

TÉRMINOS DE REFERENCIA

I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para la plataforma Lenovo Flex System de la marca LENOVO o equivalente.

2. FINALIDAD PÚBLICA

La SUNAT dentro de su PEI (2018-2026) ha establecido sus objetivos estratégicos, entre los cuales se encuentra en el OEI 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 Entidad a través de la LPI N°001-2018-SUNAT/BID adquirió una plataforma de virtualización de servidores, denominada Lenovo Flex System Enterprise para los componentes que se alojan en la red DMZ que forman parte de los servicios informáticos de la Entidad. Mediante este proceso se adquirió un chasis con sus componentes internos y 6 servidores de tipo Blade por un periodo de 3 años en cada datacenter. Cada chasis soporta una capacidad de 14 servidores de tipo Blade.

Posteriormente a través de una adenda se realizó la adquisición de 4 servidores de tipo blade (2 por datacenter) para repotenciar las capacidades de la solución de virtualización existente Lenovo Flex System Enterprise - DMZ en base a una nueva demanda y/o nuevos requerimientos.

Los contratos indicados anteriormente producto de estas adquisiciones vencieron y se extendió el servicio de mantenimiento y soporte de toda la infraestructura que conforma la plataforma de virtualización Lenovo Flex System a través de un nuevo contrato (CP-N°0048-2021-SUNAT/8B7200), el cual vence el 04/01/2024.

A través de la LP N°013-2019-SUNAT/8B1200, la Entidad contrato la adquisición de 6 servidores adicionales de tipo Blade en cada datacenter para repotenciar los recursos de procesamiento de la plataforma de virtualización Lenovo Flex System Enterprise – DMZ por un periodo de 3 años. Con esta última adquisición se cubrieron los 14 servidores Blade que soporta cada chasis en cada datacenter.

El contrato indicado anteriormente producto de esta adquisición venció y se extendió el servicio de mantenimiento y soporte de 6 servidores de tipo Blade en cada datacenter que conforma la plataforma de virtualización Lenovo Flex System a través de un nuevo contrato (CP-N°0015-2023-SUNAT/8B7200), el cual vence el 16/01/2024.

La plataforma de virtualización de servidores Lenovo Flex System – DMZ soporta parte del consumo de procesamiento de los servidores virtuales que se encuentran en la capa de DMZ1 y DMZ2 de los servicios informáticos que brinda la Entidad, la otra parte se encuentra ejecutando en mayor proporción en la solución de nube privada.

En este contexto, a través del Memorandum Electrónico N° 01818 - 2023 - 8B7300 seguimiento de fecha 24/10/2023 y 25/10/2023, la División Arquitectura Tecnológica ha señalado que se debe renovar el servicio de mantenimiento de la plataforma de virtualización Lenovo Flex System, debido a que el servicio de migración a los nuevos servidores de la nube privada estaría culminando aproximadamente en el mes de diciembre del 2024 que equivale aproximadamente a 1 año de servicio de soporte.

Mediante Memorandum Electrónico N° 00018 - 2023 - 1U4200 de fecha 04/10/2023, la GA remite a la INA el expediente para iniciar el trámite de contratación de la "Provisión de capacidades adicionales para la solución de nube privada para ambientes productivos" - IOARR CUI N° 2597095, siendo uno de sus objetivos específicos el de asegurar la continuidad operativa de los servicios informáticos que se alojan en la plataforma de virtualización de servidores Lenovo Flex System Enterprise – DMZ.

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 mantenimiento preventivo y correctivo para la plataforma Lenovo Flex System de la marca Lenovo.

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 Lenovo Flex System.
- 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	Mantenimiento preventivo para la plataforma LENOVO FLEX SYSTEM	1	Servicio	
	Mantenimiento correctivo para la plataforma LENOVO FLEX SYSTEM.	1	Servicio	

Mediante la Resolución de Intendencia N° XXX -2024-SUNAT/8B0000 de fecha XX de XXXX del 2024, se aprueba la estandarización para la contratación del Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para la plataforma Lenovo Flex System de la marca LENOVO, por un periodo de vigencia de 12 meses.

5.2. Actividades:

5.2.1 Del Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para la plataforma Lenovo Flex System de la marca LENOVO

Equipo	Cantidad Total	Unidad de medida	Distribución Data Center	
			San Isidro	Santa Catalina
LENOVO FLEX SYSTEM - Chasis de Servidores Blade (8721-HC2)	2	Unidad	1	1
Lenovo ThinkSystem SN550 Server - Servidores Blade (nodos)	28	Unidad	14	14
Lenovo ThinkSystem SR630 - Servidores rack	2	Unidad	1	1

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

Mantenimiento preventivo

- El cual debe brindarse por un periodo de 365 días calendario, y se realizará una vez (01) en el transcurso del año.
- Revisión 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

- El cual debe brindarse por un periodo de 365 días calendario.
- 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.
- Reemplazo 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.
- También se realizará el mantenimiento y/o reemplazo a los (02) switch indicados en el Anexo 1, en caso corresponda, considerando que es parte del equipamiento que se tiene actualmente.
- 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 uno nuevo 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 vía correo electrónico.
- Las actividades y servicios a efectos de cumplir lo estipulado deberán ser de manera presencial o remoto de acuerdo a lo coordinado con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.
- 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 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.

5.3. Lugar, plazo y horario de prestación del servicio

5.3.1. Lugar

La prestación del servicio 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 y en el data center Santa Catalina ubicado en Av. Santa Catalina N°663, distrito de La Victoria, provincia y departamento de Lima.

5.3.2. Plazo

El plazo de ejecución del servicio será de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la entrega de los documentos de titularidad del servicio de garantía para el hardware de la Plataforma Lenovo Flex System de la marca Lenovo.

Asimismo, se debe considerar los siguientes plazos:

Actividad	Plazo máximo
Entrega de los documentos de titularidad del servicio de garantía para el hardware de la Plataforma Lenovo Flex System de la marca Lenovo	Siete (07) días calendario contabilizados a partir de día siguiente de la suscripción el contrato.
Del Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para la plataforma Lenovo Flex System de la marca LENOVO.	Se contabilizará a partir del día siguiente de la entrega de los documentos de titularidad del servicio de garantía para el hardware de la Plataforma Lenovo Flex System de la marca Lenovo, por un periodo de 365 días calendario.

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

5.4. Resultados esperados (entregables)

- El contratista debe entregar los documentos de titularidad del servicio de garantía del hardware de la Plataforma Lenovo Flex System de la marca Lenovo, emitido por el fabricante por el plazo de ejecución del servicio indicado en el numeral 5.3.2.
- 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.
- El contratista deberá presentar, de manera trimestral (noventa (90) días calendario), un informe técnico por el servicio de mantenimiento correctivo, 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.
 - Detalle del Control de llamadas
- d. 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 el informe de conformidad del servicio, con periodicidad trimestral donde se señale el control de llamadas por servicios que tengan naturaleza de incidencia de hardware, 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. El contratista deberá remitir un plan de trabajo para la ejecución del mantenimiento preventivo a solicitud de la entidad en un plazo máximo de 7 días calendario. desde la fecha que recepciona el pedido a través del correo electrónico remitido por la DGIT previa coordinación, posterior a su ejecución se presentará un informe técnico donde detallaran las actividades realizadas.
- f. Todos los entregables e informes se presentarán a través de la Mesa de Partes de la Gerencia Administrativa de la Sede Central de la SUNAT ubicada en AV. Garcilazo de la Vega 1472 Lima o mediante Mesa de Partes Virtual (MPV) <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>, 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 Y RECURSOS DEL PROVEEDOR:

6.1. Requisitos del proveedor

Debe ser representante y/o partner acreditado en el país o canal autorizado para brindar el servicio de mantenimiento para la plataforma Lenovo Flex System de la marca LENOVO o equivalente.

Se acreditará a través de una carta y/o autorización y/o certificado vigente u otro documento emitido por el fabricante o representante en el país que demuestre de manera fehaciente que está autorizado a brindar el servicio de mantenimiento de la plataforma Lenovo Flex System, los documentos deberán ser presentados para la firma de contrato.

6.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

6.2.1. Personal

6.2.1.1. Otro Personal

A. Un (1) Especialista en servidores Blade y Switch

i. Actividades:

Realizar las actividades de soporte y mantenimiento de servidores Blade y Switch.

ii. Perfil:

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 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 Redes y Comunicaciones de Datos o Computación o Tecnología de Información, se acreditará mediante la presentación de una copia del título profesional técnico o grado académico del personal propuesto.
- Deberá contar con certificado Oficial de la Plataforma Lenovo Flex System de la marca Lenovo/o IBM a nivel técnico en la familia de servidores Blade y Switch. Se deberá presentar copia simple 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.

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 para 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. 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 los TDR 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.

7.1.3. 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.

7.1.4. 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

Para este contrato no se acepta la subcontratación.

El Contratista se obliga expresamente a no subcontratar y/o transferir y/o ceder y/o traspasar y/o subarrendar a terceros, total o parcialmente la prestación del servicio. El incumplimiento de esta obligación es causal de resolución del contrato.

7.4. Confidencialidad

- a) 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.
- 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 contrato.
- g) Finalmente, queda establecido que EL CONTRATISTA es responsable de garantizar la integridad de la información o del procesamiento a la cual tiene acceso, entendiéndose por ello que la información se mantenga inalterada ante accidentes o intentos de manipulación maliciosos realizados por terceros; y que sólo se podrá modificar la información mediante autorización expresa de LA SUNAT.
- h) Asimismo, EL CONTRATISTA declara que se somete a las disposiciones previstas por la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias; haciendo dicho compromiso extensivo a sus trabajadores y cualquier personal a su cargo, responsabilizándose ante cualquier incumplimiento generado

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

La conformidad para el primer pago será posterior a la entrega de los documentos de titularidad del servicio de garantía para el hardware de la Plataforma Lenovo Flex System de la marca Lenovo, serán otorgadas por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica conforme a lo indicado en el numeral 5.4.

La conformidad para el segundo pago, serán otorgadas por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la siguiente manera:

- Conformidad del servicio de mantenimiento preventivo:
Hasta los 7 días calendario siguientes de concluido el mantenimiento preventivo previo a la presentación del informe por parte del contratista.
- Conformidad del servicio de mantenimiento correctivo:

Hasta los 7 días calendario siguientes de concluido el trimestre del mantenimiento correctivo.

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 garantía para el hardware de la Plataforma Lenovo Flex System de la marca Lenovo.	40% del monto total del contrato, previa conformidad de la recepción de los documentos de titularidad del servicio de garantía para el hardware de la Plataforma Lenovo Flex System de la marca Lenovo.
Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para la plataforma Lenovo Flex System de la Plataforma Lenovo Flex System de la marca Lenovo.	Se pagará el 60% del monto total del contrato el mismo que será distribuido de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • 52% del monto total del contrato, previa conformidad de la recepción del informe

	<p>técnico del servicio de mantenimiento correctivo, en forma trimestral. Los pagos serán trimestrales por el 13 % del monto contratado.</p> <ul style="list-style-type: none"> 8% del monto total del contrato, en un solo pago, previa conformidad de la recepción del informe técnico del servicio de mantenimiento preventivo.
--	---

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 para el mantenimiento correctivo.	<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" data-bbox="774 1697 1145 1966"> <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>	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%														

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
		(¹) Porcentaje de la penalidad mensual, en base al pago trimestral. Para efectos del pago la penalidad se acumulará trimestralmente para el mantenimiento correctivo.	

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:

$$\begin{aligned}
 \text{THM} &= 24 \times 30 \text{ (en 1 mes con 30 días calendario)} = 720 \text{ horas} \\
 \text{THE} &= 40 + 20 = 1 \text{ hora} \\
 \text{UPTIME} &= (720 - 1) \times 100\% / 720 = 99.86\%
 \end{aligned}$$

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, mudanzas).

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 40.2° del artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado.

ANEXO 1: Inventario de HW

Inventario Hardware Datacenter San Isidro y Santa Catalina

Host	Model	Service tag		
vmsis15.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J1002KBY		
vmsis16.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J1002KC3		
vmsis17.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J1002KC2		
vmsis18.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J1002KC6		
vmsis19.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J1002KC4		
vmsis20.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J1002VF5		
vmsis21.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J100GKYB		
vmsis22.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J100GKYC		
vmsis23.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J100WN0V		
vmsis24.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J100X040		
vmsis25.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J100WEHE		
vmsis26.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J100WN10		
vmsis27.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J100WN11		
vmsis28.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J100X041		
vmmir15.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J1002KC5		
vmmir16.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J1002KC1		
vmmir17.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J1002KBZ		
vmmir18.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J1002KC0		
vmmir19.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J1002HKA		
vmmir20.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J1002KBX		
vmmir21.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J100GKYD		
vmmir22.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J100GKYE		
vmmir23.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J100WN0X		
vmmir24.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J100WEHF		
vmmir25.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J100WN0Z		
vmmir26.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J100W7VL		
vmmir27.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J100WN0W		
vmmir28.sunat.peru	ThinkSystem SN550 -[7X16CTO1WW]-	J100WN0Y		
Lenovo Flex System Enterprise Chassis w/CMM2	8721	HC2	J122TG8	
Lenovo Flex System Enterprise Chassis w/CMM2	8721	HC2	J122TG9	
Catalyst 2960-X 24	1683	YM6	FCW2217B41D	
Catalyst 2960-X 24	1683	YM6	FCW2220B3U4	
ThinkSystem SR630 - 3yr Warranty	7X02	CTO1WW	J1001CB1	
ThinkSystem SR630 - 3yr Warranty	7X02	CTO1WW	J1001YZB	

II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p>Requisitos:</p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 500 000,00 (Quinientos mil con 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>En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 50,000.00 (cincuenta mil con 00/100 Soles), por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</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 tipo Blade- Servicio de instalación o Servicio de soporte técnico de servidores- Servicio de Mantenimiento Correctivo y/o Preventivo de servidores <p>Acreditación:</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 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 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>

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo respectivo.

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".