

# REQUERIMIENTO

## I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

### 1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de mantenimiento preventivo y soporte técnico para la Solución Integral de Almacenamiento de Información Institucional compuesta por las plataformas de almacenamiento Hitachi VSP G1000 y Directores Brocade DCX 8510-8 y sus componentes accesorios o equivalente.

### 2. FINALIDAD PÚBLICA

El Plan Estratégico Institucional - PEI 2018-2022, de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, desarrolla mecanismos y estrategias necesarios para optimizar significativamente el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras por parte de los contribuyentes y usuarios de comercio exterior. Es en tal sentido que, se exige la ejecución de diversas iniciativas que contribuyan a implementar la estrategia de los referidos Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI).

Según lo indicado precedentemente, se definió: El Objetivo Estratégico Institucional (OEI.01) relativo a “Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero”, requiriendo para ello del despliegue de la Acción Estratégica Institucional (AEI.01.10) relacionada a los: “Servicios virtuales 24x7”. Contar con la infraestructura tecnológica que permita garantizar la continuidad operativa y el nivel de disponibilidad de los servicios informáticos que brinda la INSI a los usuarios de la SUNAT.

### 3. ANTECEDENTES

A través de los contratos N° 025-2016 PE PRINCIPAL y N° 026-2016 PE ACCESORIA, derivados del procedimiento de Régimen Especial de Selección N° 001-2016-SUNAT/8F0000, se contrató la “PROVISIÓN DE UNA SOLUCIÓN INTEGRAL DE ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL”, así como la prestación del servicio de Garantía de buen funcionamiento correspondiente para todos los componentes de la solución adquirida respectivamente.

En el marco del procedimiento LPI N° 001-2019-SUNAT/BID, la UNIDAD EJECUTORA DE MEJORAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA SUNAT contrató la “ADQUISICIÓN DE CAPACIDAD ADICIONAL DE ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL”, con una capacidad efectiva aproximadamente de 179 TB en discos FMD por cada centro de datos, suscribiendo el contrato N° 010-2019-SUNAT/MSI.

Posteriormente se realizó una adenda al contrato N° 010-2019-SUNAT/MSI, derivado del procedimiento LPI N° 001-2019-SUNAT/BID, mediante el cual se adquirió una capacidad efectiva aproximada de 89.5 TB en discos FMD por cada centro de datos.

A través del procedimiento LP N° 005-2020-SUNAT/8B1200 – Primera convocatoria “PROVISIÓN DE DISCOS TIPO FMD DE LA MARCA HITACHI O EQUIVALENTE”, la SUNAT suscribió el contrato N° 140-2020/SUNAT, por el cual se adquirió una capacidad efectiva aproximada de 153 TB en discos FMD por cada centro de datos, con la finalidad de asegurar la continuidad operativa de los servicios informáticos que brinda la Entidad.

La Solución Integral de Almacenamiento de Información Institucional, que incluye las plataformas de almacenamiento Hitachi VSP G1000 y todas las capacidades de almacenamiento, así como los Directores Brocade DCX 8510-8, que se adquirieron mediante los procesos mencionados en los párrafos anteriores tienen como termino de vigencia del contrato el día 01 de octubre de 2021.

#### 4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

##### 4.1 OBJETIVO GENERAL

Contratar a una empresa que brinde el servicio de mantenimiento preventivo y soporte técnico para la Solución Integral de Almacenamiento Institucional compuesta por las plataformas de almacenamiento Hitachi VSP G1000 y Directores Brocade DCX 8510-8 y sus componentes accesorios de manera ininterrumpida las 24 horas del día durante el plazo de ejecución contractual.

##### 4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Contar con el soporte para el equipamiento de la Solución Integral de Almacenamiento de Información Institucional.
- Contar con el soporte técnico de personal especializado para el soporte técnico de la Solución Integral de Almacenamiento de Información Institucional de forma ininterrumpida, a fin de optimizar los tiempos de respuesta de los servicios implementados sobre la misma.
- Mantener y asegurar la continuidad operativa de los servicios informáticos que son soportados por la Solución Integral de Almacenamiento de Información Institucional.

#### 5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

##### 5.1 DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Único	Servicio de mantenimiento preventivo para la Solución Integral de Almacenamiento de Información Institucional compuesta por las plataformas de almacenamiento Hitachi VSP G1000 y Directores Brocade DCX 8510-8 y sus componentes accesorios o equivalente.	Servicio	1
	Servicio de soporte técnico para la Solución Integral de Almacenamiento de Información Institucional compuesta por las plataformas de almacenamiento Hitachi VSP G1000 y Directores Brocade DCX 8510-8 y sus componentes accesorios o equivalente.	Servicio	1

#### GLOSARIO

Cuando se las mencione en los términos de referencia, los siguientes términos y expresiones tendrán el significado que se indica a continuación:

- (a) **Entidad:** En adelante SUNAT.

- (b) **Centro de Cómputo San Isidro:** Es uno de los centros de datos de la Entidad, se encuentra ubicado en Av. Coronel Andrés Reyes #320, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima.
- (c) **Centro de Cómputo Surco (Lumen):** Es uno de los centros de datos (Servicio de housing) de la Entidad, se encuentra ubicado en Av. Manuel Olguín 395, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima.
- (d) **Contratista:** Proveedor que celebra un contrato con la Entidad de conformidad con las disposiciones de la Ley y el Reglamento.
- (e) **DGIT:** División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica.
- (f) **Director:** Equipo de alto rendimiento que proporciona una escalabilidad modular para el crecimiento e interconexión de infraestructura SAN a gran escala.
- (g) **Documentación:** Es el conjunto de manuales funcionales y de usuario, y otras especificaciones técnicas que serán suministradas por el Contratista juntamente con el servicio.
- (h) **FC:** Fibra canal
- (i) **GOSU:** Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios.
- (j) **Incidente:** Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio informático y que causa, o puede causar una interrupción de este o una reducción de la calidad de dicho servicio.
- (k) **INSI:** Intendencia Nacional de Sistemas de Información.
- (l) **Postor:** La persona natural o jurídica que participa en un procedimiento de selección, desde el momento que presenta su oferta.
- (m) **Proveedor:** La persona natural o jurídica que vende o arrienda un bien, presta servicios en general, consultoría en general, consultoría de obra, o ejecuta obras
- (n) **Sistema de almacenamiento:** Equipo de alto rendimiento que proporciona capacidad de almacenamiento en red que no precisa de un entorno servidor y que se encuentra accesible para los equipos dentro de una red.
- (o) **Solución Integral de Almacenamiento de Información Institucional:** Es el conjunto de bienes que proporcionan capacidad y conectividad de almacenamiento a las principales soluciones de virtualización que tiene la Entidad
- (p) **TB:** Terabyte (1099511627776 bytes).
- (q) **Tiempo de respuesta inicial:** Es aquel tiempo transcurrido desde que el personal del Contratista se contacta con el personal técnico de la SUNAT después de haber registrado el incidente.
- (r) **Tiempo máximo de reparación:** Es aquel tiempo transcurrido entre la comunicación al Contratista de la existencia del mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte de La Entidad (llamada telefónica de servicio y/o correo electrónico) y la reparación y puesta en funcionamiento del/(los) mismo(s) a satisfacción de la Entidad.

## 5.2 ACTIVIDADES

### 5.2.1 DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

El servicio debe cubrir los componentes de la Solución Integral de Almacenamiento Institucional de acuerdo con el ambiente tecnológico que se detalla a continuación:

Componente de la Solución	Cantidad Total	Unidad de Medida	Distribución	
			San Isidro	Surco
<p>Sistema de Almacenamiento Hitachi VSP G1000 con 2TB de memoria de cache, 64 puertos FC de 16Gbps y con una capacidad total aproximada de 950 TB efectivos distribuidos de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 447 TB efectivos aproximadamente en discos FMD HD de 14 TB.</li> <li>- 198.35 TB efectivos aproximadamente en discos FMD DC2 de 6.4 TB.</li> <li>- 55 TB efectivos aproximadamente en discos FMD de 1.6 TB.</li> <li>- 249.22 TB efectivos aproximadamente en discos SAS de 1.2 TB</li> </ul> <p>Las capacidades de almacenamiento anteriormente indicadas se encuentran bajo una configuración RAID5 (7+1).</p>	2	Unidad	1	1
Directores Brocade DCX 8510-8, con 240 puertos FC de 16Gbps	4	Unidad	2	2
Servidor HP Proliant DL120 Gen9	2	Unidad	2	0
Switch LAN Cisco Catalyst 2960-X Series	2	Unidad	1	1

### 5.2.1.1 SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- El Contratista deberá realizar dos (2) revisiones de mantenimiento preventivo a los componentes de la solución Integral de Almacenamiento de Información Institucional indicados en el numeral 5.2.1.
  - El primer mantenimiento preventivo se realizará al día siguiente calendario de suscrito el acta de inicio del servicio de mantenimiento preventivo y soporte técnico entre el Contratista y la DGIT.
  - El segundo mantenimiento preventivo se llevará a cabo a los noventa (90) días calendario contados a partir del día siguiente de la culminación del primer mantenimiento.
- De la revisión realizada producto del servicio de mantenimiento preventivo, el reemplazo de los equipos y los cambios de elementos que de corresponder se requieran, estos se efectuaran de acuerdo con

las recomendaciones del fabricante sin costo alguno para la Entidad y previa coordinación con la DGIT.

- En caso de ser necesario se podrá retirar o trasladar el/los equipo(s) para su revisión, previa autorización de la DGIT, siendo los costos del envío/retorno asumidos por el Contratista.
- El servicio incluye la actualización del firmware de hardware.
- El Contratista, deberá remitir a la Entidad, a través de la DGIT, mediante correo electrónico, en un plazo máximo de tres (3) días calendarios siguientes luego de finalizar el servicio de mantenimiento preventivo, un informe por escrito que contendrá como mínimo:
  - Resumen detallado de la revisión realizada.
  - Acciones preventivas y/o correctivas realizadas de corresponder.
  - Estado de los sistemas de almacenamiento y redes SAN, incluyendo performance y capacidades.
  - Recomendaciones
  - Fecha y hora de inicio y finalización del servicio.

#### **5.2.1.2 SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO**

- En caso se presenten fallas en la operatividad de los bienes indicados en el numeral 5.2.1, la Entidad realizará llamadas telefónicas solicitando la atención del incidente, dicha atención se brindará en la modalidad de 24x7, es decir de lunes a domingo (incluidos feriados) durante las 24 horas del día.
- El plazo del presente servicio será por un periodo de ciento ochenta (180) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio del servicio de mantenimiento preventivo y soporte técnico.
- El tiempo máximo de respuesta inicial para la solución de incidentes reportados deberá ser de una (01) hora.
- La reparación de los equipos (hardware) debe ser ejecutado a satisfacción de la Entidad, en el lugar donde estos se encuentren instalados y tomando en cuenta que el Tiempo Máximo de Reparación<sup>1</sup> será de cuatro (04) horas. No incluye el tiempo que demande la recuperación y reemplazo de los discos.
- El servicio de reparación incluirá: el reemplazo de las partes o componentes con desperfectos por repuestos originales de fábrica o reemplazo del equipo y/o componente por uno nuevo y de las mismas características. Para el caso de la devolución de equipos averiados (con código patrimonial) se realizará después del trámite administrativo de baja del bien por el área de Control Patrimonial. Para la baja del bien es necesario contar con la referencia de los precios del equipo averiado y del equipo que lo reemplaza.
- El Contratista brindará el servicio de soporte técnico de los equipos con personal especializado del fabricante del equipamiento, o en su defecto

---

<sup>1</sup> De acuerdo con lo señalado en el literal "r" del Glosario, entiéndase por Tiempo máximo de reparación: Es aquel tiempo transcurrido entre la comunicación al Contratista de la existencia del mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte de La Entidad (llamada telefónica de servicio y/o correo electrónico) y la reparación y puesta en funcionamiento del(los) mismo(s) a satisfacción de la Entidad.

con su propio personal calificado que se encuentre debidamente certificado de acuerdo con lo especificado en el numeral 6.2.1

- Para la suscripción del contrato, el postor ganador de la buena pro deberá presentar el documento donde consigne los datos de la persona (Nombres y Apellidos, Teléfono y Correo Electrónico) con la cual se realizará todas las coordinaciones administrativas, con la finalidad de llevar el control sobre la calidad del servicio brindado.
- 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 Entidad que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado.
- La Entidad notificará mediante correo electrónico y/o llamadas telefónicas las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:
  - Fecha y hora
  - Descripción del problema
  - Servicios afectados
  - Nivel de gravedad de la falla
  - Contacto en la SUNAT y dirección
- Ante cada notificación de una incidencia/problema el Contratista debe realizar y presentar a la Entidad a través de la DGIT en un plazo máximo de tres (3) días calendarios siguientes luego de finalizar la atención, un informe por escrito que contendrá como mínimo la siguiente información:
  - Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta. Personal que se asignó para la solución de este.
  - Problemas que se presentaron durante la solución.
  - Documentación adjunta de los cambios hechos.
  - Recomendaciones.
  - Fecha y hora de solución.
- 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 Contratista y emitirá un informe de periodicidad mensual donde se señale el control de llamadas por servicios que tengan naturaleza de soporte técnico, cuantificando las horas de exceso en la atención. La cuantificación de los valores y las reglas serán de acuerdo con lo establecido en las especificaciones técnicas y de ser el caso se aplicarán las penalidades correspondientes.
- Las actividades y servicios a efectos de cumplir lo estipulado deberán realizarse de manera presencial o remota de corresponder, previa coordinación con la DGIT.
- El Contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para brindar el servicio indicado, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos que se pudieran presentar.
- El Contratista brindará la atención en el idioma español o contar con un traductor en todo el tiempo que interactúe con la Entidad.
- En caso de presentarse circunstancias especiales, el área administrativa de SUNAT podrá otorgar plazos mayores, con la aprobación de la DGIT previa solicitud escrita de parte del Contratista.

- Vencidos los plazos a los que se hace referencia en los párrafos anteriores, sin que el Contratista haya hecho las correcciones o subsanado los problemas, la Entidad podrá tomar las medidas necesarias para corregir la situación por cuenta y riesgo del Contratista, sin perjuicio de otros derechos que la Entidad pueda ejercer contra el Contratista en virtud del contrato.

### **5.3 LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

#### **5.3.1 LUGAR**

El servicio de mantenimiento preventivo y soporte técnico podrá realizarse en forma remota o en modo presencial en el Centro de Cómputo San Isidro, ubicado en la Av. Coronel Andrés Reyes 320 distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima o en el Centro de Cómputo Surco (Lumen), ubicado en la Avenida Manuel Olgúin 395, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima.

De requerirse el soporte técnico de manera presencial, el personal de la DGIT coordinará con el Contratista el ingreso a las instalaciones de la Entidad.

#### **5.3.2 PLAZO**

El plazo de ejecución de la prestación del servicio será de ciento ochenta (180) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio del servicio de mantenimiento preventivo y soporte técnico.

El contratista y la DGIT, suscribirán el acta de inicio de servicio de mantenimiento preventivo y soporte técnico, en un plazo máximo de tres (03) días calendarios contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

#### **5.3.3 HORARIO**

El horario de atención del servicio de mantenimiento preventivo y soporte técnico debe estar disponible los 7 días de la semana durante las 24 horas del día, en coordinación con la Entidad a través de la DGIT.

#### **5.3.4 RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)**

- a) El Contratista gestionará el documento de titularidad de la suscripción del soporte técnico del fabricante de la plataforma de almacenamiento y directores Brocade indicados en el numeral 5.2.1.
- b) El Contratista deberá presentar los correos electrónicos y números telefónicos para la comunicación de solicitudes de soporte por incidencias o fallas.
- c) El Contratista deberá presentar de manera mensual (30 días calendarios), un informe técnico detallando lo siguiente:
  - Descripción detallada de las incidencias/problemas presentados durante el periodo mensual de corresponder, así como la causa y solución brindada a las mismas.
  - Personal asignado para la ejecución del servicio.
  - Problemas que se presentaron durante su solución de corresponder.
  - Documentación adjunta con los cambios efectuados.
  - Recomendaciones.
  - Fecha y hora de inicio y finalización del servicio.

El entregable a) deberá presentarse al día siguiente calendario de la suscripción del contrato, podrá ser presentado mediante correo electrónico (en coordinación con la DGIT) y adicionalmente a través de la Mesa de Partes y/o Mesa de Partes Virtual de la SUNAT en el horario de 8:30 – 16:00 horas.

El medio de entrega de los entregables b) y c) será mediante correo electrónico en coordinación con la DGIT, los cuales se presentarán al día siguiente calendario de suscrito el contrato y de manera mensual correspondientemente.

## **6 REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR**

### **6.1 REQUISITOS DEL PROVEEDOR**

#### **6.1.1 PERFIL DEL PROVEEDOR**

El Postor ganador de la buena pro debe ser representante acreditado en el país o canal autorizado para realizar el servicio de mantenimiento preventivo y soporte técnico del fabricante. Deberá acreditar dicha condición al momento de la suscripción del contrato a través de una carta u otro documento emitido por el fabricante o representante en el Perú que demuestre de manera fehaciente que está autorizado para brindar el servicio de mantenimiento preventivo y soporte técnico de los componentes de Solución Integral de Almacenamiento de Información Institucional.

### **6.2 RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR**

#### **6.2.1 PERSONAL**

##### **A. OTRO PERSONAL**

El personal propuesto por el contratista no deberá desempeñar más de un rol, y como mínimo el contratista deberá contar con:

##### **a. Un (01) Especialista en plataformas de almacenamiento**

###### **i. Actividades:**

Responsable del servicio de mantenimiento preventivo y soporte técnico relacionado al sistema de almacenamiento Hitachi VSP G1000.

###### **ii. Formación académica:**

Técnico Titulado o Bachiller en Ingeniería de: Redes y Comunicación de Datos o Computación o Informática o Electrónica o Telecomunicaciones o Sistemas o Industrial, el postor ganador de la buena pro deberá presentar una copia simple del título técnico o grado académico del personal propuesto para la suscripción del Contrato.

Deberá contar con certificación oficial del fabricante de sistemas de almacenamiento Hitachi. Se deberá presentar copia del certificado oficial para la suscripción del Contrato.



### **iii. Experiencia:**

Experiencia mínima de 3 años como especialista en instalación y/o configuración y/o implementación y/o soporte de sistemas de almacenamiento.

La experiencia del personal se acreditará para la suscripción del Contrato con 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.

## **b. Un (01) Especialista de directores SAN FC**

### **i. Actividades:**

Realizar las actividades del mantenimiento preventivo y soporte técnico de los Directores Brocade DCX 8510-8 pertenecientes a la Solución Integral de Almacenamiento de Información Institucional

### **ii. Formación académica:**

Técnico Titulado o Bachiller en Ingeniería de: Redes y Comunicación de Datos o Computación o Informática o Electrónica o Telecomunicaciones o Sistemas o Industrial, el postor ganador de la buena pro deberá presentar una copia simple del título técnico o grado académico del personal propuesto para la suscripción del Contrato.

Deberá contar con certificación oficial del fabricante de directores Brocade. Se deberá presentar copia del certificado oficial para la suscripción del Contrato.

### **iii. Experiencia:**

Experiencia mínima de 3 años como especialista en instalación y/o configuración y/o implementación y/o soporte de: Directores SAN FC.

La experiencia del personal se acreditará para la suscripción del Contrato con 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.

Adicionalmente, el contratista podrá incorporar a su equipo de trabajo los recursos humanos que considere necesario para cumplir con el desarrollo óptimo del proyecto.

## **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 reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado. Si debiera producirse un reemplazo a solicitud del Contratista, el/la reemplazante debe ser aprobado por la Entidad y deberá cumplir como mínimo con el perfil y experiencia solicitado en el numeral 6.2.1.
- En caso se produjera un reemplazo por fuerza mayor o caso fortuito, el Contratista comunicará mediante documento escrito dirigido a la Oficina de Seguridad Informática y presentado en la mesa de partes de la Entidad, la salida del personal con un plazo máximo de 24 horas de ocurrido el evento, y se compromete a realizar el reemplazo dentro de los tres (3) días calendario, presentando la información necesaria que permita demostrar que el reemplazo propuesto reúne iguales o superiores características a las previstas en los términos de referencia para el personal a ser reemplazado.
- La Entidad se reserva el derecho de solicitar al Contratista que cualquier miembro de su personal, o cualquier subcontratista o personal de éste, sea retirado y reemplazado. El/la reemplazante debe ser aprobado por la Entidad y debe cumplir el mismo perfil y experiencia solicitado en el numeral 6.2.1.

### **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 solo podrá subcontratar de acuerdo con el procedimiento regulado y establecido en el artículo 147° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La responsabilidad del total de las prestaciones solicitadas en los presentes Términos de Referencia será por parte del Contratista.

## **7.4 CONFIDENCIALIDAD**

- El Contratista se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de la Entidad, 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 o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del Contrato.
- 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.
- 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.
- Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por el Contratista.
- 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 Entidad.
- 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 contrato.

## **7.5 PROPIEDAD INTELECTUAL**

- EL CONTRATISTA se compromete a no usar el nombre de la SUNAT ni hacer referencia al bien o servicio materia del 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 DGIT, dentro de un plazo de siete (07) días calendarios contados a partir de la recepción de los entregables indicados en el numeral 5.3.4

## 7.7 FORMA DE PAGO

Los pagos correspondientes a la presente contratación se realizarán de manera mensual, después de ejecutada la prestación y luego de otorgada la conformidad por parte de la DGIT, es decir el pago se realizará en seis armadas de 16.665% aproximadamente del monto total del contrato.

## 7.8 PENALIDADES

### 7.8.1 PENALIDAD POR MORA

Las penalidades se aplicarán de acuerdo con lo establecido en el Artículo N° 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.

<b>Otras penalidades</b>															
<b>N°</b>	<b>Supuestos de aplicación de penalidad</b>	<b>Forma de cálculo</b>	<b>Procedimiento</b>												
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><b>THM</b> = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la Entidad por el servicio de soporte técnico.</p> <p><b>THE</b> = 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"><thead><tr><th>Rango de Uptime</th><th>Penalidad <sup>(1)</sup></th></tr></thead><tbody><tr><td>&lt; 98% - 99% ]</td><td>2%</td></tr><tr><td>&lt; 97% - 98% ]</td><td>4%</td></tr><tr><td>&lt; 96% - 97% ]</td><td>6%</td></tr><tr><td>&lt; 95% - 96% ]</td><td>8%</td></tr><tr><td>Menor o igual a 95%</td><td>10%</td></tr></tbody></table>	Rango de Uptime	Penalidad <sup>(1)</sup>	< 98% - 99% ]	2%	< 97% - 98% ]	4%	< 96% - 97% ]	6%	< 95% - 96% ]	8%	Menor o igual a 95%	10%	Según lo indicado en el informe mensual de conformidad del área usuaria División de Gestión de la Infraestructura tecnológica (DGIT), en sus reportes de conformidad del servicio.
Rango de Uptime	Penalidad <sup>(1)</sup>														
< 98% - 99% ]	2%														
< 97% - 98% ]	4%														
< 96% - 97% ]	6%														
< 95% - 96% ]	8%														
Menor o igual a 95%	10%														

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
		(1) Porcentaje de la penalidad cada 90 días calendario..	

**Ejemplo:**

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 24x7. En un mes se reportaron 4 problemas: 2 fueron resueltos dentro de los tiempos de respuesta establecidos; y 2 fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos, con 5 y 7 horas de retraso, respectivamente. El UPTIME será:

**THM** = 24x30 (en 1 mes con 30 días calendario) = 720 horas  
**THE** = 5+7 = 12 horas  
**UPTIME** =  $(720-12) \times 100\% / 720 = 98.33\%$

**En el ejemplo corresponde una penalidad mensual del 2%.**

La penalidad estará en función al resultado del UPTIME según la tabla mostrada en la forma de cálculo indicada en otras penalidades.

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 bienes y servicios ofertados por un plazo que será de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad, según lo establecido en el artículo 40 de la Ley de Contrataciones del Estado.

**II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN**

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<u>Requisitos:</u>  El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 800,000.00 (Ochocientos mil y 00/100 soles), 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.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Servicios de soporte técnico de sistemas de almacenamiento.
- Servicios de instalación de sistemas de almacenamiento.
- Servicios de configuración de sistemas de almacenamiento.
- Servicios de actualización de sistemas de almacenamiento.
- Servicios de mantenimiento de sistemas de almacenamiento.
- Servicios de implementación de sistemas de almacenamiento.

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<sup>2</sup> correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

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 en el Anexo N° referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los 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.

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.

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

<sup>2</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

*"... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"*

(...)

*"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".*



iguales.

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

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo N° Declaración Jurada (numeral 49.4 del artículo 49 del reglamento).

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.

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

#### **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".*