESULTADOS ESPERADOS

Acceso a los servicios de correo electrónico, mensajería, en la forma descrita en los presentes términos de referencia, cuya disponibilidad no debe ser menor al 99,90%, incluyendo expresamente periodos de mantenimiento programado y caídas no programadas; así como las prestaciones accesorias comprendidas en los presentes términos de referencia; de acuerdo a los siguientes entregables:

“Juntos por la Prosperidad”

Local Institucional: Av.2 s/n Parque Industrial – La Esperanza – Trujillo – Central Telef.: 27-2286 -

Web: www.chavimochic.gob.pe, Web: www.regionlalibertad.gob.pe –

Twitter: [PChavimochic](https://twitter.com/PChavimochic), Facebook: [PECHAVIMOCHIC](https://www.facebook.com/PECHAVIMOCHIC)

- Primer entregable: Comprende la habilitación de la consola de administración de la solución completa y las cuentas de administración; así como la inclusión del logo y colores institucionales en los servicios de correo electrónico; y la activación de las licencias correspondientes al total de usuarios contratados por los 12 (doce) meses. Como máximo a los 7 (siete) días calendario contados desde el día siguiente de la suscripción del contrato.
- Segundo entregable: Puesta en producción de los 440 (Cuatrocientos cuarenta) usuarios contratados, migración conjunta de correos, gestión del cambio e Informe final respecto de la implementación completa de la solución contratada y sus prestaciones principales. Como máximo a los 20 (veinte) días calendario contados desde el día siguiente de la suscripción del contrato.

El informe se presentará en formato digital conteniendo la relación detallada de la implementación realizada y las prestaciones accesorias.

13. FORMA DE PAGO

Respecto a la prestación principal, el pago se realizará en dos partes; conforme a los plazos y entregables definidos en el presente Término de Referencia.

- Primer pago: 50% del monto total adjudicado, después de la conformidad del primer entregable.
- Segundo pago: 50% del monto total adjudicado, después de la conformidad del segundo entregable.

14. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad del servicio la brindará el área de Informática del Proyecto Especial CHAVIMOCHIC.