

REQUERIMIENTO

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de suscripción de software Infoscale Enterprise Core Plus de la marca Arctera

2. FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACIÓN

La SUNAT dentro de su PEI (2024-2028) ampliado, ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra el Objetivo Estratégico N° 01: “Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados”, por lo que se debe contar con la más moderna infraestructura, equipamiento y las más avanzadas soluciones tecnológicas para el cumplimiento de sus fines y que permita aportar cada vez más a la capa de valor institucional.

Con la contratación de las suscripciones del software Infoscale Enterprise Core Plus de la marca Arctera o, se podrá mantener la continuidad operativa de las aplicaciones de negocio y minimizar los tiempos de interrupción de los servicios informáticos que ofrece la SUNAT para que los usuarios puedan cumplir con sus obligaciones tributarias y aduaneras.

3. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

Servicio de suscripción de software Infoscale Enterprise Core Plus de la marca Arctera

El Servicio de Suscripción del software Infoscale Enterprise Core Plus de la marca Arctera se realizará de la siguiente manera:

Ítem Único	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida
1	Servicio de Suscripción del software Infoscale Enterprise Core Plus de la marca Arctera, incluye: - 128 suscripciones - Instalación y configuración - Soporte y mantenimiento	1	Servicio

Mediante la Resolución de Intendencia Nacional N°xxxx-2025-SUNAT/8B0000, de fecha xxxxx de 2025, se aprueba la compatibilización para la contratación del “Servicio de suscripción de software Infoscale Enterprise Core Plus de la marca Arctera, por un periodo de vigencia de treinta y seis (36) meses.

4. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

a) Modalidad de pago:

El contrato se rige por la modalidad de Suma Alzada, de conformidad con el artículo 130 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

b) Sistema de entrega:

No aplica.

c) Plazo de prestación:

El plazo de ejecución del servicio será de 1,095 días calendario, contabilizados desde el día siguiente de suscrita el acta de conformidad de recepción de las suscripciones.

En base a los principales entregables establecidos para la ejecución del contrato, se han

definido los siguientes plazos:

Actividad	Plazos máximos
Entrega del Plan de instalación y configuración.	Hasta los cinco (5) días calendario, contabilizados a partir del día calendario siguiente de la suscripción del contrato.
Entrega de las suscripciones	Hasta los cinco (5) días calendario contabilizados a partir del día calendario siguiente de la suscripción del acta de conformidad de recepción del Plan de instalación y configuración.
Servicio de Instalación y Configuración	Hasta los treinta (30) días calendario contabilizados a partir del día calendario siguiente de suscrita el acta de conformidad de recepción de las suscripciones.
Servicio de Migración	Hasta los treinta (30) días calendario contabilizados a partir del día calendario siguiente de suscrita el acta de conformidad del servicio de instalación y configuración.
Servicio de Soporte y mantenimiento	Se realizará por un periodo de 1095 días calendario, a partir del día calendario siguiente de suscrita el acta de conformidad de recepción de las suscripciones.

Nota: Si la fecha de entrega coincide con un sábado, domingo o feriado, esta fecha se trasladará al día hábil siguiente. Los plazos de parte de la Entidad no están incluidos en el plazo total.

d) Lugar de prestación de servicio

El servicio de instalación y configuración, servicio de migración, servicio de soporte y mantenimiento serán brindados de manera remota o en las oficinas de la Entidad, sitio en Av. Andrés Reyes N° 320, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima u otra sede de la Entidad de Lima Metropolitana previa coordinación con la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (DGIT).

e) Penalidades

○ PENALIDAD POR MORA

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable, de conformidad con el artículo 120 del Reglamento de la Ley de Contrataciones Públicas vigente.

○ OTRAS PENALIDADES

La SUNAT aplicará al contratista otras penalidades de acuerdo a lo siguiente:

Otras Penalidades									
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento (1)						
1	Cuando el contratista incurra en horas de exceso en la atención de las incidencias reportadas por la Entidad.	Se calculará el UPTIME cada mes, de la siguiente forma: UPTIME = (THM – THE) x100% / THM Dónde: THM = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la entidad por el servicio soporte. THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto a los plazos de atención indicados en el numeral 5.4.1.3. La penalidad por cada mes estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla: <table><tr><th>Rango de Uptime</th><th>Penalidad ⁽¹⁾</th></tr><tr><td>< 95% - 99.54%]</td><td>5%</td></tr><tr><td>Menor o igual a 95%</td><td>10%</td></tr></table> ⁽¹⁾ Porcentaje de la penalidad en un mes. Para efectos del pago la penalidad se acumulará de manera trimestral.	Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾	< 95% - 99.54%]	5%	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 (DGIT), en sus reportes de conformidad del servicio de soporte.
Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾								
< 95% - 99.54%]	5%								
Menor o igual a 95%	10%								

Procedimiento de Otras Penalidades:

- 1.-Cada vez que el contratista incurra en incumplimientos sujetos a Otras penalidades, será notificado por la División de Ejecución Contractual, mediante una carta en la cual se le comunique la penalidad impuesta.
- 2.-El monto de las penalidades impuestas será descontado de la facturación correspondiente (mensual, trimestral o la que corresponda).
- 3.-En caso de existir reclamos por la(s) penalidad(es) aplicada(s), de corresponder y de acuerdo a la naturaleza de la penalidad aplicada, el contratista presentará, por mesa de partes, una carta debidamente sustentada con el descargo correspondiente; al respecto cabe indicar, que las cartas de reclamo por penalidad podrán ser presentadas luego de notificada la penalidad, dicho reclamo será dirigido mediante carta a la División de Ejecución Contractual

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente.

Ejemplo de cálculo de UPTIME:

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 24x7. En 1 mes, se reportaron 4 incidentes 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:

THM	=	24x30 (en 1 mes) = 720 horas
THE	=	40+20 = 1 hora
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.).

f) Subcontratación:

Se encuentra prohibida la subcontratación de las prestaciones objeto del contrato.

g) Solución de controversias contractuales:

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación, cuando se haya pactado y arbitraje.

Para el arbitraje, el postor ganador de la buena pro selecciona a una de las siguientes Instituciones Arbitrales para administrar el arbitraje:

- i) CENTRO DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, y/o
- ii) EL CENTRO DE ARBITRAJE DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA.

La DEC coordinará dentro de la Entidad la atención y coordinación de las controversias que se presenten dentro de la ejecución del servicio.

5. TÉRMINOS DE REFERENCIA

5.1. ANTECEDENTES

A través del Contrato N°232 – 2020/SUNAT – Prestación Principal, derivado de la Licitación Pública N°0013-2020-SUNAT\8B1200, la SUNAT adquirió una plataforma de gestión de archivos distribuidos denominada Veritas InfoScale Enterprise LNX 1 Core OnPremise Standard, así mismo se adquirió un servicio de soporte por un periodo de 1095 días calendario a través del Contrato N°233-2020/SUNAT – Prestación de servicios, el cual culminó el 19 de enero del 2024.

Mediante la AS N° 00110-2023-SUNAT/8B7200, se contrató la extensión del servicio de soporte de las sesenta y cuatro (64) licencias Veritas InfoScale Enterprise LNX 1 Core OnPremise Standard que se adquirieron anteriormente, las cuales tenían contratado el servicio de soporte del fabricante hasta el 29/01/2025. La plataforma implementada en producción con Veritas Infoscale tiene la función de gestionar y brindar alta disponibilidad de los archivos compartidos (clúster NFS), la cual es utilizada por la SUNAT desde el año 2021 para mejorar la disponibilidad de los sistemas de archivos distribuidos que forma parte de la arquitectura de los servicios críticos.

Las licencias Veritas InfoScale Enterprise LNX 1 Core OnPremise ya no serán comercializadas ni se podrá extender el servicio de soporte por un plazo mayor a un año, por lo que se debe reemplazar el licenciamiento actual por otro de tipo suscripción denominado Infoscale Enterprise Core Plus, el cual permitirá tener el derecho de uso del software, así como la posibilidad de hacer upgrade a la versión del software y a contar con los servicios de soporte del fabricante ante incidencias.

El producto Infoscale Enterprise Core Plus recientemente cambió de denominación de fabricante, el cual es Arctera. Sin embargo, cuenta con las mismas características del software actualmente implementado en la infraestructura tecnológica de la Entidad.

La Intendencia Nacional de Sistemas de Información está en proceso de optimización del uso de la base de datos CPE (Comprobante de Pago Electrónico) y va a realizar mejoras al Sistema de Emisión OSE. Como parte del alcance de estos proyectos, el área técnica estimó que va a requerir una plataforma de archivos distribuidos con una capacidad de 64 vCPU, distribuidas en un clúster de 4 nodos en cada centro de datos.

Para atender el requerimiento indicado en el párrafo anterior, se propone la implementación de un clúster con el software Infoscalt Enterprise Core Plus de la marca Arctera o con la finalidad de poder brindar la funcionalidad de alta disponibilidad y que los datos puedan ser usados de manera concurrente.

5.2. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Contratar a una empresa que brinde el servicio de suscripción del software Infoscalt Enterprise Core Plus de la marca Arctera para crear un nuevo clúster de archivos distribuidos en el ambiente productivo de las aplicaciones de negocio y mantener la continuidad operativa de la plataforma de gestión de archivos distribuidos existente durante el plazo de ejecución contractual.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Contar con el servicio de soporte del fabricante en modalidad 24x7 para la atención de casos ante incidencias que sean elevados por el Contratista o por la Entidad.
- Mantener actualizado el software InfoScale Enterprise Core Plus de la marca Arctera, mediante la instalación de las nuevas versiones (releases) para poder usar las nuevas funcionalidades que sean liberadas por el fabricante y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes).
- Permitir la configuración de los repositorios de archivos en alta disponibilidad local o entre datacenters para el uso de las aplicaciones de negocio.
- Permitir la creación de un nuevo clúster de archivos distribuidos en alta disponibilidad requerido para el proyecto de Optimización de uso de la base de datos CPE y para implementar mejoras al Sistema de Emisión OSE.

5.3. DEFINICIONES

Cuando se les mencione en las especificaciones técnicas, los siguientes términos y expresiones tendrán el significado que se indica a continuación:

- a) **Entidad:** En adelante referido a la SUNAT.
- b) **Centro de Cómputo La Victoria:** Datacenter de la Entidad, ubicado en la sede de La Victoria (Av. Santa Catalina N° 663 – La Victoria). La Entidad confirmará mediante correo electrónico la dirección de este datacenter al día calendario siguiente de la suscripción del contrato.
- c) **Contratista:** Proveedor que celebra un contrato con la Entidad.
- d) **DAT:** División de Arquitectura Tecnológica
- e) **DGIT:** División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.
- f) **Defecto, falla:** 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 impide que la solución opere correctamente.
- g) **GOSU:** Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios
- h) **Incidente:** Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción de este o una reducción de la calidad de dicho servicio.
- i) **INSI:** Intendencia Nacional de Sistemas de Información.

- 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) **Solución:** Conjunto de bienes (hardware y software) necesarios para cumplir con los requerimientos mínimos solicitados

5.4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR

5.4.1 Suscripción del software Infoscale Enterprise Core Plus de la marca Arctera

El servicio consiste en la entrega de 128 suscripciones del software Infoscale Enterprise Core Plus de la marca Arctera. El Contratista deberá asignar 64 suscripciones en la plataforma existente en producción, es decir, reemplazar las 64 licencias Veritas InfoScale Enterprise LNX 1 Core OnPremise por 64 suscripciones ofertadas, y deberá asignar 64 suscripciones de Infoscale Enterprise Core Plus para un nuevo clúster.

La suscripción del software Infoscale Enterprise Core Plus de la marca Arctera, deberá permitir su instalación en otro hardware de ser necesario (en el caso de reemplazo), contando además con derecho a actualizaciones y soporte del fabricante del software por 1095 días calendario (7x24) a partir del día calendario siguiente de suscrita el acta de conformidad de recepción de las suscripciones.

La cantidad de las suscripciones ofertadas podrán distribuirse posteriormente durante la vigencia del contrato entre los ambientes instalados de acuerdo con la necesidad de la Entidad.

5.4.1.1 **Servicio de instalación y configuración**

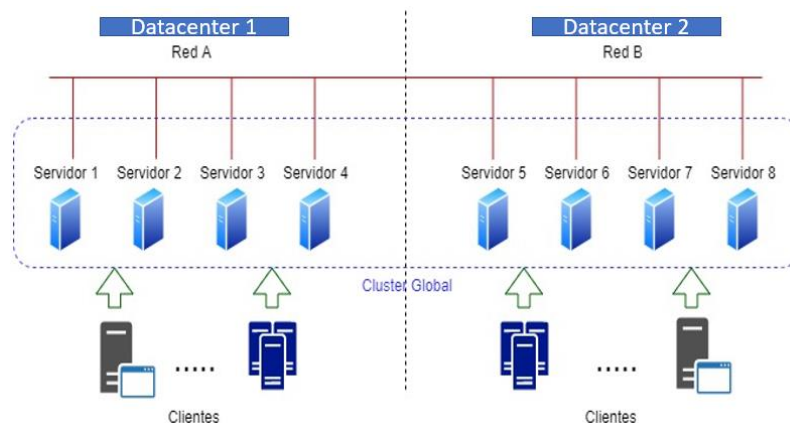
El Contratista enviará a la Entidad (a través de la DGIT) mediante correo electrónico un plan de instalación y configuración que será ejecutado de acuerdo con las factibilidades de la Entidad, las mismas que podrían variar por causas no imputables al Contratista. En dicho plan se deben establecer plazos mínimos y máximos para cada una de las tareas a cumplir, debiéndose indicar las que debe cumplir la Entidad, el Contratista en forma exclusiva, y las que deben asumir en forma compartida.

El Contratista instalará y configurará los componentes para la puesta en producción de un nuevo clúster conformado por 64 suscripciones y será responsable de proporcionar todos los servicios y componentes que sean necesarios para el correcto funcionamiento de toda la solución.

Para la creación del nuevo clúster, la Entidad proporcionará ocho servidores virtuales (cuatro por cada datacenter) con hipervisor VMware soportado por el fabricante, con sistema operativo Red Hat Enterprise Linux y cada servidor virtual tendrá las siguientes características:

- 8 vCPU.
- 64 GB memoria RAM.

El Contratista deberá proporcionar los componentes, el licenciamiento y/o suscripción necesaria para que el nuevo clúster de Infoscale Enterprise Core Plus de la marca Arctera se implemente sobre un esquema similar que garantice alta disponibilidad a nivel de datacenter:



La Entidad cuenta con una interconectividad entre ambos datacenters a través de una fibra oscura, la cual permitirá la replicación de la información de los servidores virtuales que formen parte del clúster de la nueva plataforma de archivos compartidos entre ambos datacenters, a través de una red extendida paralela no ruteada. Se precisa que el direccionamiento IP de cada datacenter es independiente y que los clientes deben acceder al servicio a través del direccionamiento IP de cada uno de ellos (red A y red B). Se tiene un ancho de banda de 20 Gbps, sin embargo, esta conectividad no será dedicada para este requerimiento, ya que es compartida con otros servicios de la Entidad.

En el caso que se requiera instalar un componente de la solución ofertada en un tercer datacenter, la Entidad proporcionará la ubicación y los recursos de procesamiento y almacenamiento para su instalación en modo virtualizado. El tercer datacenter podría estar ubicado en una sede fuera de Lima.

El Contratista deberá implementar y configurar un componente de balanceo en el actual y nuevo clúster con la finalidad de que las conexiones de los clientes se distribuyan entre la cantidad de servidores que forman parte del clúster. El Contratista, de ser necesario deberá proporcionar el software requerido (incluye licencia y/o suscripción) para el componente de balanceo. La Entidad sólo podrá proporcionar servidores virtuales y sistema operativo Red Hat Enterprise Linux, de ser necesario para esta implementación.

La Entidad proporcionará inicialmente 10 TB de almacenamiento en total para el nuevo clúster de la plataforma Infoscale Enterprise Core Plus de la marca Arctera. La capacidad de almacenamiento podrá incrementarse en línea sin afectar la continuidad operativa de los servicios informáticos (clientes).

La omisión en la oferta de algún componente que al momento de la instalación y configuración resulte necesario para el normal funcionamiento de la plataforma Infoscale Enterprise Core Plus de la marca Arctera, o para el cumplimiento de los términos de referencia ofrecidas, obligará al Contratista a proveerlo de inmediato y sin costo alguno para la Entidad.

El nuevo clúster deberá cumplir con las siguientes características:

- Deberá permitir la creación de un clúster filesystem. Deberá poder entregar un filesystem común a varios servidores que hagan parte de un clúster. Se debe garantizar la disponibilidad y consistencia de los datos almacenados en él.
- Deberá soportar la entrega de capacidad de almacenamiento mediante protocolo NFS.
- Deberá permitir múltiples accesos (Multipath)
- Deberá brindar la funcionalidad de alta disponibilidad entre todos los servidores que forman parte del clúster, de manera que asegure la continuidad operativa de los filesystem que se

encuentran dentro del clúster. La funcionalidad de alta disponibilidad deberá soportarse entre servidores de una misma sede y a nivel de datacenter.

- Deberá soportar geo-replicación.
- Deberá soportar la automatización del proceso de recuperación de desastres.
- Deberá permitir el incremento de servidores en el clúster con la finalidad de distribuir la carga del servicio de un clúster filesystem.
- Deberá permitir el incremento de almacenamiento de manera que garantice la escalabilidad del servicio de un clúster filesystem.
- Deberá permitir la segregación de interfaces de red para las labores de replicación con el objetivo de segmentar efectivamente la comunicación entre el entorno y los datos replicados.
- Deberá soportar la integración con Active Directory de la Entidad (Windows Server 2016) para gestionar el control de accesos.
- Debe permitir la asignación de roles diferentes para cada usuario, de manera que se pueda limitar el acceso para cada uno de ellos.
- Deberá permitir la notificación de eventos mediante correo electrónico ante la falla de la plataforma o de algún recurso del clúster.
- Debe permitir la visualización del comportamiento de los recursos del clúster.
- Deberá soportar la sincronización de los bloques que solo fueron modificados, es decir, con la posibilidad del manejo de incrementales
- Debe soportar diferentes niveles de raid definidos por software (RAID1, RAID10, RAID5, RAID6).
- Deberá tener la capacidad de generar reportes de utilización de volúmenes, disk groups y filesystems.
- Deberá permitir que los filesystems y/o los volúmenes de datos se puedan usar de manera concurrente en un grupo de servidores sin que los datos se adulteren.
- Debe permitir la protección de datos contra ataques de ransomware y garantizar que los documentos críticos estén seguros e inmutables, sólo se pueda leer, pero no modificar o eliminar durante el período de retención dado.
- La solución debe soportar el Protocolo IPv6 con compatibilidad o soporte al Protocolo IPv4.

5.4.1.2 Servicio de migración

El contratista deberá migrar la unidad “CPEXML” o similar desde el clúster actual al nuevo clúster de Infoscale Enterprise Core Plus de la marca Arctera.

Se debe utilizar alguna estrategia de replicación de datos que minimice el impacto en la operación. Se deberá replicar los datos al nuevo clúster minimizando la interrupción de la continuidad operativa de los clientes que lo usan y sin perder datos. Una vez replicada toda la información al nuevo clúster, la DGIT realizará los cambios de ruta de acceso al nuevo clúster en las aplicaciones durante una ventana de mantenimiento planificada.

Las configuraciones deben mantener el esquema activo/activo en modo lectura/escritura durante el proceso de transición.

El Contratista deberá habilitar como mínimo las siguientes configuraciones en el nuevo clúster:

Protección Contra Ransomware:

- Deberá configurar la opción de immutability (inmutabilidad) o WORM (Write Once Read Many) que soporta Infoscale Enterprise

Core Plus de la marca Arctera para proteger los archivos contra modificación o eliminación por un período de retención definido.

- Debe establecer políticas de inmutabilidad según la especificación realizada por la DGIT (por ejemplo, mantener los archivos inmutables durante 6 meses).
- Deberá configurar el acceso basado en roles para garantizar que solo administradores autorizados puedan cambiar las políticas de retención.
- Deberá configurar el monitoreo de acceso para detectar cualquier intento de manipulación indebida de los datos.

Configuración del Sistema de Archivos:

- La unidad debe estar configurada para manejar grandes volúmenes de archivos pequeños.
- Optimizar el filesystem para operaciones de lectura y escritura masiva, ajustando parámetros como el tamaño de los bloques y el número de inodes disponibles para evitar incidentes de escalabilidad.

Asignación y Montaje de Volúmenes de Disco:

- Estrategia de Montaje por Fecha: La estructura de directorios que se almacenará en el filesystem del nuevo clúster tendrá la siguiente distribución
/añoEmision/mesEmision/diaEmision/UltimoDigitoRuc/4 dígitos anteriores al último dígito/Ruc/TipoCPE/TipoArchivo.
 - ✓ Debe configurar volúmenes que mantengan 6 meses en caliente, lo que significa que estarán accesibles en el clúster activo. Los datos que superen los 6 meses serán archivados. El tiempo podrá ser modificado de acuerdo con la necesidad de la Entidad.

Monitoreo y Alta Disponibilidad:

- Monitoreo Continuo: Debe configurar el monitoreo para la supervisión de la disponibilidad del sistema, el uso de espacio, y los eventos críticos como errores en la replicación o el acceso no autorizado.
- Pruebas de Failover: Debe realizar pruebas regulares de failover entre los clústeres para garantizar que la disponibilidad activa/activa funcione correctamente y que, en caso de fallo en uno de los centros de datos, el otro pueda tomar el control de las operaciones sin interrupción.

5.4.1.3 Del servicio de soporte y mantenimiento del software InfoScale Enterprise Core Plus de la marca Arctera:

El contratista debe brindar el servicio de soporte para las 128 suscripciones del software InfoScale Enterprise Core Plus de la marca Arctera.

En caso se presenten incidentes en la plataforma existente y/o nuevo clúster, la Entidad comunicará al contratista mediante correo electrónico y/o llamadas telefónicas solicitando la atención del incidente, dicha atención se brindará en la modalidad de 24 x 7, es decir de lunes a domingo (incluidos feriados) durante las 24 horas del día.

El tiempo máximo de respuesta inicial para la solución de incidentes reportados deberá ser de una (1) hora desde la comunicación de la Entidad.

La solución de los incidentes reportados en la plataforma debe ser ejecutado a satisfacción de la Entidad y tomando en cuenta que el Tiempo Máximo de Reparación será de cuatro (4) horas.

Para el cumplimiento de lo estipulado en el punto anterior, se entenderá como Tiempo Máximo de Reparación al tiempo transcurrido entre la comunicación al Contratista de la existencia del incidente por parte de La Entidad (llamada telefónica de servicio y/o

correo electrónico) y la solución y puesta en funcionamiento de la plataforma a satisfacción de la Entidad.

El Contratista brindará el servicio de soporte con personal especializado del fabricante de la plataforma, o en su defecto con su propio personal calificado que se encuentre debidamente autorizado por el fabricante.

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 periodicidad trimestral donde se señale el control de llamada por incidentes, cuantificando las horas de exceso en la atención.

El Contratista deberá contar con un centro de atención de llamadas de asistencia técnica instalado, durante todo el periodo del servicio de soporte, de tal manera que le asegure a la Entidad que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado. El número telefónico de la central de llamadas de asistencia técnica será indicado por el postor adjudicado en la firma de contrato.

El servicio de mantenimiento incluye el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes) del software InfoScale Enterprise Core Plus de la marca Arctera, el cual es efectuado por el contratista, cuando se encuentre vigente las nuevas versiones del software, o de los archivos de reparación correspondientes, o a solicitud de la Entidad a través de la DGIT. El Contratista deberá realizar el upgrade de versión y/o ejecución de parches del software Infoscale Enterprise Core Plus de la marca Arctera. La DGIT notificará al Contratista a través de correo electrónico cuando requiera realizar estas actividades.

5.5. CONDICIONES DE OPERACIÓN

Las coordinaciones técnicas con la SUNAT deberán ser realizadas a través de la DGIT y las coordinaciones administrativas y contractuales con la División de Contrataciones de la SUNAT.

5.6. HORARIO

La coordinación con el personal de la SUNAT se realizará en días laborables durante el horario de oficina de 8:30. a 16:30 horas, salvo que por motivos justificables por parte de la SUNAT o del CONTRATISTA se coordine un día u horario diferente al mencionado.

El horario del servicio de soporte y mantenimiento de la solución será del tipo 24x7.

5.7. RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)

Primer entregable: El Contratista deberá entregar un documento digital que incluya el plan de instalación y configuración que deberá ser entregado a la DGIT a través de correo electrónico y deberá incluir como mínimo los siguientes puntos:

- Propuesta de desarrollo secuencial de la prestación del servicio.
- Cronograma de actividades, indicando las fechas propuestas, las cuales deben ajustarse a los plazos señalados en las especificaciones técnicas.
- Recursos a utilizar.

El plan de instalación y configuración deberá ser entregado como máximo hasta los cinco (5) días calendario contabilizados a partir del día calendario siguiente de la suscripción del contrato.

Segundo entregable: El contratista deberá proporcionar a la DGIT las 128 suscripciones del software Infoscale Enterprise Core Plus de la marca Arctera, para ello, deberá presentar:

- Evidencia del registro de la suscripción (carta del fabricante o pantallazo de la página web del fabricante donde se detalle la vigencia de la suscripción o

documento de titularidad de la suscripción), el cual deberá estar a nombre de la SUNAT o de un representante designado por la SUNAT previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

- De ser el caso, entregar el usuario y clave de acceso al portal de soporte del fabricante.
- Indicar las características del soporte del fabricante.
- Detallar el correo y/o los teléfonos de soporte del fabricante y/o el procedimiento de generación de tickets para casos de soporte.

La evidencia del registro de la suscripción deberá ser entregado como máximo hasta los cinco (5) días calendario contabilizados a partir del día calendario siguiente de la conformidad de recepción del Plan de instalación y configuración.

Tercer entregable: El Contratista deberá entregar a la DGIT un informe técnico detallado con todas las configuraciones realizadas y la arquitectura implementada como parte del servicio de instalación y configuración el último día de realizado el servicio.

Cuarto entregable: El Contratista deberá entregar a la DGIT un informe técnico detallando las actividades realizadas durante el servicio de migración y el estado del file System migrado al nuevo clúster de la solución el último día de realizado el servicio.

Quinto entregable:

Durante la ejecución del servicio de soporte y mantenimiento, ante cada notificación de incidencia, el Contratista debe realizar y presentar a la DGIT en un plazo máximo de siete (7) días calendario siguientes luego de finalizar la atención en el servicio de soporte y mantenimiento, un informe por escrito que contendrá como mínimo la siguiente información:

- Descripción detallada del incidente, su causa y solución propuesta.
- Personal que se asignó para la solución del mismo.
- Incidentes que se presentaron durante la solución.
- Documentación adjunta de los cambios hechos.
- Recomendaciones.
- Fecha y hora de solución.

Sexto entregable:

Durante la ejecución del servicio de soporte y mantenimiento, el Contratista deberá presentar de forma trimestral, un informe técnico de atención de incidentes correspondiente al servicio de soporte y mantenimiento, el cual incluirá un cuadro resumen de las incidencias atendidas en donde se detalle las fechas y horas de atención de cada incidencia. El informe técnico deberá ser entregado como máximo hasta los cinco (5) días calendario, contabilizados a partir del día calendario siguiente de culminado cada trimestre.

Todos los documentos se presentarán a través de la Mesa de Partes (<https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>), y adicionalmente vía correo electrónico a las direcciones previamente coordinadas con la DGIT, las cuales podrán ser modificadas, siendo estas comunicadas al contratista en un plazo máximo de diez (10) días calendario, luego de ocurrido el cambio.

5.8. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

5.8.1. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

El proveedor debe ser fabricante, representante y/o distribuidor y/o partner autorizado y/o asociado de negocio en el Perú del fabricante Arctera. Se acreditará con carta del fabricante o su representante en el Perú en la suscripción del contrato.

5.8.2. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR

OTRO PERSONAL

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

A. UN (1) JEFE DE PROYECTO

Formación Académica:

Profesional Titulado o Bachiller en: Ingeniería Informática o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Industrial o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Computación y Sistemas o Ingeniería de Cómputo y Sistemas; el proveedor deberá presentar una copia simple del título profesional o grado académico del personal propuesto para la suscripción del Contrato.

Actividades:

Responsable de la gestión de los entregables relacionados al presente requerimiento. Es el responsable de facilitar las coordinaciones entre el personal de la Entidad y el personal del Contratista, así como de la elaboración del Plan de instalación y configuración

Experiencia:

Experiencia mínima de tres (3) años en proyectos de instalación y/o configuración y/o implementación y/o soporte de sistema de almacenamiento; desempeñando roles de gerente o jefe o líder de proyecto. 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 (1) ESPECIALISTA:

Formación Académica

Profesional Titulado o Bachiller en: Ingeniería Informática o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Industrial o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Computación y Sistemas o Ingeniería de Cómputo y Sistemas; el proveedor deberá presentar una copia simple del título profesional o grado académico del personal propuesto para la suscripción del Contrato.

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

Actividades:

Responsable de todas las actividades que correspondan a la instalación y configuración del software Infoscale Enterprise Core Plus de la marca Arctera en la Entidad, así como del servicio de migración.

Experiencia:

Experiencia mínima de tres (3) años en instalación y/o implementación y/o configuración y/o administración y/o soporte del software InfoScale Enterprise Core Plus de la marca.

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 presente requerimiento, lo cual no generará costo alguno para la

Entidad.

5.9. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

5.9.1. OTRAS OBLIGACIONES

5.8.1.1 OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

REFERIDAS AL RETIRO DEL PERSONAL ASIGNADO AL SERVICIO

- a. El Contratista se compromete, a no cambiar ni remover ningún profesional propuesto durante la ejecución del servicio, salvo por incapacidad física por accidente, enfermedad o fallecimiento.
- b. 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 Términos de Referencia para el personal a ser reemplazado. El cumplimiento de las condiciones del personal 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.
- c. El Contratista, deberá efectuar el reemplazo a más tardar dentro de los tres (3) días calendario siguientes de recibida la aprobación del cambio de personal.

REFERIDAS A LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- a. 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 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.
- b. 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.

5.10. 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.

La 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 SUNAT.

Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que se elaboren dentro del servicio, que formen parte de su Oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de licenciados a perpetuidad a LA SUNAT.

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.

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.

5.11. 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 del **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 SUNAT 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 brindar 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 SUNAT será reembolsada por **EL CONTRATISTA** por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

5.12. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Área que Supervisa:

La dependencia que supervisará las labores de EL CONTRATISTA es la División de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

Área que coordinará con el proveedor:

La dependencia que coordinará la realización de las actividades con EL CONTRATISTA es la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) y se encargará de articular las acciones necesarias entre el personal técnico de la INSI para el cumplimiento del servicio.

5.13. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La conformidad de la prestación la otorgará la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), en los siguientes términos:

La conformidad de recepción del Plan de Instalación y Configuración.

La conformidad de recepción de las suscripciones del software InfoScale Enterprise Core Plus de la marca Arctera.

La conformidad del servicio de instalación y configuración.

La conformidad del servicio de migración.

La conformidad del servicio de soporte y mantenimiento.

5.14. FORMA DE PAGO

"La SUNAT realiza el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos parciales, los mismos que se efectuarán de la siguiente manera:

Actividad	Forma de Pago (%)
Recepción de las suscripciones	60% del monto total contratado, luego de otorgada la respectiva conformidad.
Servicio de Instalación y configuración.	20% del monto total contratado, luego de otorgada la respectiva conformidad.
Servicio de migración.	10% del monto total contratado, luego de otorgada la respectiva conformidad.
Servicio de soporte y mantenimiento	10% del monto total contratado, luego de otorgada la respectiva conformidad. De manera trimestral, por el 0.83% para los 11 primeros pagos y 0.87% para el último pago.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Informe del funcionario responsable de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en Mesa de partes virtual de la SUNAT (<https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>).

5.15. 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 SUNAT, según lo establecido en el literal c del artículo 69.2 de la Ley General de Contrataciones Públicas vigente.

6. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<u>Requisitos:</u> El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 700 000,00 (Setecientos Mil con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. Se consideran servicios similares a los siguientes: • Renovación de suscripción de software de alta disponibilidad de archivos compartidos que incluyan o no los servicios de: instalación y/o configuración y/o implementación y/o soporte y/o mantenimiento. • Extensión del servicio de soporte de la licencia de software Veritas Infoscale que incluyan o no los servicios de: instalación y/o configuración y/o implementación y/o soporte y/o mantenimiento. • Suscripción de software Veritas Infoscale que incluyan o no los servicios de: instalación y/o configuración y/o implementación y/o soporte y/o mantenimiento. • Instalación y/o implementación y/o configuración y/o administración y/o soporte y/o mantenimiento de software Veritas InfoScale. • Suscripción de software gestor de archivos compartidos o distribuidos que incluyan o no los servicios de: instalación y/o configuración y/o implementación y/o soporte y/o mantenimiento. <u>Acreditación:</u> 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 constancia 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 contrataciones. En caso el postor sustente su

¹ 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. Es válido el sello colocado por el cliente del postor (sea utilizando el término "cancelado" o "pagado").

	experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados², para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de compra con conformidad o constancia de prestación. 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. 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 quince (15) 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. 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 correspondiente Las personas jurídicas resultantes de un proceso de reorganización societaria no pueden acreditar como experiencia del postor en la especialidad aquella que le hubieran transmitido como parte de dicha reorganización las personas jurídicas sancionadas con inhabilitación vigente o definitiva. 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 servicio 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. Advertencia <i>En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que ejecutan conjuntamente el objeto del contrato.</i>
--	--

² Se entiende “privados” como aquellos que no son entidades contratantes.