

REQUERIMIENTO

I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores de la marca Dell PowerEdge T440 incluido el software de respaldo Netbackup Server o equivalente.

2. FINALIDAD PÚBLICA

El Plan Estratégico Institucional - PEI 2018-2025, de la Superintendencia Nacional de Aduanas y 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

La Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria cuenta con diecinueve (19) servidores de la marca Dell modelo PowerEdge T440 con Licencia de Sistema Operativo Windows Server 2019 Estándar y Solución de Respaldo Netbackup Server. Dichos servidores fueron destinados a las sedes regionales de la entidad y fueron adquiridos a través del Contrato N°326-2019/SUNAT – Compra Venta, derivado de la Licitación Pública N° 007-2019-SUNAT/8B1200-PRESTACION PRINCIPAL- “Provisión de Servidores para el Ámbito Nacional” y Contrato N°327-2019/SUNAT-PRESTACION ACCESORIA, ambos contratos suscritos el 29 de noviembre del 2019.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1 OBJETIVO GENERAL

Contratar el servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de los servidores ubicados en las sedes regionales a nivel nacional, con el fin de mantener y asegurar la continuidad operativa de los servicios informáticos que se alojan en dichos servidores.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar la continuidad operativa de los servicios informáticos que son brindados a los usuarios internos de las sedes regionales de la entidad a nivel nacional.
- Eliminar o reducir los tiempos de paradas de servicios por incidentes o fallas y recuperación de servicios críticos.
- Coadyuvar al cumplimiento de los proyectos institucionales y a la consecución de los beneficios propios de cada uno de ellos.

- Simplificar y mejorar la gestión de manera descentralizada de la plataforma tecnológica.

5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

5.1 DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

| Ítem | Descripción | Cantidad | Unidad de Medida |
|------|---|----------|------------------|
| UNO | Servicio de soporte técnico de servidores de la marca Dell PowerEdge T440 o equivalente. | 1 | Servicio |
| | Servicio de mantenimiento preventivo de servidores de la marca Dell PowerEdge T440 o equivalente. | 1 | Servicio |
| | Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo del software de Respaldo Netbackup Server. | 1 | Servicio |

***Nota: ver Anexo B para mayor detalle**

Mediante la Resolución de Intendencia Nacional N°XX-2022-SUNAT/8B0000 de fecha XX/XX/2022, se aprueba la estandarización para la contratación del Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores de la marca Dell PowerEdge T440 incluido el software de Respaldo Netbackup server o equivalente, por un periodo de vigencia de veinticuatro (24) meses.

5.2 ACTIVIDADES

5.2.1 DEL SERVICIO SOPORTE TÉCNICO DE SERVIDORES DE LA MARCA DELL POWEREDGE T440 O EQUIVALENTE

| Equipo | Cantidad Total | Unidad de medida |
|---|----------------|------------------|
| Servicio de soporte técnico de servidores de la marca Dell PowerEdge T440 o equivalente | 19 | Unidad |

- Reparar y solucionar problemas de hardware, componentes (internos y externos) y accesorios (monitor, teclado, mouse, tape u otros) por parte del personal especializado del fabricante o en su defecto con su propio personal calificado que se encuentre debidamente certificado por el fabricante.
- Reemplazar las partes que se encuentren defectuosas por repuestos nuevos y originales, y de corresponder, el reemplazo del equipo completo por uno nuevo de las mismas

características o superior, sin que esto implique costo alguno para la SUNAT.

- La SUNAT podrá solicitar como parte del servicio de Soporte Técnico la reinstalación del sistema base del servidor, el tiempo máximo para la atención será de cuarenta y ocho (48) horas.
- La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del producto, las llamadas de servicios podrán ejecutarse telefónicamente o vía correo electrónico.
- Para incidencias o fallas de hardware el tiempo de solución máximo será de cuarenta y ocho (48) 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 hasta la reparación y puesta en funcionamiento del/(los) mismo/(s) a satisfacción de la SUNAT.
- 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 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.

5.2.2 DEL SERVICIO MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SERVIDORES DE LA MARCA DELL POWEREDGE T440 O EQUIVALENTE

| Equipo | Cantidad Total | Unidad de medida |
|--|-----------------------|-------------------------|
| Servicio de mantenimiento preventivo de servidores de la marca Dell PowerEdge T440 o equivalente | 19 | Unidad |

- Un total de un (01) mantenimiento preventivo a cada uno de los diecinueve (19) Servidores, el cual deberá brindarse una (01) vez durante el año. Este servicio deberá realizarse en el lugar donde se encuentren instalados los servidores y se realizará previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.
- En caso de encontrar algún desperfecto en el equipo revisado, el contratista deberá tomar las acciones correctivas o realizar los cambios de los componentes que así lo requieran para solucionar el desperfecto, sin costo alguno para la Entidad.
- 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.
- Al culminar la ejecución del mantenimiento preventivo de cada uno de los 19 servidores, el contratista deberá pegar una etiqueta que identifique la fecha en la cual se realizó el mantenimiento preventivo.

5.2.3 DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL SOFTWARE DE RESPALDO NETBACKUP SERVER

| Licenciamiento | Cantidad Total | Unidad de medida |
|---------------------------------------|----------------|------------------|
| Software de respaldo Netbackup server | 19 | Unidad |

***Nota: Ver anexo B para mayor detalle**

Debe incluir una licencia para el soporte técnico del software Netbackup server por cada uno de los 19 servidores físicos, por un periodo de doce (12) meses, este periodo debe estar vigente hasta que finalice el contrato.

a) Soporte técnico

- Reparar y solucionar incidencias de software, por parte del personal especializado del fabricante o en su defecto con su propio personal calificado que se encuentre debidamente certificado por el fabricante.
- La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del producto, las llamadas de servicios podrán ejecutarse telefónicamente o comunicación vía correo electrónico.
- Para incidencias en el software de respaldo, el tiempo de solución máximo será de cuarenta y ocho (48) 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 software por parte de la SUNAT hasta la reparación y puesta en funcionamiento del/(los) mismo/(s) a satisfacción de la SUNAT.
- 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.

b) Mantenimiento preventivo

- Realizar la 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.

5.3 LUGAR, PLAZO Y HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.3.1 LUGAR

El servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo se efectuará en las Sedes de la Entidad según lo indicado en el Anexo B o de manera remota previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

5.3.2 PLAZO

El plazo total del servicio será de por trescientos sesenta y cinco (365) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el Acta de conformidad de recepción de los documentos de titularidad.

| N° | Actividad | Plazos máximos |
|----|--|--|
| 1 | Entrega de los documentos de titularidad, emitidas por los fabricantes, del servicio de soporte técnico de los servidores y del servicio de suscripción o soporte del software de respaldo Netbackup Server, para los 19 servidores. | A los tres (03) días calendario contabilizados a partir del siguiente de la firma del contrato. |
| 2 | Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo | El servicio de soporte iniciará a partir del día siguiente de suscrito el Acta de conformidad de recepción de los documentos de titularidad, por un periodo de 365 días calendario (01 año). |

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

5.3.3 HORARIO

- El horario del servicio de soporte técnico a los servidores y al software Netbackup Server será del tipo 24x7x365 días.
- El servicio de mantenimiento preventivo de servidores se realizará previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, de acuerdo con lo indicado en el numeral 5.2.2.
- El servicio de mantenimiento preventivo al software Netbackup Server se realizará previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, de acuerdo con lo indicado en el numeral 5.2.3.

5.3.4 RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)

- a) El contratista debe entregar los documentos de titularidad del servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de los servidores Dell PowerEdge T440 y de la suscripción o soporte técnico del software de respaldo Netbackup Server, emitidos por los fabricantes, por el plazo de ejecución del servicio indicado en el numeral 5.3.2.
- b) El Contratista deberá presentar el procedimiento de escalamiento de incidencias, fallas y consultas (llamadas de servicio), el cual deberá contener los correos y teléfonos para la comunicación de solicitudes de soporte técnico. Este documento deberá ser entregado al día siguiente de la firma del contrato.
- c) El contratista deberá presentar, de manera trimestral, un informe técnico por el servicio de soporte técnico, el cual contendrá como mínimo la siguiente información:
 - Fecha y hora de apertura de la incidencia 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.
- d) A efectos de velar por el fiel cumplimiento del servicio de soporte técnico, 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 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 los términos de referencia y de ser el caso se aplicará las penalidades correspondientes.
- e) Todos los documentos se presentarán a través de la Mesa de Partes, ya sea virtual o presencial, y adicionalmente vía correo electrónico a las direcciones previamente coordinadas con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, las cuales podrán cambiar, siendo comunicadas al PROVEEDOR en un plazo máximo de 10 días, luego de ocurrido el cambio.

6 REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

6.1 REQUISITOS DEL PROVEEDOR

El postor debe ser representante acreditado en el país o canal autorizado para comercializar el servicio de soporte técnico y/o mantenimiento preventivo del fabricante, subsidiaria o su representante del componente de Servidores Dell. Deberá acreditar dicha condición 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 técnico y/o mantenimiento preventivo.

El postor debe ser representante acreditado en el país o canal autorizado para comercializar el servicio de soporte técnico y/o mantenimiento preventivo del fabricante, subsidiaria o su representante del producto software de respaldo de la marca Netbackup Server del fabricante Veritas. Deberá acreditar dicha condición 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 técnico y/o mantenimiento preventivo.

Dichas acreditaciones deberán ser presentadas para la suscripción del contrato.

6.2 RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR

6.2.1 Personal

A. Otro Personal

a. Un (01) Especialista de soluciones de respaldo.

i. Actividades

Responsable del servicio de implementación y/o soporte técnico relacionado a soluciones de respaldo.

ii. Formación académica:

Técnico Profesional Titulado o Bachiller en: Redes y Comunicación de Datos o Computación e Informática o Electrónica o Sistemas o Telecomunicaciones, se acreditará mediante la presentación de una copia del título profesional o grado académico del personal propuesto.

Deberá contar con certificado oficial o acreditación oficial del fabricante en administración del software de respaldo Netbackup server del fabricante Veritas.

iii. Experiencia:

Experiencia mínima de cuatro (04) años en servicios de implementación y/o soporte técnico relacionado a soluciones de respaldo; se acreditará 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: Toda la documentación de acreditación del personal **Especialista de soluciones de respaldo** (formación académica, experiencia y certificaciones) deberá ser presentada para la suscripción del contrato.

b. Un (01) Especialista en servidores

i. Actividades:

Realizar las actividades de soporte técnico y mantenimiento preventivo de servidores.

ii. Formación académica:

Técnico Profesional Titulado o Bachiller e: 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 Dell PowerEdge del fabricante Dell.

iii. Experiencia:

Tres (03) años de experiencia mínima en el soporte técnico y/o, mantenimiento preventivo y/o asistencia técnica en servidores; se acreditará 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: Toda la documentación de acreditación del personal **Especialista en servidores** (formación académica, experiencia y certificaciones) deberá ser presentada para la suscripción del contrato.

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 las “Disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2”, los cuales están acordes a la Resolución Ministerial N° 1275-2021/MINSA y sus modificatorias o norma que lo sustituya; asimismo se compromete a implementar los protocolos sanitarios necesarios, disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes, así como toda normativa vinculada a la ejecución de las prestaciones a su cargo o algún requerimiento adicional que indique la SUNAT, debiendo presentar la documentación que acredite su cumplimiento, previo al inicio o durante la prestación, el mismo que será validado por 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 al inicio de 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 cumplir con el perfil similar o superior de acuerdo con los Términos de Referencia que se exigen en el presente documento.
- 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 3 días hábiles, presentando la información necesaria que permita demostrar que el reemplazo propuesto reúne el perfil similar o superior de acuerdo con los Términos de Referencia en las Bases 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 técnico 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 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.
- 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 cumplierse 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 División de Gestión de Infraestructura Tecnológica en los siguientes términos:

- La Conformidad de entrega de los documentos de titularidad será hasta los tres (03) días calendario siguientes a la entrega de los documentos de titularidad, para ello se emitirá un Acta de conformidad de recepción de los documentos de titularidad.
- La Conformidad del servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo se brindará de manera trimestral, hasta los siete (07) días calendario de concluido el trimestre del control de llamadas de soporte técnico y mantenimiento preventivo.

7.7 FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos parciales de la siguiente manera:

| Actividad | Forma de PAGO (%) |
|--|---|
| Entrega de los documentos de titularidad del servicio de soporte técnico de los servidores Dell PowerEdge y del servicio de suscripción o soporte técnico del software Netbackup Server. | 80% del monto total del contrato, previa conformidad de la entrega de los documentos de titularidad. |
| Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de los servidores Dell PowerEdge y del software Netbackup server | 20% del monto total del contrato, previa conformidad del servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo, en forma trimestral. Los pagos trimestrales serán del 5% del monto total del contrato. |

7.8 PENALIDADES

7.8.1 PENALIDAD POR MORA

En virtud del Artículo N° 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, se aplicarán las penalidades por el retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato.

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 técnico y mantenimiento preventivo.</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"> <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 cada 30 días calendario. Para efectos del pago la penalidad se acumulará trimestralmente.</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:

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

$$\text{THE} = 40+20 = 1 \text{ hora}$$

$$\text{UPTIME} = (720-1) \times 100\% / 720 = 99.86\%$$

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 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.

Anexo A

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) **Contratista:** Proveedor que celebra un contrato con la Entidad de conformidad con las disposiciones de la Ley y el Reglamento.
- (c) **Defecto, falla:** Es cualquier algoritmo, rutina, subrutina u otra instrucción codificada, contenida en el software, capaz de causar que el procesador opere de manera incorrecta. También es cualquier desperfecto en el hardware que impida que la solución opere correctamente.
- (d) **DGIT:** División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica.
- (e) **Documentación:** Es el conjunto de manuales funcionales y de usuario, y otras especificaciones técnicas que serán suministradas por el Contratista conjuntamente con la solución.
- (f) **GOSU:** Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios.
- (g) **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.
- (h) **Postor:** La persona natural o jurídica que participa en un procedimiento de selección, desde el momento que presenta su oferta.
- (i) **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
- (j) **Suscripción:** Proporciona el derecho de uso del software y permitirá obtener beneficios como el uso de la última versión del software y contar con el servicio de soporte técnico por parte del fabricante.
- (k) **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.
- (l) **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.

Anexo B

| Servidores | | | | |
|-------------------|---------------|-----------------|-----------------|---|
| | Sede | | Servidor | Dirección |
| 1 | Arequipa | PowerEdget T440 | 1SL8B03 | Calle Jerusalén N° 100 -102 Esq. Con Mercaderes N° 201 – Cercado - Arequipa |
| 2 | La Libertad | PowerEdget T440 | 1SL6B03 | Jr. Gamarra 484 (Centro Histórico) - Trujillo |
| 3 | Lambayeque | PowerEdget T440 | 1SL3B03 | Av. Leonardo Ortiz 195 – Chiclayo |
| 4 | Cajamarca | PowerEdget T440 | 1SL7B03 | Av. Vía de Evitamiento Norte N° 978-996 (Esq. con Jirón Sta. Teresa de Journet) Urb. La Alameda |
| 5 | Piura | PowerEdget T440 | 1SL5B03 | Av. Loreto 600 - Piura |
| 6 | Cusco | PowerEdget T440 | 1SL4B03 | Calle Santa Teresa 370 - Cusco |
| 7 | Tacna | PowerEdget T440 | 1SLBB03 | Parque Industrial Mz A, Lt 5 y 6 Distrito de Pocollay – Tacna |
| 8 | Loreto | PowerEdget T440 | 1SL9B03 | Av. 28 de Julio # 810 (Punchana - Maynas – Loreto), ciudad de Iquitos. |
| 9 | Huacho | PowerEdget T440 | 1SL2B03 | Av. 28 de Julio # 286 – Huacho |
| 10 | Chimbote | PowerEdget T440 | JGV5H03 | Av. Francisco Bolognesi N° 507 – Chimbote |
| 11 | Ucayali | PowerEdget T440 | JGV4B03 | Jr. Salvador Allende N° 130 – Coronel Portillo – Calleria - Ucayali |
| 12 | Juliaca | PowerEdget T440 | JGV5B03 | Jr. 7 de Junio N° 575 - Juliaca |
| 13 | Huánuco | PowerEdget T440 | JGV7B03 | Jr. Dámaso Beraún N°814 - Huánuco |
| 14 | Junín | PowerEdget T440 | JGV3H03 | Jr. Loreto N° 300 – Huancayo |
| 15 | San Martín | PowerEdget T440 | JGV6B03 | Jr. Ramirez Hurtado N° 301 - Tarapoto |
| 16 | Tumbes | PowerEdget T440 | JGV3B03 | Jr. Bolívar N° 226 Tumbes – Tumbes |
| 17 | Madre de Dios | PowerEdget T440 | JGV8B03 | Av. 26 de Diciembre 157 – Tambopata – Madre de Dios |
| 18 | Ica | PowerEdget T440 | JGV4H03 | Av. Ayabaca S/N Sub Lote 2-A-1 - Ica |
| 19 | Ayacucho | PowerEdget T440 | JGV6H03 | Av. Mariscal Cáceres Nro. 387 Ayacucho |

- Incluye todos los componentes internos del servidor (como coolers, módulo de gestión, fuentes de poder, tape backup y otros que formen parte del servidor), así como el monitor, teclado, mouse, tape u otros.

II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

| A | EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD |
|---|--|
| | <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 700,000.00 (Setecientos 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.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.- Servicio de soporte técnico y/o actualización y/o implementación de software de Respaldo. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>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 pago¹, 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 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 que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> |

¹ 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".

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso 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** .

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** 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".*