

TÉRMINOS DE REFERENCIA (TdR)

I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de soporte y mantenimiento para la plataforma LENOVO Flex System de la marca LENOVO incluido los software Vmware Vsphere 6 with Operations Management Enterprise Plus y RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters o equivalente...

2. FINALIDAD PÚBLICA

La SUNAT dentro de su PEI (2021-2023) ha establecido sus objetivos estratégicos, entre los cuales se encuentra en el OE N° 02 que refiere a: "Reducir los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras" y la AEI.02.02 Modernización de los servicios que presta la SUNAT, masificando el uso de servicios no presenciales. Indicando que la SUNAT debe contar con la más moderna infraestructura y equipamiento para el cumplimiento de sus fines y que permita aportar cada vez más a la capa de valor institucional.

Garantizar la operatividad y contingencia para el correcto funcionamiento de los servicios que brinda SUNAT de los diferentes sistemas actuales y servicios informáticos que brinda la INSI.

3. ANTECEDENTES

La SUNAT a través de la licitación pública LPI N° 001-2018-SUNAT/BID realizó la "Adquisición de Hardware y Software para el incremento de las capacidades de procesamiento de la plataforma Lenovo Flex System.", celebrando el contrato el 11 de junio del 2018 con el proveedor Informática El Corte Inglés SA. Sucursal Perú, para permitir ampliar las capacidades tecnológicas requeridas para la atención del crecimiento transaccional y asegurar la disponibilidad de los servicios. El contrato incluye la adquisición de bienes, capacitación y los servicios de soporte de buen funcionamiento de servidores y soporte de buen funcionamiento de software de virtualización y software base para los servidores.

Con fecha 27 de agosto del 2019, la SUNAT suscribe la Adenda N° 3 al contrato citado, incluyéndose la adquisición de bienes y los servicios de soporte de buen funcionamiento de servidores y soporte de buen funcionamiento de software de virtualización y software base para los servidores.

En este contexto, a través del Memorandum Electrónico N° 00042 - 2020 - 1U5202-Division de Gestión de Infraestructura Tecnológica de fecha 26/11/2020, la División Arquitectura Tecnológica ha señalado que se debe renovar el servicio de soporte y mantenimiento (incluye la extensión de soporte de las licencias) por el periodo de 2 años para la plataforma Lenovo Flex System".

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1. Objetivo general

Garantizar el buen funcionamiento y la operatividad el cual soporta la implementación de los diferentes sistemas actuales y servicios informáticos que brinda la INSI, mediante el servicio de soporte y mantenimiento para la plataforma Lenovo Flex System.

4.2. Objetivos específicos

- Garantizar y mantener la continuidad operativa de la plataforma Lenovo Flex System.

- Asegurar la continuidad operativa de los servicios informáticos que se alojan en la plataforma de virtualización de servidores con el software de virtualización de servidores de la marca VMware vSphere y el software base de Linux RED HAT.
- Contar con el soporte técnico especializado, que permita asegurar el funcionamiento óptimo de la plataforma Lenovo Flex System.
- Mejorar la disponibilidad y buen funcionamiento la plataforma Lenovo Flex System.

5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de medida
Unico	Servicio de soporte y mantenimiento preventivo del software VMware vSphere 6 with Operations Management Enterprise Plus y RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters..	1	Servicio
	Mantenimiento preventivo y correctivo para la plataforma LENOVO FLEX	1	Servicio

Mediante la Resolución de Intendencia N° XXX-XXXX/SUNAT/8B0000 se aprueba la estandarización para la contratación del servicio de soporte y mantenimiento para la plataforma LENOVO Flex System de la marca LENOVO incluido los software VMware vSphere 6 with Operations Management Enterprise Plus y RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters, por un periodo de vigencia de 36 meses.

5.2 Actividades:

5.2.1 Del Servicio Mantenimiento preventivo y correctivo para la plataforma de la Marca LENOVO FLEX SYSTEM

Equipo	Cantidad Total	Unidad de medida	Distribución Data Center	
			San Isidro	Surco
LENOVO FLEX SYSTEM - Chasis de Servidores Blade (8721-HC2)	2	Unidad	1	1
Lenovo ThinkSystem SN550 Server - Servidores Blade (nodos)	16	Unidad	8	8
ThinkSystem SR630 - Servidores rack	2	Unidad	1	1
Switch Cisco - WS-C2960X-24TS-L	2	Unidad	1	1

***Nota: ver anexo 1 para mayor detalle.**

Mantenimiento preventivo

- La cual debe brindarse por un periodo de meses (24) meses, el cual se realizará uno (01) cada año.
- Revisión periódica de los equipos y los cambios de elementos que así lo requieran, los cuales deberán efectuarse de acuerdo con las recomendaciones del fabricante.
- Actualizar el firmware de hardware.
- En caso de ser necesario el retirar o trasladar el equipo para la revisión, previa autorización del área responsable, los costos del envío/retorno serán por cuenta del Contratista.

Mantenimiento correctivo

- La cual debe brindarse por un periodo de meses (24) meses

- Reparar y solucionar problemas de hardware, componentes y accesorios por parte del personal técnico especializado y calificado de la empresa fabricante o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante.
- Reemplazar de las partes, que se encuentren defectuosas por repuestos nuevos y originales, y de corresponder, el reemplazo del equipo completo por uno nuevo y de las mismas características.
- Para incidencias de hardware el tiempo de solución máximo será de cuatro (4) horas. Para el cumplimiento de lo indicado, se entenderá como tiempo de solución, al tiempo transcurrido entre la comunicación al contratista de la existencia del mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte de la SUNAT (llamada de servicio y/o correo electrónico) y la reparación y puesta en funcionamiento del/(los) mismo/(s) a satisfacción de la SUNAT. El reemplazo de cualquier componente accesorio deberá ser por una nueva de igual o superior característica, sin que esto implique costo alguno para la SUNAT.
- El horario de atención de las llamadas de servicios de incidentes será del tipo 24x7x365 días.
- La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del producto, las llamadas de servicios podrán ejecutarse telefónicamente o vía correo electrónico.
- Las actividades y servicios a efectos de cumplir lo estipulado deberán ser de manera presencial o remoto.
- El contratista deberá contar con un centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica instalado de tal manera que le asegure a la SUNAT que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado.
- El contratista deberá presentar los correos y teléfonos para la comunicación de solicitudes de soporte por incidencias o fallas.
- El contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios indicados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.
- El contratista brindará la atención en idioma español o contar con un traductor en todo el tiempo que interactúe con la SUNAT.

5.2.2 Del Servicio de soporte y mantenimiento preventivo de software de la marca Wmware vSphere y del software bases de la marca Linux REDHAT

Licenciamiento	Cantidad Total	Unidad de medida	Distribución Data Center	
			San Isidro	Surco
Software Vmware Vsphere 6 with Operations Management Enterprise Plus por procesador	32	Unidad	16	16
Software RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters (por nodo)	16	Unidad	8	8

***Nota: ver anexo 1 para mayor detalle.**

El cual incluye el Soporte y mantenimiento el cual se realiza de manera anual, ósea un por año.

Mantenimiento:

Proporcionar actualización del software, incluyendo el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, actualizaciones de seguridad, etc), cuando la Entidad lo solicite.

Soporte:

- Reparar y solucionar problemas del software virtualización y software base de sistema operativo por parte del personal técnico especializado y calificado de la empresa fabricante o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante.
- Suministrar nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, actualizaciones de seguridad, etc).

- Para incidencias de software, el contratista deberá ofrecer una solución de acuerdo con el nivel de severidad. Los niveles de severidad se describen a continuación:
 - a. Severidad Nivel 1 (grave): fallo que involucra la suspensión total del servicio.
 - b. Severidad Nivel 2 (media): fallo que involucra la degradación de la calidad del servicio.
 - c. Severidad Nivel 3 (leve): fallo que involucra a funcionalidad(es) secundaria(s) del sistema y que no afectan a la operatividad del servicio.

Se debe priorizar la solución de fallos en base al nivel de severidad y los tiempos indicados:

- a. Severidad Nivel 1 (grave): 4 horas como máximo.
- b. Severidad Nivel 2 (media): 6 horas como máximo.
- c. Severidad Nivel 3 (leve): 8 horas como máximo.

El tiempo de solución será contabilizado a partir del momento en que se comunicó el incidente o falla.

- El horario de atención de las llamadas de servicios de incidentes será del tipo 24x7x365 días.
- Permitirá el tiempo de máximo de respuesta inicial una solicitud de servicio de soporte técnico que no serán mayor a una (1) horas.
- La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del producto, las llamadas de servicios podrán ejecutarse telefónicamente o comunicación vía correo electrónico.
- Las actividades y servicios a efectos de cumplir lo estipulado deberán ser de manera presencial o remoto.
- El contratista deberá contar con un centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica instalado de tal manera que le asegure a la SUNAT que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado.
- El contratista deberá presentar los correos y teléfonos para la comunicación de solicitudes de soporte por incidencias o fallas.
- El contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios indicados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.
- El contratista brindará la atención en idioma español o contar con un traductor en todo el tiempo que interactúe con la SUNAT.

5.2. Lugar y plazo de prestación del servicio

5.2.1. Lugar

La prestación del servicio de soporte y mantenimiento se realizará en las oficinas de INSI San Isidro – SUNAT sito en la calle Andrés Reyes N° 320, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima o en el data center de Surco ubicado en la avenida Manuel Olgún 395, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima.

5.2.2. Plazo

El plazo de ejecución del servicio será de setecientos treinta (730) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la firma de contrato.

Asimismo, se debe considerar los siguientes plazos:

Actividad	Plazo máximo
Entrega de la titularidad del licenciamiento del software de virtualización VMware vSphere y del software de la marca Red Hat Enterprise Linux.	Al día siguiente de la firma del contrato.

<p>Servicio de soporte y mantenimiento preventivo.</p>	<p>A partir del día siguiente de la firma del contrato, por un periodo de 730 días calendario (02 años).</p> <p>Se realizará un total de dos mantenimientos, es decir, un (1) mantenimiento por cada año.</p> <p>Se realizará trimestralmente el control de llamadas que tengan naturaleza de soporte, cuantificando las horas de exceso en la atención.</p>
--	--

<p>Conformidad del servicio de soporte y mantenimiento preventivo.</p>	<p>Hasta los 7 días calendario siguientes de concluido el trimestre del control de llamadas de mantenimiento soporte y mantenimiento.</p>
--	---

Nota: Si la fecha de entrega coincide con un sábado, domingo o feriado, esta fecha se trasladará al día hábil siguiente.

5.2.3. Horario

El horario de atención del servicio de soporte y mantenimiento será del tipo 24x7x365 días, coordinados con la SUNAT a través de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

5.3. Resultados esperados (entregables)

- a. El contratista debe entregar los documentos de titularidad del servicio de garantía y/o suscripción.
- b. De la plataforma Lenovo Flex System, del software de virtualización VMware vSphere y del software de la marca Red Hat Enterprise Linux emitidos por el fabricante por el plazo de ejecución del servicio indicado en el numeral 5.3.2.
- c. El contratista deberá presentar el Procedimiento de escalamiento de incidentes y consultas (llamadas de servicio), el cual deberá ser entregado al día siguiente de la firma del contrato.
- d. El contratista deberá presentar, de manera trimestral (noventa (90) días calendario), un informe técnico por el servicio de soporte, mediante correo electrónico y a través de la mesa de parte de la Entidad, en la cual se detallan las incidencias o fallas. El informe contendrá como mínimo la siguiente información:
 - Fecha y hora de apertura de la incidencia o fallas reportada.
 - Descripción detallada de la incidencia, su causa y solución propuesta.
 - Personal que se asignó para la solución de este.
 - Recomendaciones.
 - Fecha y hora de solución.
- e. A efectos de velar por el fiel cumplimiento del servicio de soporte, la entidad a través de la DGIT revisará la información brindada por el proveedor y emitirá el informe de conformidad del servicio, con periodicidad trimestral donde se señale el control de llamadas por servicios de tengan naturaleza de soporte, cuantificando las horas de exceso en la atención. La cuantificación de los valores y las reglas serán de acuerdo con lo establecido en los términos de referencia y de ser el caso se aplicará las penalidades correspondientes.

- f. Todos los informes se presentarán a través de la Mesa de Partes Virtual de SUNAT, y adicionalmente en formato digital vía correo electrónico a las direcciones previamente coordinadas con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, las cuales podrán cambiar, siendo comunicadas.

6. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y DE SU PERSONAL:

6.1. Requisitos del proveedor

El proveedor debe ser representante acreditado en el país o canal autorizado para la comercialización del servicio de soporte y mantenimiento del fabricante. A través de una carta u otro documento emitido por el fabricante o representante en el país que demuestre de manera fehaciente que está autorizado a comercializar y brindar el Servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma Lenovo Flex System.

6.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

6.2.1. Personal

6.2.1.1. Otro Personal

- **Un (1) Especialista en servidores Blade**

i. Actividades:

Realizar las actividades de soporte y mantenimiento de servidores Blade.

ii. Formación académica:

- Título de Profesional Técnico o grado de Bachiller en: Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería de Sistemas e Informática o Computación e Informática o Computación o Tecnología de Información., se acreditará mediante la presentación de una copia del título profesional o grado académico del personal propuesto.
- Deberá contar con certificado Oficial a nivel técnico en la familia de servidores Blade que cuenta la entidad. Se deberá presentar copia del certificado oficial.

iii. Experiencia:

Tres (03) años de experiencia mínima en el soporte y/o, mantenimiento y/o asistencia técnica en solución servidores Blade y/o solución Convergente y/o servidores rack, mediante la presentación de cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

- **Dos (2) Especialista en arquitectura de soluciones de virtualización.**

i. Actividades:

Realizar las actividades de mantenimiento y soporte técnico en el software de virtualización basado en VMware vSphere.

ii. Formación académica:

- Título de Profesional Técnico o Grado de Bachiller en: Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería de Sistemas e Informática o

Computación e Informática o Computación o Tecnología de Información., se acreditará mediante la presentación de una copia del título profesional o grado académico del personal propuesto.

- Deberá contar con Certificado Oficial a nivel Técnico en Centro de Datos Virtual y Red Virtual. Se deberá presentar copia del certificado oficial para la suscripción del contrato.

iii. Experiencia

Experiencia mínima de Cuatro (4) años en consultorías o servicios de implementación relacionados a soluciones de centro de datos y red virtuales, mediante la presentación de cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

Nota: Para la acreditación de otro personal se deberá presentar copia simple de los documentos que acredite fehacientemente la formación académica, certificado y la experiencia, el cual todos los documentos del personal solicitado deberán ser presentado a la firma del contrato.

El contratista en caso de emplear personal de procedencia extranjera se asegurará que debe estar legalmente habilitado por las autoridades de migración para trabajar en el territorio nacional, además dicho personal deberá de hablar español o contar con un traductor en todo el tiempo que interactúe con SUNAT.

7. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

7.1. Otras obligaciones del Contratista

7.1.1. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento

- EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a dotar, proveer y/o administrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado de y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de la SUNAT; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.
- Del mismo modo, EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la SUNAT, bajo apercibimiento de RESOLVER EL CONTRATO en el supuesto que incumpla los requisitos dispuestos por la normatividad correspondiente; “documento que será entregado por LA SUNAT a la suscripción del contrato”.

7.1.2. Obligaciones del CONTRATISTA referidas al COVID-19

- EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar los “Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2”, establecidos en la Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA y sus modificatorias o norma que la sustituya, así como a implementar los protocolos sanitarios y disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes, y toda normativa vinculada al COVID 19 relativa a la ejecución de las prestaciones a su cargo, debiendo presentar la documentación que acredite su cumplimiento, previo al inicio de la prestación a su cargo, la misma que será puesta en conocimiento de la División de Salud y Seguridad en el Trabajo de LA SUNAT.

- El Plan de Vigilancia, Prevención y Control COVID-19 y demás protocolos sanitarios necesarios, tienen como objetivo minimizar los riesgos existentes que pueden generar la transmisión del COVID-19 en la actividad que desarrolla el personal de EL CONTRATISTA, por lo que su cumplimiento es de carácter obligatorio, bajo apercibimiento de RESOLVER EL CONTRATO en el supuesto que incumpla lo dispuesto por la normatividad correspondiente.
- El Contratista se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el protocolo de la SUNAT, el que será puesto en conocimiento de sus trabajadores durante la prestación de servicios; para cuyo efecto LA SUNAT, a la firma del Contrato cumplirá con hacer entrega de una copia legible del mismo. El Contratista deberá asegurar en todo momento que el personal que realiza el desarrollo del servicio en las instalaciones de SUNAT cumpla con las disposiciones señaladas en los párrafos anteriores.

7.1.3. Retiro del personal asignado al servicio

- El Contratista, se compromete a no cambiar ni remover a ningún profesional propuesto durante la ejecución del servicio salvo por incapacidad física por accidente, enfermedad o fallecimiento.
- En caso de producirse esta situación, el Contratista lo comunicará por escrito a la División de Ejecución Contractual, en un plazo máximo de 24 horas de ocurrido el evento, presentando la información necesaria que permita demostrar que el reemplazo propuesto reúne iguales o superiores características a las previstas en las Bases para el personal a ser reemplazado. El cumplimiento de las condiciones del profesional propuesto como reemplazante será evaluado y aprobado por la DGIT. La División de Ejecución Contractual, comunicará al Contratista los resultados de la evaluación realizada, dentro de los diez (10) días calendario de recibidos los documentos.
- El CONTRATISTA, una vez recibida la aprobación, deberá efectuar el reemplazo a más tardar el día hábil siguiente.
- De presentarse algún inconveniente que lo justifique, SUNAT podrá solicitar al CONTRATISTA el reemplazo de miembros del personal de soporte, el reemplazo propuesto debe reunir iguales o superiores características a las previstas en las Bases para el personal a ser reemplazado cuyo procedimiento de notificación y plazos para propuesta de personal de reemplazo y plazo para efectuar el reemplazo serán sin afectar la continuidad de la atención.

7.1.4. Virus

- Cuando exista la necesidad de descargar cualquier actualización del software, es posible que exista algún software que puede corromper no sólo el software objeto del Contrato, sino también otro software empleado en el mismo Procesador o en otros procesadores conectados a él, incluyendo software de base. Esta corrupción de software puede permanecer latente y no necesariamente será hallada durante el período de pruebas de aceptación. Dicha corrupción se denominará "virus" a los fines de este numeral.
- El contratista garantiza que ha usado su mejor esfuerzo durante la construcción del Software para asegurarse de que no se han introducido o codificado virus en el Software.
- El contratista acuerda que, en caso de ser hallado un virus causado por los productos entregados por éste en virtud del presente proceso o por hechos efectuados por sus empleados, empleará a su propia costa el mejor esfuerzo en asistir a la SUNAT para reducir el efecto del virus, y particularmente si el virus causara pérdida de eficiencia operativa o pérdida de datos, asistir a la SUNAT para mitigar dichas pérdidas y restaurar la eficiencia operativa original de la SUNAT.

7.1.5. Otras Obligaciones de SUNAT

- SUNAT se obliga a brindar las facilidades para que el personal del contratista realice sus labores en la institución. Acceso al Data Center para realizar los trabajos requeridos. Cabe precisar que cualquier trabajo debe ser coordinado con la Gerencia de Operaciones de Soporte a Usuarios.

7.2. Adelantos

Para este servicio no están contemplados los adelantos.

7.3. Subcontratación

El contratista, podrá subcontratar parte de la prestación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 35° de la Ley de Contrataciones del Estado, y del artículo 147° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

7.4. Confidencialidad

- a) EL CONTRATISTA se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de LA SUNAT, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección (procedimientos de selección o contratación por 8 UIT) o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del contrato.
- b) EL CONTRATISTA deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del Contrato quedando prohibida revelarla a terceros.
- c) Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del Contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el Contrato.
- d) Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por EL CONTRATISTA.
- e) Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por EL CONTRATISTA para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de LA SUNAT.
- f) Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de LA SUNAT. En tal sentido, queda claramente establecido que EL CONTRATISTA no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del presente Contrato.

7.5. Propiedad intelectual

- a) EL CONTRATISTA se compromete a no usar el nombre de la SUNAT ni hacer referencia al bien o servicio materia del presente contrato, en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización de la SUNAT. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas

serán de propiedad exclusiva de la SUNAT. La SUNAT no se hace responsable por el uso por cuenta del contratista respecto de productos protegidos por las leyes aplicables a derechos de propiedad intelectual nacional o internacional.

- b) EL CONTRATISTA deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a LA SUNAT y a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación, demanda, pérdida, daño, costo y gasto cualquiera sea su naturaleza, incluidos los honorarios y gastos de representación legal, en los cuales pueda incurrir LA SUNAT como resultado de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del Contrato debido a la instalación del servicio por parte de EL CONTRATISTA.
- c) Si se entablara una demanda o reclamación contra LA SUNAT como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas, LA SUNAT notificará con prontitud al contratista, y éste podrá, a su propio costo y a nombre de LA SUNAT, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.
- d) Si EL CONTRATISTA no cumpliera con la obligación de informar la Entidad dentro del plazo de ley contado a partir de la fecha del recibo de tal notificación, de su intención de proceder con cualquier acción legal o reclamación, LA SUNAT tendrá derecho a emprender dichas acciones o reclamaciones a nombre propio.
- e) LA SUNAT se compromete a brindarle al contratista, cuando éste así lo solicite, cualquier asistencia que estuviese a su alcance para que EL CONTRATISTA pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. La Entidad será reembolsada por EL CONTRATISTA por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

7.6. Conformidad de la prestación

Las conformidades para el pago al contratista serán otorgadas por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, indicados en el numeral 5.3.2 plazos y 5.4. los entregables.

7.7. Forma de pago

Los pagos se efectuarán de la siguiente manera:

Actividad	Forma de PAGO (%)
Entrega de la titularidad del licenciamiento del software de virtualización VMware vSphere y del software de la marca Red Hat Enterprise Linux.	60% del monto total del contrato, previo a la conformidad de recepción de los documentos de titularidad del servicio de garantía y/o suscripción de la plataforma Lenovo Flex System, del software de virtualización VMware vSphere y del software de la marca Red Hat Enterprise Linux.
Servicio de soporte y mantenimiento preventivo del software de la marca VMware Vsphere y el software base de Linux RED HAT y mantenimiento preventivo y correctivo para la plataforma LENOVO FLEX	40 % del monto total del contrato, previo a la conformidad del servicio de soporte y mantenimiento, en forma trimestral. Los pagos trimestrales serán del 5% del monto contratado.

7.8. Penalidades

7.8.1. Penalidad por mora

Las penalidades se aplicarán de acuerdo con lo establecido en el Artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

7.8.2. Otras penalidades

Se aplicarán otras penalidades en cumplimiento del Artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones.

Otras penalidades															
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento												
1	Cuando el contratista incurra en horas de exceso en la atención de las incidencias o fallas reportadas por la Entidad.	<p>Se calculará el UPTIME cada 30 días calendario, de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME} = (\text{THM} - \text{THE}) \times 100\% / \text{THM}$ <p>Dónde:</p> <p>THM = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la entidad por el servicio soporte y mantenimiento.</p> <p>THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto a los plazos de atención indicados en el numeral 5.2) en que incurrió el contratista para la solución de la incidencia o falla.</p> <p>La penalidad por los 30 días calendario estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Rango de Uptime</th> <th>Penalidad ⁽¹⁾</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 98% - 99%]</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>< 97% - 98%]</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>< 96% - 97%]</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>< 95% - 96%]</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 95%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>⁽¹⁾ Porcentaje de la penalidad mensual.</p>	Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾	< 98% - 99%]	2%	< 97% - 98%]	4%	< 96% - 97%]	6%	< 95% - 96%]	8%	Menor o igual a 95%	10%	Según lo indicado en el informe trimestral de conformidad del área usuaria División de Gestión de la Infraestructura tecnológica, en sus reportes de conformidad del servicio.
Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾														
< 98% - 99%]	2%														
< 97% - 98%]	4%														
< 96% - 97%]	6%														
< 95% - 96%]	8%														
Menor o igual a 95%	10%														

Ejemplo:

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 24x7. En 1 mes, se reportaron 4 problemas con el servicio: 2 fueron resueltos dentro de los tiempos de respuesta establecidos; y 2 fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos, con 40 y 20 minutos de retraso, respectivamente. El UPTIME será:

$$\text{THM} = 24 \times 30 \text{ (en 1 mes con 30 días calendario)} = 720 \text{ horas}$$

$$\begin{aligned} \text{THE} &= 40+20 = 1 \text{ hora} \\ \text{UPTIME} &= (720-1) \times 100\% / 720 = 99.86\% \end{aligned}$$

De presentarse una situación excepcional que impida al Contratista cumplir con los plazos de respuesta establecidos, éste podrá enviar una Carta de manera formal a la Entidad exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. Si la Entidad encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.

No se considerará para la contabilización del UPTIME, las ocurrencias ajenas al funcionamiento del servicio (falta de fluido eléctrico, siniestros, etc.).

7.9. Responsabilidad por vicios ocultos

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados por un plazo de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por la SUNAT de acuerdo con el numeral 40.2º del artículo 40 de la Ley de Contrataciones del Estado.

II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p>Requisitos: El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1 000 000,00 (Un millón con 00/100 soles), por los 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.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios de soporte técnico y/o, actualización o upgrade y/o, mantenimiento y/o, mantenimiento preventivo y/o, mantenimiento correctivo y/o implementación, de soluciones basadas en servidores tipo Blade, y/o software de virtualización con almacenamiento convergente y/o suscripción de licencias con soporte y mantenimiento y/o venta de software incluido servicio de soporte o mantenimiento.</p> <p>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 voucher 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 pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones</p> <p>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° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>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 ocho (8) 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.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso de que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>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.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo de Declaración Jurada (numeral 49.4 del artículo 49 del reglamento).</p> <p>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 servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p>

Importante

- Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.
- En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".

Anexo 1

Inventario Hardware

Descripcion	Modelo	Serie	adiconales	SITE
Chasis	8721-HC2	J122TG8	(CMM, Fuentes completas, Fan, witch SAN y de datos)	Surco
Nodos	7X16-CTO1WW	J1002KBX		Surco
Nodos	7X16-CTO1WW	J1002KC0		Surco
Nodos	7X16-CTO1WW	J1002KC1		Surco
Nodos	7X16-CTO1WW	J100GKYE		Surco
Nodos	7X16-CTO1WW	J1002KC5		Surco
Nodos	7X16-CTO1WW	J1002HKA		Surco
Nodos	7X16-CTO1WW	J100GKYD		Surco
Nodos	7X16-CTO1WW	J1002KBZ		Surco
Servidor	7X02-CTO1WW	J1001YZB		Surco
Chasis	8721-HC2	J122TG9	(CMM, Fuentes completas, Fan, witch SAN y de datos)	San isidro
Nodos	7X16-CTO1WW	J1002KC6		San isidro
Nodos	7X16-CTO1WW	J100GKYC		San isidro
Nodos	7X16-CTO1WW	J1002VF5		San isidro
Nodos	7X16-CTO1WW	J1002KC3		San isidro
Nodos	7X16-CTO1WW	J1002KC4		San isidro
Nodos	7X16-CTO1WW	J100GKYB		San isidro
Nodos	7X16-CTO1WW	J1002KC2		San isidro
Nodos	7X16-CTO1WW	J1002KBY		San isidro
Servidor	7X02-CTO1WW	J1001CB1		San isidro

2 switch Cisco para la conexión de administración (1 por site).

WS-C2960X-24TS-L con número de serie FCW2220B3U4 y FCW2217B41D

Inventario de Software.

Linux Contratos:

Contrato: 11682061

Contrato: 11997590

VMWARE Contratos:

Contrato: 470147593

Contrato: 493078460

Licencia Microsoft: (para los servidores ThinkSystem SR630)

Numero de licencia 69940641