



República
del Ecuador

UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO (HOUSING) DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL.

URS-GSI-02-IFT-011

Versión 1.0
15/10/2021

GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Términos de Referencia para la Contratación del servicio de alojamiento (housing) de la infraestructura tecnológica de la Unidad del Registro Social.

Versión: 1.0

Código: URS-GSI-02-IFT-011

Página 1 de 12

Contenido

1.	CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS	2
2.	ANTECEDENTES	2
3.	BASE LEGAL	4
4.	JUSTIFICACIÓN	5
5.	OBJETO DE LA CONTRATACIÓN	7
6.	OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN.....	7
7.	ALCANCE	7
8.	INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD	8
9.	PRODUCTOS Y SERVICIOS ESPERADOS	8
10.	PLAZO.....	11
11.	RECOMENDACIÓN	11
12.	FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN	12

GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Términos de Referencia para la Contratación del servicio de alojamiento (housing) de la infraestructura tecnológica de la Unidad del Registro Social.

Versión: 1.0

Código: URS-GSI-02-IFT-011

Página 2 de 12

1. CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de Actualización
1.0	- Versión inicial	15/10/2021
	-	

2. ANTECEDENTES

El decreto Ejecutivo Nro. 712 de 11 de abril de 2019 y publicado en el registro oficial suplemento No. 480 de 2 de mayo de 2019, el licenciado Lenin Moreno Garcés, Presidente de la República del Ecuador, en el artículo 5 dispone la creación de la Unidad del Registro Social, “*como un organismo de derecho público, adscrito a la entidad rectora de la administración pública, con personería jurídica propia, dotado de autonomía administrativa, operativa y financiera, con sede en la ciudad de Quito, con facultades de coordinación, gestión, seguimiento y evaluación. Entidad encargada de la administración y el mantenimiento de los sistemas que permiten la gestión del Registro Social, y de la administración, el mantenimiento, la actualización y difusión de la información de la base de datos del mismo*”.

El Decreto Ejecutivo Nro. 732 en su Disposición Transitoria Primera señala que: “*(...) el proceso de transferencia de las atribuciones, partidas presupuestarias, asignaciones, bienes, muebles, inmuebles, activos y pasivos, así como, los derechos y obligaciones, establecidos en este Decreto se realizará dentro del plazo de (90) noventa días contados a partir de la fecha de suscripción del presente Decreto Ejecutivo.*”;

El acta de Transferencia del Proyecto de Inversión de Inversión “*Actualización del Registro Social*” de la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo a la Unidad del Registro Social de 28 de junio de 2019, la Mgs. Sandra Katherine Argotty Pfiel en calidad de delegada del Secretario General de la Presidencia de la República, transfiere el proyecto emblemático de inversión “*Actualización del Registro Social*” (componentes, bienes archivos y actividades) con CUP 30400000.0000.382804, desde la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo a la Unidad del Registro Social, en la persona de su Director Ejecutivo Economista Fabricio Alejandro Vallejo Mancero, en cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo 712 de 11 de abril de 2019, asegurando la continuidad de la ejecución del proyecto en mención, en su componente 1, actividad 1.3;

La Resolución Nro. 002-URS-DEJ-2020 de 11 de agosto de 2020, se expide la Reforma Integral al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Unidad del Registro Social, en el cual se determina en el numeral 1.2.2.5, a la Gestión de Sistemas de Información Entre sus atribuciones y responsabilidades se tiene:

- Proveer los servicios tecnológicos requeridos en los procesos de la institución;
- Analizar, diseñar, desarrollar, implementar y dar mantenimiento a las herramientas, componentes, aplicativos y sistemas informáticos para la gestión del Registro Social;

GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Términos de Referencia para la Contratación del servicio de alojamiento (housing) de la infraestructura tecnológica de la Unidad del Registro Social.

Versión: 1.0

Código: URS-GSI-02-IFT-011

Página 3 de 12

- Ejecutar pruebas y realizar control de calidad de las herramientas, componentes, aplicativos y sistemas informáticos para la gestión del Registro Social;
- Gestionar la seguridad informática, infraestructura tecnológica, redes y comunicaciones de la Unidad del Registro Social.

Con Resolución de adjudicación Nro. URS-CGT-2019-0023-R de 14 de noviembre de 2019, se adjudicó a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT-EP con RUC No. 1768152560001, representada legalmente por Iliana Carolina Maldonado Vélez - Gerente Segmento Corporativo, el proceso para la "CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRASLADO (MOVING) Y ALOJAMIENTO (HOUSING) DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL - URS" por un valor de USD \$ 68.843,00 (SESENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y TRES DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON 00/100), sin incluir el IVA, bajo la modalidad de No consultoría, Selección Directa; con un plazo de ejecución contractual de 730 días contados a partir de 06 de diciembre de 2019, conforme cronograma aprobado, el mismo que tiene por alcance contratar el servicio de traslado (Moving) y alojamiento (Housing) de la infraestructura tecnológica de la Unidad del Registro Social, en el centro de datos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT-EP, para garantizar la disponibilidad de los aplicativos, sistemas de información y servicios tecnológicos institucionales para la contratante, Unidad del Registro Social, ubicada en Av. Atahualpa Oe1-109 y Av. 10 de Agosto en el Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha, por haber cumplido con las condiciones y requisitos solicitados en el documento de adquisición.

Mediante ACCION DE PERSONAL No. CGAF-DTH-2021-0191, del 15 de septiembre del 2021 se designa como Directora Ejecutiva a la Srta. Econ. APRAES GUTIÉRREZ DIANA GABRIELA de la Unidad del Registro Social.

Respecto de los antecedentes que motivan, desde el punto de vista tecnológico, el presente proceso de contratación, se tienen:

El acuerdo Ministerial Nro. 0001 de fecha 12 de abril de 2018, emitido por la Presidente de la Republica del Ecuador, en su Artículo 5. Servicios de telecomunicaciones, indica lo siguiente: *"Las instituciones y organismos de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva, que requieran la contratación de servicios de telecomunicaciones tales como: telefonía fija, servicio móvil avanzado, enlaces de datos; servicios de valor agregado como el servicio de internet y otros servicios vinculados en este ámbito como: servicios cloud y housing, realizarán dicha contratación, con una empresa pública de telecomunicaciones, aplicando lo establecido en la Ley orgánica del sistema Nacional de Contratación Pública y su reglamento general; así como lo dispuesto en el Acuerdo ministerial No. 141 de 21 de abril de 2011, publicado en el Registro Oficial No. 4593 de 31 de mayo de 2011"*.

Mismo Documento, en su Artículo 6. Pérdida de vigencia tecnológica y obsolescencia, indica lo siguiente: *"Las instituciones que posean sistemas de información operando en infraestructura que han perdido vigencia tecnológica y/o estén legando a su obsolescencia, deberán ser transferidos a los servicios de Centro Nacional de Datos establecido por el ente rector de las telecomunicaciones para garantizar la continuidad y disponibilidad de la información, en adopción de medidas de eficiencia en el uso de recursos, conforme lo requerido en el oficio Nro. SNAP-SNADP-2016-O del 8 de abril de 2016."*.

GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Términos de Referencia para la Contratación del servicio de alojamiento (housing) de la infraestructura tecnológica de la Unidad del Registro Social.

Versión: 1.0

Código: URS-GSI-02-IFT-011

Página 4 de 12

Adicionalmente en el Artículo 10. Gestión de seguridad de la información indica lo siguiente “*Con el fin de aplicar medidas que permitan resguardar y proteger la información, las entidades de la Administración Pública Central y Dependiente de la Función Ejecutiva deberán cumplir el Esquema Gubernamental de Seguridad de la información vigente de manera especial lo constante en el Acuerdo Ministerial 166, de 19 de septiembre de 2013, expedido por la Secretaría Nacional de la Administración Pública, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 88, de 25 de septiembre de 2013; o aquella normativa, emitida por el ente rector de las telecomunicaciones*”.

3. BASE LEGAL

- Con fecha 22 de julio de 2019 el Estado Ecuatoriano y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) suscribieron el Convenio de Préstamo BIRF 8946-EC para el desembolso de \$350.000.000,00 USD (TRESCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA) para el financiamiento parcial del denominado “Proyecto Red de Protección Social”, (Crédito BIRF No. 8946-EC), cuyos Organismos Ejecutores son el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES).
- El artículo 3 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública establece que: “*En las contrataciones que se financien, previo convenio, con fondos provenientes de organismos multilaterales de crédito de los cuales el Ecuador sea miembro, o, en las contrataciones que se financien con fondos reembolsables o no reembolsables provenientes de financiamiento de gobierno a gobierno; u organismos internacionales de cooperación, se observará lo acordado en los respectivos convenios. Lo no previsto en dichos convenios se regirá por las disposiciones de esta Ley*”.
- El numeral 2.1 “Aplicabilidad”, Sección II. “Consideraciones Generales” de las Regulaciones de Adquisiciones para Prestatarios en Proyectos de Inversión, Bienes, Obras, Servicios de No Consultoría y Servicios de Consultoría, Julio de 2016, Revisado Noviembre 2017 y Agosto 2018, establece que: “*El Convenio Legal rige la relación jurídica entre el Prestatario y el Banco. Las Regulaciones de Adquisiciones son aplicables a la adquisición de Bienes y la contratación de Obras, Servicios de No-Consultoría y Servicios de Consultoría en las operaciones de financiamiento de proyectos de inversión, tal como se establece en el Convenio Legal*”.
- El numeral 5.1 “Normas generales”, punto 5 “Adquisición y Contrataciones” del Manual Operativo del Proyecto – MOP establece que: “*Las adquisiciones y contrataciones requeridas para el Proyecto se realizarán según lo establecido en el Convenio de Préstamo suscrito entre la República del Ecuador y el Banco Mundial y sus Regulaciones y en concordancia a lo señalado en el Art. 3 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y Art. 2 de su Reglamento General*”.
- En la Sección VI Método de selección aprobados: Bienes, Obras y Servicios de no Consultoría de las de Adquisiciones para Prestatarios en Proyectos de Inversión establece los métodos de selección aprobados por el Banco Mundial en su numeral “b” indica:

GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Términos de Referencia para la Contratación del servicio de alojamiento (housing) de la infraestructura tecnológica de la Unidad del Registro Social.

Versión: 1.0

Código: URS-GSI-02-IFT-011

Página 5 de 12

Hay un requisito justificable de volver a trabajar con una empresa que ha concluido anteriormente un contrato (dentro de los 12 meses precedentes) con el Prestatario para ejecutar un contrato similar. En la justificación deberá mostrarse lo siguiente:

- i. que la empresa se desempeñó satisfactoriamente en el contrato anterior;
 - ii. que no puede obtenerse ventaja alguna mediante un proceso competitivo;
 - iii. que los precios para la contratación directa son razonables;
- En el numeral 5.3.1, sección 5 Adquisiciones y Contrataciones del Manual Operativo, se establece las normas y procedimientos a seguir para la adquisición de bienes, servicios de no consultoría y consultoría con financiamiento del Banco Mundial para la implementación del proyecto.

4. JUSTIFICACIÓN

La infraestructura tecnológica de la Unidad del Registro Social debe estar operativa, debido a los procesos de levantamiento y validación del Registro Social, se requiere contar con un espacio físico con características de centros de datos para alojar dicha infraestructura tecnológica, la cual permita centralizar y garantizar la disponibilidad de los servicios de TI y gestión de la información, facilitando la escalabilidad en función del crecimiento de la demanda.

El Contrato de Préstamo BIRF 8946-EC suscrito entre la República del Ecuador y el Banco Mundial el 22 de julio de 2019, mismo que financia el Proyecto Emblemático Actualización del Registro Social, incluye en el Manual Operativo del “*Proyecto de Red de Seguridad Social*”, el Componente 2. Subcomponente 2.1: Asistencia técnica para apoyar las mejoras de Equidad, donde se contempla la “*Repotenciación de la infraestructura tecnológica del RS*”.

Por lo antes expuesto es necesario contratar el servicio de alojamiento (Housing) de la infraestructura tecnológica de la Unidad del Registro Social, en un centro de datos que cuente con condiciones óptimas para su operación.

Al contar con este servicio, la infraestructura tecnológica de la Unidad del Registro Social - URS, contará con los siguientes beneficios:

Climatización: Los servidores contarán con ambiente climatizado, a través de aires acondicionados de precisión.

Control de Acceso: Se dispondrá de control de acceso tanto físico como lógico.

Detección/Extinción de Incendios: Se contará con facilidades tecnológicas de detección y extinción de incendios.

Conectividad. Acceso a los servicios a través de enlaces de comunicaciones dedicados e Internet.

Energía eléctrica. Se contará con facilidades de provisión de energía eléctrica ininterrumpida y acondicionada para garantizar el tiempo de vida de los equipos.

Soporte. Se contará con soporte técnico, en la modalidad 24/7, es decir, las veinticuatro horas del día durante toda la semana para afrontar posibles incidencias

GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Términos de Referencia para la Contratación del servicio de alojamiento (housing) de la infraestructura tecnológica de la Unidad del Registro Social.

Versión: 1.0

Código: URS-GSI-02-IFT-011

Página 6 de 12

Adicionalmente y de acuerdo a las atribuciones que la Unidad del Registro Social -URS tiene, se ha visto la necesidad de implementar sistemas informáticos con el fin de tener acceso a la información de manera oportuna, y para el uso de dichos sistemas se debe buscar una solución tecnológica que garantice el correcto funcionamiento, disponibilidad y respuesta de los servicios tecnológicos.

Para la contratación del SERVICIO DE ALOJAMIENTO (HOUSING) DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA UNIDAD DE REGISTRO SOCIAL – URS, se recomienda realizar un procedimiento de contratación entre entidades públicas, invitando a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., basado en los siguientes fundamentos técnicos y económicos.

Fundamentos técnicos:

- La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT-EP, cuenta con el certificado, “Tier III Certification of Constructed Facility” otorgado por el Uptime Institute, para servicios de centro de datos, lo que garantiza altos niveles de disponibilidad de las infraestructuras y servicios tecnológicos alojados en su interior.
- La Unidad del Registro Social actualmente mantiene varios servicios contratados con la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT-EP, como enlaces de comunicaciones, seguridad perimetral de red (firewall), así como el centro de datos donde se aloja la infraestructura tecnológica. El contratar un proveedor diferente, para la provisión del servicio requerido, implicaría que la institución deba contratar nuevamente los servicios de enlaces de datos, seguridad perimetral de red y centro de datos, para interconectar y proteger su infraestructura tecnológica, lo que provocaría interrupciones prolongadas de los servicios tecnológicos.

Fundamentos económicos:

- En relación al segundo ítem de los fundamentos técnicos, la institución tiene contratado con CNT EP, el enlace de comunicaciones a la Red Nacional Gubernamental (servicios provistos únicamente por CNT EP), a través de la cual se proporciona y consume información desde y hacia otras entidades públicas, dentro de la gestión del Registro Social. El alojar la infraestructura tecnológica en un centro de datos diferente al de CNT EP, implicaría que la institución contrate un nuevo enlace de datos para acceder a la Red Nacional Gubernamental con los costos inmersos por tratarse de enlaces de datos entre proveedores diferentes, que son más costosos que los enlaces de datos dentro de la infraestructura de un mismo proveedor.
- En relación al segundo ítem de los fundamentos técnicos, la institución tiene contratado con CNT EP, el servicio de seguridad perimetral de red (firewall), que tiene como función el proteger los aplicativos y servicios tecnológicos de la institución de posibles ciberataques provenientes del Internet. El alojar la infraestructura tecnológica, que soporta los aplicativos y servicios

GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Términos de Referencia para la Contratación del servicio de alojamiento (housing) de la infraestructura tecnológica de la Unidad del Registro Social.

Versión: 1.0

Código: URS-GSI-02-IFT-011

Página 7 de 12

tecnológicos institucionales, en un centro de datos diferente al de CNT EP, implicaría que la institución deba contratar un nuevo enlace de comunicaciones para interconectar la infraestructura tecnológica con el servicio de seguridad perimetral de red (firewall) y garantizar su protección ante ciberataques, con los costos inmersos por tratarse de enlaces de datos entre proveedores diferentes, que son más costosos que los enlaces de datos dentro de la infraestructura de un mismo proveedor.

- En relación al segundo ítem de los fundamentos técnicos, la institución tiene contratado con CNT-EP, el alojamiento de la infraestructura tecnológica en el centro de datos de CNT-EP, alojar esta infraestructura en un centro de datos diferente, implicaría que la institución contrate adicionalmente el servicio de traslado (Moving-), mismo que incrementaría el costo final.

5. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El objeto es la “*CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO (HOUSING) DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL*”.

6. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

GENERAL

Contratación del servicio de alojamiento (Housing) de la infraestructura tecnológica de la Unidad del Registro social, en el centro de datos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, para garantizar la disponibilidad de los aplicativos, sistemas de información y servicios tecnológicos institucionales.

ESPECÍFICOS

- Contar con todos los servicios que brinda un centro de datos de categoría TIER III (energía regulada ininterrumpida, sistema de enfriamiento, sistema de vigilancia y control de acceso).
- Minimizar los tiempos de indisponibilidad de la infraestructura tecnológica institucional debido a fallas de suministro de energía eléctrica.
- Garantizar el buen desempeño de los equipos servidores y almacenamiento, que conforman la infraestructura tecnológica, al contar con un ambiente climatizado apropiado es decir con condiciones de temperatura y humedad adecuados para normal funcionamiento, conforme recomendaciones de los fabricantes de los equipos.
- Garantizar la disponibilidad de los servicios tecnológicos de la Unidad del Registro Social.

7. ALCANCE

El servicio de Alojamiento (Housing) que se requiere debe contar con lo siguiente:

GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Términos de Referencia para la Contratación del servicio de alojamiento (housing) de la infraestructura tecnológica de la Unidad del Registro Social.

Versión: 1.0

Código: URS-GSI-02-IFT-011

Página 8 de 12

- Provisión de espacio físico en modalidad de alojamiento, por el plazo comprendido desde el 5 de diciembre de 2021 hasta el 30 de diciembre de 2022, en un centro de datos tipo TIER III, de un (1) Rack con 42 unidades, con capacidad de suministro de energía de 5KVA por rack.
- Adecuaciones para el rack asignado que incluyen instalación y cableado inteligente de cobre, cableado inteligente de fibra servicios complementarios de electricidad y conectores adicionales.

8. INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD

La Unidad del Registro Social cuenta con una infraestructura tecnológica de procesamiento de datos en operación, mismo que permiten el alojamiento de todas las aplicaciones misionales y sistemas de información que requiere la institución, alojados en el centro de datos “*DATA CENTER CNT (La armenia Valle de los Chillos), QUITO.*”

9. PRODUCTOS Y SERVICIOS ESPERADOS

LA UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL REQUIERE EL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.

Características Técnicas	Detalle de características técnicas
HOUSING	
Provisión de espacio físico en modalidad de Alojamiento	Servicio de alojamiento (Housing) en un Centro de Datos TIER III que tenga el certificado “Tier III Certification of Constructed Facility” otorgado por el Uptime Institute, con capacidad de 1 racks con 42 unidades utilizables para el alojamiento de equipos, cableado estructurado adicional y demás adecuaciones requeridas el servicio.
Disponibilidad	La disponibilidad de servicios al interior del Data Center Físico no será menor al 99.98% mensual.
Ubicación Física	El Centro de Datos debe estar ubicado en la ciudad de Quito
Sistemas de control de accesos	Sistemas de seguridad para el acceso físico manteniendo como mínimo 5 niveles de control desde el ingreso del personal hasta los racks asignados a la Unidad de Registro Social
	Seguridad física a través de medios magnéticos para el acceso a cada rack.
	Seguridad Física a través de sistemas de video vigilancia, control de acceso magnético y personal de seguridad.
	El proveedor debe garantizar el acceso al personal técnico y funcionarios de la Unidad de Registro Social, en un esquema 7x24x365, para la administración y gestión de equipos alojados en modo housing. El proveedor debe garantizar un tiempo de respuesta máximo de 30 minutos para los requerimientos descritos anteriormente, en eventos que se presenten en los equipos y servicios alojados, manejando un listado permanente de acceso, el mismo que deberá ser actualizado mensualmente.

GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Términos de Referencia para la Contratación del servicio de alojamiento (housing) de la infraestructura tecnológica de la Unidad del Registro Social.

Versión: 1.0

Código: URS-GSI-02-IFT-011

Página 9 de 12

Servicio de Infraestructura de Red	El Proveedor debe contar en su Centro de Datos, con equipos de red que proporcionen los servicios de conectividad en capa dos y tres del modelo OSI, con el fin de garantizar la disponibilidad del networking interno entre racks y la interconexión a los enlaces de datos e internet para los equipos a ser trasladados.
	El Proveedor en su Centro de Datos, debe asegurar que la infraestructura de red cuente con solución unificada en esquemas de VCF (Virtual Chasis Fabric) o similares.
	El Centro de Datos debe garantizar una segmentación lógica entre VLAN's, routers virtuales, Switch virtuales, sistemas lógicos virtuales, etc, con la finalidad de asegurar la detección de problemas y minimizando el impacto ante posibles incidentes sobre el servicio.
	La red debe asegurar una topología libre de loops, sin la utilización de protocolos que introducen inestabilidad y complejidad como STP, entregando, conexiones seguras, estables y consistentes hacia el rack.
	Se debe brindar servicio de interconexión para permitir la conectividad hacia la infraestructura alojada en el Centro de Datos del Proveedor, con otro Proveedor de servicios externo tipo carrier.
Soporte Técnico	El Centro de Datos Físico deberá brindar soporte técnico en un esquema de 24x7x365 en los componentes del Centro de Datos de acuerdo con el SLA establecido.
	El proveedor debe notificar a la Unidad de Registro Social las ventanas de mantenimiento programadas para su infraestructura y se comprometerá en notificar con la debida anticipación (no menor a 24 horas), indicando los tiempos de inicio, indisponibilidad y finalización de la operación.
	El Proveedor deberá disponer de canales de soporte para solicitar servicio de asistencia y jerarquización de problemas y fallos. La asistencia telefónica tiene como objetivo ser de utilidad para revisar problemas relativos al servicio.
	Para los servicios de soporte del servicio de Housing, estos serán ejecutados bajo el esquema de atención y por el tipo de caso escalado de acuerdo con su severidad:
	Clase A: "Atención a incidentes tipo urgente" El servicio está "caído" o el impacto sobre su operación es crítico.
	Tiempo de respuesta 15 minutos, 1 hora resultado de diagnóstico y 4 horas como tiempo de solución.
	Clase B: "Atención a incidentes tipo Importante" La operación del servicio está severamente degradado o aspectos importantes de la operación se ven afectados negativamente por el desempeño inadecuado de los servicios.
	Tiempo de respuesta 15 minutos, 2 horas resultado de diagnóstico y 8 horas como tiempo de solución.
	Clase C: "Atención a incidentes tipo no urgente" Se requiere información o asistencia sobre las capacidades de los productos, o sobre instalación o configuración.
Tiempo de respuesta 15 minutos, 4 horas resultado de diagnóstico y 16 horas posteriores al resultado.	

GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	
Términos de Referencia para la Contratación del servicio de alojamiento (housing) de la infraestructura tecnológica de la Unidad del Registro Social.	Versión: 1.0
	Código: URS-GSI-02-IFT-011
	Página 10 de 12

Servicio de manos remotas iniciales	El oferente debe proporcionar 15 interacciones bajo demanda como servicio de manos remotas en un esquema 5x8, que incluirá realizar tareas simples por un tiempo máximo de 15 minutos sin intrusión en los equipos de la Unidad de Registro Social, que incluyan:
	Reseteo del equipo o reseteo de tarjetas,
	Descripción y reporte de indicadores (display) de los equipos o consolas,
	Conexiones sencillas y
	Observación básica del entorno.
	Para ello "la Unidad de Registro Social" entregará las actividades que deberá ejecutar el proveedor por cada evento requerido.
Centro de Datos Alterno	El Oferente debe contar con un centro de datos alternativo para esquemas de redundancia geográfica que cumpla las mismas características solicitadas con anterioridad, situado en la ciudad de Guayaquil.

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO SLA

Para los efectos de verificar el cumplimiento del nivel de servicio acordado (SLA), la disponibilidad mensual del servicio DATA CENTER (Housing no será menor a 99.98%). Se entiende como "disponibilidad" al tiempo medido en horas, que el servicio está operativo.

El valor de la disponibilidad se calculará con la siguiente expresión:

$$D = (TD / (TT-TM)) * 100\%$$

Dónde:

- D (%) = Disponibilidad mensual del servicio, expresado como un porcentaje.
- TD (horas) = Tiempo Disponible, tiempo que el servicio estuvo disponible en horas durante el mes.
- TT (horas) = Tiempo Total, Tiempo total en horas en un mes, Este valor es fijo, y dependiendo del mes será igual a:

672 horas (28 días)

696 horas (29 días)

720 horas (30 días)

744 horas (31 días)

TM (horas) = Tiempo de Mantenimiento, Tiempo que el servicio estuvo fuera de servicio debido a mantenimiento preventivos planificados por el proveedor y previamente aceptados por el cliente; o a cualquiera de los motivos considerados caso fortuito o fuerza mayor siempre que tales eventos, según lo establecido en el artículo 30 del Código Civil Ecuatoriano.

FACTOR DE CALIDAD DE SERVICIO: Si por causas atribuibles al proveedor y salvo caso fortuito o fuerza mayor, existiera una disponibilidad inferior a la 99.82% en el periodo de un mes, se utilizará la siguiente tabla de Factor de Calidad de Servicio FCS:

GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Términos de Referencia para la Contratación del servicio de alojamiento (housing) de la infraestructura tecnológica de la Unidad del Registro Social.

Versión: 1.0

Código: URS-GSI-02-IFT-011

Página 11 de 12

% Disponibilidad		Factor de Valididad del Servicio (FCS)
DESDE	HASTA	
100	99,98	1
99,97	99,70	0,98
99,69	99,10	0,92
99,09	98,00	0,8
97,99	97,00	0,5
96,99	0	0

La Unidad del Registro Social estará autorizada por la Prestadora del Servicio, para que haga efectivo el descuento impuesto respecto de los valores que por este contrato le corresponde recibir, sin requisito o trámite previo alguno.

ENTREGABLES

Actividad	Documento Entregables (Informe/Reporte)	Información Requerida	Formato del entregable	Plazo
Servicio de Alojamiento (HOUSING)	Informe de Disponibilidad del servicio de alojamiento (HOUSING) prestado.	Informe de disponibilidad del servicio de alojamiento (HOUSING) prestado durante el mes, el cual detallará los incidentes reportados y los tiempos de solución, y la cantidad de manos remotas consumidas	Informe de disponibilidad original	Mensual dentro de los 10 primeros días laborables del mes siguiente al mes de servicio efectivamente recibido.

10. PLAZO

El plazo de ejecución del proceso denominado “*CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO (HOUSING) DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA UNIDAD DEL REGISTRO SOCIAL – URS*”, por el plazo comprendido desde el 5 de diciembre de 2021 hasta el 30 de diciembre de 2022.

11. RECOMENDACIÓN

Por lo expuesto y ratificando la necesidad institucional de disponer del servicio de alojamiento-housing, con la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, siendo que la empresa ha brindado el servicio de manera satisfactoria, que resulta conveniente técnica y financieramente para la URS mantener sus procesos de TI bajo el esquema antes descrito y que el costo por la prestación del servicio es competitivo con relación al mercado; de acuerdo con lo establecido en el literal b , enumerados i),ii) y iii) del numeral 6.9 , Sección VI de las Regulaciones de Adquisiciones para

GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Términos de Referencia para la Contratación del servicio de alojamiento (housing) de la infraestructura tecnológica de la Unidad del Registro Social.

Versión: 1.0

Código: URS-GSI-02-IFT-011

Página 12 de 12

Prestatarios en Proyectos de Inversión (julio de 2016, revisada 2017 y agosto 2018), se recomienda continuar con los servicios bajo la modalidad de Selección Directa con la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, para el servicio de alojamiento (housing) de la infraestructura tecnológica de la Unidad del Registro Social.

Para llevar a cabo la “Contratación del servicio de alojamiento (housing) de la infraestructura tecnológica de la Unidad del Registro Social”, se recomienda realizar un procedimiento de contratación directa por renovación de servicios con normativa del Banco Mundial, por cuanto la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP es el único proveedor que garantiza la continuidad de los servicios tecnológicos institucionales de la URS, al interconectar de forma inmediata la infraestructura tecnológica a ser alojada en su centro de datos, con los servicios de internet, dato y Red Nacional Gubernamental que actualmente mantiene la URS y que son provistos por CNT EP.

12. FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Acciones	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaboración del documento	Edison Jumbo	Experto del Proyecto	 <p>Firmado electrónicamente por: EDISON RODRIGO JUMBO BALCAZAR</p>	15-Oct-2021
Revisado por	Pablo Gómez	Director de Sistemas de información	 <p>Firmado electrónicamente por: PABLO IVAN GOMEZ GOVEA</p>	15-Oct-2021