

## REQUERIMIENTO

### 1. Finalidad pública de la contratación

El Plan Estratégico Institucional - PEI 2024-2028, 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 de los administrados”, requiriendo para ello del despliegue de la Acción Estratégica Institucional (AEI.01.07) relacionada a los: “Servicios Virtuales con disponibilidad garantizada para los administrados”. 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.

### 2. Descripción general del requerimiento

#### Denominación de la contratación

Servicio de soporte y mantenimiento de la solución de virtualización de escritorios conformada por servidores de la marca Lenovo, incluido los softwares de las marcas Omnisia Horizon 8 Enterprise Term with VVF for VDI Edition Named User, VCenter Standard, VSphere Enterprise Plus (per user), Omnisia Advanced Monitoring powered by Control Up (Term) Add-on to Horizon Perp/Term/Subscription - Named User, Omnisia Advanced Monitoring powered by Control Up Remote DX (Term) Add-on to Horizon Perp/Term/Subscription - Named, VMware App Volumen Enterprise 4.0 and User Environment Manager per Named User, Microsoft SQL Server Standard Core, Lenovo XClarity Pro, Microsoft Windows Server DataCenter Core

#### Descripción y cantidad del servicio a contratar

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida
Único	Servicio de soporte y mantenimiento de la solución de virtualización de escritorios conformada por servidores de la marca Lenovo, incluido los softwares de las marcas Omnisia Horizon 8 Enterprise Term with VVF for VDI Edition Named User, VCenter Standard, VSphere Enterprise Plus (per user), Omnisia Advanced Monitoring powered by Control Up (Term) Add-on to Horizon Perp/Term/Subscription - Named User, Omnisia Advanced Monitoring powered by Control Up Remote DX (Term) Add-on to Horizon Perp/Term/Subscription - Named, VMware App Volumen Enterprise 4.0 and User Environment Manager per Named User, Microsoft SQL Server Standard Core, Lenovo XClarity Pro, Microsoft Windows Server DataCenter Core	1	Servicio

### 3. Condiciones de contratación

#### a) Modalidad de pago:

El contrato se rige por la modalidad de Sistema de precios unitarios, de conformidad con el artículo 130 del Reglamento.

**b) Sistema de entrega:**

No aplica

**c) Plazo de prestación**

El plazo de ejecución del servicio será de setecientos treinta (730) días calendario, contabilizados desde la fecha de inicio de servicio.

La fecha de inicio de servicio será coordinada entre el contratista y la DGIT para asegurar la continuidad de sus operaciones, considerando la vigencia del contrato actual del servicio de soporte y derechos de actualización del software, de acuerdo con el siguiente detalle:

<b>Contrato</b>	<b>Vencimiento</b>
Contrato N°206-2021/SUNAT – Prestación Accesoría	23.08.2025

La fecha del inicio del servicio será indicada en el “Acta de inicio de servicio”, la cual será suscrita una vez otorgada la conformidad de recepción de los documentos de titularidad, indicado el numeral 4.4.1.

**d) Lugar y horario de prestación de servicio**

El servicio será brindado de manera remota o en las oficinas de INSI San Isidro de la SUNAT sito en la calle Andrés Reyes N°320, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, o, en el data center de Santa Catalina ubicado en la Av. Santa Catalina N°663, distrito de La Victoria, provincia y departamento de Lima; lo cual será establecido por la DGIT.

Los data center podrían cambiar de ubicación, lo cual será comunicado al Contratista vía correo electrónico en un plazo máximo de siete (7) días de ocurrido el hecho y no implica costo alguno para la entidad.

El horario de atención de soporte y mantenimiento preventivo se brindará en la modalidad de 24x7x365, es decir de lunes a domingo (incluidos feriados) durante las 24 horas del día.

**e) Adelanto**

La SUNAT no otorga adelantos

**f) Penalidades**

○ **PENALIDAD POR MORA**

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la SUNAT 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.

○ **OTRAS PENALIDADES**

Adicionalmente a la penalidad por mora, se aplicarán las siguientes penalidades:

<b>Otras penalidades</b>															
<b>N°</b>	<b>Supuestos de aplicación de penalidad</b>	<b>Forma de cálculo</b>	<b>Procedimiento de verificación</b>												
1	Cuando el contratista incurra en horas de exceso en la atención de las incidencias o fallas reportadas por la Entidad.	<p>Se calculará el UPTIME de forma trimestral (90 días calendario), de la siguiente forma:</p> <p><b>UPTIME = (THM – THE) / THM x100%</b></p> <p>Dónde:</p> <p><b>THM</b> = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la entidad por el servicio soporte técnico y mantenimiento preventivo.</p> <p><b>THE</b> = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto a los plazos de atención indicados en el numeral 5.2.1 y 5.2.3) en que incurrió el contratista para la solución de la incidencia o falla.</p> <p>La penalidad trimestral estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango de Uptime</th> <th>Penalidad <sup>(1)</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt; 98% - 99.99%]</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 97% - 98%]</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 96% - 97%]</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 95% - 96%]</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 95%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) Porcentaje de la penalidad trimestral Para efectos del pago.</p>	Rango de Uptime	Penalidad <sup>(1)</sup>	< 98% - 99.99%]	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 <sup>(1)</sup>														
< 98% - 99.99%]	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 trimestre 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:

**THM** = 24x90 (en 3 mes con 90 días calendario) = 2160 horas

**THE** = 40+20 = 1 hora

**UPTIME** = (2160-1) / 2160 x 100%= 99.95%

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.).

Culminada la prestación, el Área Usuaría remitirá la conformidad el detalle y sustento de los incumplimientos generados por el contratista en los cuales ha incurrido en penalidad; con esta información la División de Ejecución Contractual efectuará el cálculo de la penalidad y procederá con la gestión de pago correspondiente. La información remitida por el Área Usuaría incluirá el plazo otorgado al contratista para la presentación de sus descargos.

Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de recibida la conformidad del Área Usuaria, la División de Ejecución Contractual notificará por correo electrónico una carta al contratista solicitando la presentación de los descargos por la penalidad aplicada.

Recibido el descargo del contratista, el Área Usuaria procederá con su evaluación remitiendo los resultados de esta a la División de Ejecución Contractual. La evaluación se deberá realizar en un plazo no mayor al otorgado al contratista para su descargo.

Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de recibida la evaluación del descargo por parte del Área Usuaria, la División de Ejecución Contractual notificará por correo electrónico una carta al contratista con el pronunciamiento de la Entidad

**g) Subcontratación:**

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

El Contratista ejecutará por sí mismo la prestación, en consecuencia, no podrá ceder, traspasar, subarrendar, ni subcontratar a un tercero todo o parte de los trabajos materia del presente requerimiento. Siendo el Contratista el único responsable del cumplimiento estricto del contrato. En caso se detecte y demuestre alguna subcontratación hacia terceros, esta será causal de apercibimiento de resolución de contrato.

**h) Formula de reajustes:**

No corresponde.

**i) 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:

- CENTRO DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, y

- EL CENTRO DE ARBITRAJE DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA.

**4. Términos de referencia**

**4.1. Antecedentes**

La SUNAT como parte de su estrategia de implementación de soluciones tecnológicas implementó una infraestructura tecnológica para asegurar la disponibilidad de trabajo remoto garantizando la operatividad de servicios de forma segura, eficiente, mejorando los tiempos de respuesta y obteniendo un rendimiento óptimo de los servicios en general. Se implementó una plataforma de acceso remoto, que consideró lo siguiente:

- Escritorios virtuales para el trabajo remoto.
- Acceso remoto virtualizado a los escritorios físicos.
- Monitoreo la plataforma de virtualización de escritorios y acceso remoto.

A través del Contrato N°205 – 2021/SUNAT – Prestación Principal, derivado de la Licitación Pública N°0004-2021-SUNAT\8B7200, la SUNAT adquirió una solución para virtualizar escritorios y accesos remoto, consistente en:

- (8) servidores ThinkSystem SN550 de la marca Lenovo.
- (400) Licencias VMware Horizon 8 Enterprise Edition Named user,
- (16) Licencias VMware vSphere for desktop.

Asimismo, producto de la configuración de dicha solución, se implementaron las siguientes licencias como complementos en la instalación: (2) Licencias de VMware vCenter Server 7 Standard for vSphere 7, (400) Suscripciones de VMware Advanced Monitoring powered by

Control Up (incluye Control Up Remote DX), (400) VMware App Volumen Enterprise 4.0 and User Environment Manager per Named User, (8) licencias de Microsoft SQL Server Standard Core 2019, (8) licencias Lenovo XClarity Pro, (448) Microsoft Windows Server DataCenter Core 2019.

De igual manera, mediante el Contrato N°206-2021/SUNAT-Prestación accesoria, se brinda el soporte y mantenimiento de dicha solución de virtualización de escritorios y accesos remotos con la finalidad de garantizar su buen funcionamiento en un periodo de un mil noventa y cinco (1,095) días calendario. El Servicio de soporte informático incluye el mantenimiento correctivo mediante la atención de reportes de falla, dicho contrato finaliza en el mes de agosto de 2025, sobre el cual se ha validado con las áreas usuarias quienes han confirmado la necesidad de la continuidad del servicio conforme la vida útil de los servidores.

En cuanto a la actualización tecnológica del software de la plataforma de escritorios virtuales, el fabricante precisó la nueva denominación equivalente que debe ser considerada en adelante, de acuerdo con el siguiente detalle:

<b>Software Actual</b>	<b>Software Vigente</b>
VMware Horizon 8 Enterprise Edition Named user	Omnissa Horizon 8 Enterprise Term with VVF for VDI Edition Named User
VMware vSphere for desktop.	vSphere Enterprise Plus (per user)
VMware vCenter Server 7 Standard for vSphere 7	vCenter Standard
VMware Advanced Monitoring powered by Control Up	Omnissa Advanced Monitoring powered by Control Up (Term) Add-on to Horizon Perp/Term/Subscription - -Named User
Control Up Remote DX	Omnissa Advanced Monitoring powered by Control Up Remote DX (Term) Add-on to Horizon Perp/Term/Subscription - Named

## 4.2. Objetivos de la contratación

### 4.2.1 Objetivo General

Garantizar el buen funcionamiento y la operatividad de la plataforma de virtualización de escritorios, mediante el “Servicio de soporte y mantenimiento de la solución de virtualización de escritorios conformada por servidores de la marca Lenovo, incluido los softwares de las marcas Omnissa Horizon 8 Enterprise Term with VVF for VDI Edition Named User, vCenter Standard, vSphere Enterprise Plus (per user), Omnissa Advanced Monitoring powered by Control Up (Term) Add-on to Horizon Perp/Term/Subscription - Named User, Omnissa Advanced Monitoring powered by Control Up Remote DX (Term) Add-on to Horizon Perp/Term/Subscription - Named, VMware App Volumen Enterprise 4.0 and User Environment Manager per Named User, Microsoft SQL Server Standard Core, Lenovo XClarity Pro, Microsoft Windows Server DataCenter Core, por el fabricante”.

### 4.2.2 Objetivo Especifico

- Garantizar y mantener la continuidad operativa de la “Solución virtualización de escritorios”.
- Mantener actualizado el software de la plataforma de escritorios virtuales, mediante la instalación de las nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes).
- Mantener y asegurar la continuidad operativa de los servicios informáticos que se alojan en la infraestructura tecnológica para escritorios virtuales.
- Eliminar o reducir los tiempos de paradas de servicios por incidentes o fallas en la plataforma de escritorios virtuales.

## 4.3. Características y condiciones del servicio a contratar

### Actividades

#### 4.3.1 Del servicio de soporte y mantenimiento preventivo para servidores de la marca Lenovo ThinkSystem SN550

Equipo	Cantidad Total	Unidad de medida
Servidores ThinkSystem SN550 de la marca Lenovo	8	Unidad

**\*Nota: ver anexo A para mayor detalle**

**a) Soporte**

- Debe de brindarse por un periodo de 730 días calendario.
- Reparar y solucionar problemas de hardware, componentes (internos y externos) con su propio personal calificado que se encuentre debidamente certificado por el fabricante o en su defecto por parte del personal especializado y certificado por el fabricante.
- Reemplazar las partes que se encuentren defectuosas por repuestos nuevos y originales hasta el buen funcionamiento del servidor.
- La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del producto, las llamadas de servicios podrán ejecutarse telefónicamente o vía correo electrónico, 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 cuyo plazo será contabilizado desde comunicado el incidente.
- Para incidencias o fallas de hardware el tiempo de solución máximo será de cuatro (4) horas. Para esto, se entenderá como tiempo de solución, al tiempo transcurrido entre la comunicación al contratista (mencionado en el párrafo anterior) 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.

**b) Mantenimiento Preventivo**

- El contratista es responsable de la coordinación y realización del mantenimiento preventivo para todos los componentes de hardware considerados en el presente servicio.
- El contratista deberá realizar un total de dos (2) mantenimientos preventivos a cada uno de los ocho (8) Servidores (**ver anexo A**), el cual deberá brindarse de manera anual. 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 (DGIT). Los plazos para el mantenimiento preventivo serán contabilizados a partir de la fecha de inicio del servicio.
- 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 SUNAT
- En caso de ser necesario retirar o trasladar el equipo para la revisión, previa autorización de la DGIT, mediante correo electrónico dirigido al contratista. Los costos del envío/retorno serán por cuenta del Contratista.
- Al culminar la ejecución del mantenimiento preventivo de cada uno de los 8 servidores, el contratista deberá pegar una etiqueta que identifique la fecha en la cual se realizó el mantenimiento preventivo.
- El Contratista deberá remitir el plan de trabajo a la DGIT el cual indicará el procedimiento a realizar para el mantenimiento preventivo y se deberá enviar

mediante correo electrónico, con un mínimo de quince (15) días calendario antes de iniciar el primer mantenimiento preventivo. El Plan de Trabajo debe ser aprobado por la DGIT e indicará la fecha de inicio y fin del servicio de mantenimiento preventivo.

- Culminado el mantenimiento preventivo, el contratista deberá entregar un informe detallado por componente, sobre su estado, nivel de actualización y acciones recomendadas para asegurar su correcto funcionamiento y soporte de fabricante.

**4.3.2 Del Servicio de soporte del software: Omnissa Horizon 8 Enterprise Term with VVF for VDI Edition Named User, VCenter Standard, VSphere Enterprise Plus (per user), Omnissa Advanced Monitoring powered by Control Up (Term) Add-on to Horizon Perp/Term/Subscription - Named User, Omnissa Advanced Monitoring powered by Control Up Remote DX (Term) Add-on to Horizon Perp/Term/Subscription - Named, VMware App Volumen Enterprise 4.0 and User Environment Manager per Named User, Microsoft SQL Server Standard Core, Lenovo XClarity Pro, Microsoft Windows Server DataCenter Core**

Software	Cantidad Total	Unidad de medida
Omnissa Horizon 8 Enterprise Term with VVF for VDI Edition Named User.	169	Unidad
vSphere Enterprise Plus (per user).	16(*)	Unidad
vCenter Standard.	2(*)	Unidad
VMware App Volumen Enterprise 4.0 and User Environment Manager per Named User	169(*)	Unidad
Omnissa Advanced Monitoring powered by Control Up (Term) Add-on to Horizon Perp/Term/Subscription - Named User.	169	Unidad
Omnissa Advanced Monitoring powered by Control Up Remote DX (Term) Add-on to Horizon Perp/Term/Subscription - Named.	169	Unidad
Lenovo XClarity Pro.	8	Unidad
Microsoft SQL Server Standard Core 2019.	8	Unidad
Microsoft Windows Server DataCenter Core 2019.	448	Unidad

(\*) Este Licenciamiento puede venir incluido en el bundle de Omnissa Horizon Enterprise Plus Named User Subscription, siempre que asegure la continuidad operativa de la cantidad de usuarios (licencias) solicitada en conjunto con el hardware actual.

Dentro del portal del fabricante se debe visualizar la titularidad y/o suscripción del servicio contratado para el software descrito en el cuadro anterior, por un periodo de 730 días calendario. Caso contrario se levantará un acta de observaciones.

Para el caso del software del fabricante VMware/Omnissa, el Contratista deberá entregar el documento que certifique el soporte del total de las licencias del fabricante VMware/Omnissa indicadas en el cuadro anterior o deberá entregar las suscripciones equivalentes de los productos mencionados del fabricante VMware/Omnissa en el cuadro anterior manteniendo la compatibilidad y/o funcionalidades actuales. De requerirse suscripciones o derechos de uso para el correcto funcionamiento de los softwares solicitados, el Contratista deberá incluirlos como parte de su oferta.

El soporte del software debe tener una cobertura de 24x7x365 y debe encontrarse registrado a nombre de la SUNAT.

La infraestructura actual permite el acceso remoto seguro hacia la plataforma desde cualquier lugar, sin exponer la red corporativa, mediante un portal de acceso único para los usuarios y asegurando la comunicación desde el punto de acceso a la red

corporativa a través de un enlace VPN SSL F5 de SUNAT, por lo que debe considerarse actualizar los certificados de seguridad (preexistentes) en la plataforma Horizon cuando se requiera y sin costo adicional para la SUNAT.

### **Soporte**

- El contratista deberá reparar y solucionar incidencias de software, con su propio personal calificado que se encuentre debidamente certificado por los fabricantes correspondientes o en su defecto por parte del personal especializado de los fabricantes.
- La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del producto, las llamadas de servicios podrán ejecutarse telefónicamente o comunicación vía correo electrónico.
- El tiempo máximo de respuesta inicial para la solución de incidentes reportados deberá ser de una (1) hora cuyo plazo será contabilizado desde comunicado el incidente.
- Para incidencias en el software, 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 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.
- El contratista para el mantenimiento del software deberá 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 SUNAT lo solicite.

## **4.4. Resultados esperados (entregable)**

**4.4.1** El contratista entregará en un plazo máximo de cinco (5) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, los documentos de titularidad emitidos por el fabricante y/o representante y/o distribuidor y/o partner autorizado en el Perú por el plazo indicado en el numeral 5.3.2:

- Documento que acredite la garantía y/o soporte de los servidores de la marca Lenovo.
- Documentos de titularidad del soporte y mantenimiento de los softwares de virtualización de la marca Omnissa Horizon 8 Enterprise Term with VVF for VDI Edition Named User, VCenter Standard, VSphere Enterprise Plus (per user), Omnissa Advanced Monitoring powered by Control Up (Term) Add-on to Horizon Perp/Term/Subscription - Named User, Omnissa Advanced Monitoring powered by Control Up Remote DX (Term) Add-on to Horizon Perp/Term/Subscription - Named, VMware App Volumen Enterprise 4.0 and User Environment Manager per Named User,.
- Documento de titularidad de la suscripción y soporte del software Lenovo XClarity Pro.
- Documento de titularidad de la suscripción y soporte del software Microsoft SQL Server Standard Core y Microsoft Windows Server DataCenter Core.

La vigencia de los documentos de titularidad y/o suscripción debe ser verificable en el portal web de cada fabricante.

En el plazo máximo a los siete (7) días calendario siguientes a la entrega del documento de titularidad, se emitirá el Acta de conformidad de recepción de los documentos de titularidad.

**4.4.2** El contratista entregará en un plazo máximo de cinco (5) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, el "Procedimiento de

escalamiento de incidentes”.

**4.4.3** 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, un informe de incidencia que contendrá como mínimo la siguiente información:

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

**4.4.4** El contratista deberá presentar de forma trimestral, un informe técnico de atención de incidentes, dentro de los siete (7) días calendario siguientes de culminado cada trimestre.

- Cuadro resumen de las incidencias atendidas en donde se detalle las fechas y horas de atención de cada incidencia.

**4.4.5** El contratista deberá presentar un informe técnico anual por el servicio de mantenimiento preventivo de los servidores dentro de los cinco (5) días calendario siguientes de culminado cada año del servicio el cual contendrá como mínimo la siguiente información:

- Fecha y hora del servicio realizado
- Como mínimo las siguientes tareas realizadas por cada servidor:
  - Diagnóstico de funcionamiento
  - Desmontaje del equipo
  - Limpieza interna y externa del CPU
  - Actualización de Firmware
  - Pruebas de funcionamiento y operatividad.
- Recomendaciones.

**4.4.6** A efectos de velar por el fiel cumplimiento del servicio de mantenimiento preventivo, la SUNAT a través de la DGIT revisará la información brindada por el contratista y emitirá el informe de conformidad luego del ejecutado servicio.

Todos los documentos se presentarán a través de la Mesa de Partes Virtual (<https://ww1.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. Requisitos y recursos del proveedor**

### **5.1 Requisitos del proveedor**

El postor que obtenga la Buena Pro debe ser representante o partner acreditado en el país o canal autorizado para brindar el servicio de soporte técnico del fabricante del hardware; deberá acreditarlo 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 brindar el Servicio de soporte técnico y mantenimiento de los servidores de la marca Lenovo. Los documentos deberán ser presentados para la firma del contrato.

El postor que obtenga la Buena Pro debe ser representante o partner acreditado en el país o canal autorizado para comercializar el servicio de soporte del fabricante del software; deberá acreditarlo 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 el servicio de soporte para el software de virtualización de la marca VMware y software de la marca

Control Up. Los documentos deberán ser presentado para la firma de contrato.

#### 5.1.1 Otro Personal

##### **Un (1) Especialista en Servidores**

i. Actividades:  
Realizar las actividades de soporte técnico de servidores; así como monitorear el servicio y reportar de manera detallada y oportuna los incidentes.

ii. Perfil:

##### Formación Académica

Debe contar como mínimo con el grado de Bachiller y/o Título Profesional Técnico en las especialidades de: Electrónica o Telecomunicación o Computación o Informática o Sistemas o Ciencias Informáticas o Redes y Comunicaciones de Datos o Licenciado en Computación o Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Seguridad Informática o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Ingeniería de Estadística e Informática o Ingeniería de Seguridad o Auditoría Informática o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial, el postor ganador de la buena pro deberá presentar una copia simple del grado y/o título técnico.

Deberá contar con certificación oficial a nivel técnico en la familia de servidores Lenovo ThinkSystem. Se deberá presentar copia del certificado oficial para la suscripción del Contrato.

El certificado solicitado se presentará en idioma español o, en su defecto, acompañado de su respectiva traducción con la indicación y suscripción de quien oficie de traductor debidamente identificado

##### Experiencia

Tres (3) años de experiencia mínima en el soporte técnico y/o, mantenimiento preventivo y/o asistencia técnica en servidores blade y/o servidores rack; 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.

El postor ganador de la buena pro acreditará la formación académica, certificaciones y experiencia mediante copias simples, los cuales deberán ser presentados a la suscripción del contrato.

##### **Un (1) Especialista en virtualización de servidores y escritorios**

i. Actividades

Tendrá a cargo entre otras actividades el soporte de la infraestructura de virtualización de servidores y escritorios remotos.

##### ii. Formación Académica

Debe contar como mínimo con el grado de Bachiller y/o Título Profesional Técnico en las especialidades de: Electrónica o Telecomunicación o Computación o Informática o Sistemas o Ciencias Informáticas o Redes y Comunicaciones de Datos o Licenciado en Computación o Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Seguridad Informática

o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Ingeniería de Estadística e Informática o Ingeniería de Seguridad o Auditoría Informática o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial, el postor ganador de la buena pro deberá presentar una copia simple del grado académico o título técnico del personal propuesto para la suscripción del Contrato.

Deberá contar con Certificado Oficial o acreditación oficial del fabricante a nivel técnico en administración del software de virtualización VMware de servidores del fabricante que actualmente tiene la SUNAT. Se deberá presentar copia del certificado oficial para la suscripción del Contrato.

#### Experiencia

Experiencia mínima de tres (3) años en instalación y/o configuración y/o administración de: software de virtualización de escritorios.

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.

## **6. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación**

### **6.1 Otras obligaciones**

#### **6.1.1 Seguridad y Salud en el Trabajo**

- 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.
- 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; el cual será entregado por LA SUNAT a la suscripción del contrato. El incumplimiento o inobservancia de estas medidas será considerado como un incumplimiento de obligaciones contractuales, pudiéndose dar inicio al procedimiento de resolución de contrato, de conformidad con lo establecido en la LEY GENERAL DE CONTRATACIONES PUBLICAS y su REGLAMENTO.

#### **6.1.2 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 SUNAT (DGIT) y cumplir con iguales o superiores características a las previstas en las bases.
- En caso se produjera un reemplazo por fuerza mayor o caso fortuito, el Contratista comunicará mediante documento escrito dirigido a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica y presentado en la mesa de partes de la SUNAT (<https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>), 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/la reemplazante debe ser aprobado por la Entidad y debe cumplir el mismo perfil y experiencia solicitado en el numeral 5.1.1.
- La SUNAT se reserva el derecho de solicitar al Contratista que cualquier miembro de su personal, o personal de éste, sea retirado y reemplazado. El/la reemplazante debe ser aprobado por la SUNAT y debe cumplir el mismo perfil

y experiencia solicitado en el numeral 5.1.1.

### **6.1.3 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. 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.

### **6.1.4 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 personal de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

## **6.2 Confidencialidad**

- EL CONTRATISTA se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de la SUNAT, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección 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 SUNAT.
- 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.
- 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.

### **6.3 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 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 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 SUNAT será reembolsada por EL CONTRATISTA por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

### **6.4 Medidas de control durante la ejecución contractual**

La División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) coordinará la ejecución del servicio.

### **6.5 Conformidad de la prestación**

La conformidad será otorgada por División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) en el plazo máximo de siete (7) días calendario, computado desde el día siguiente de recibido el entregable.

### **6.6 Forma de pago**

La SUNAT realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en soles, en PAGOS A CUENTA, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, los mismos que se efectuarán de la siguiente manera:

Actividad	Forma de PAGO (%)
Entrega de los documentos emitidos por los fabricantes o subsidiaria local del fabricante: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento que acredite la garantía y/o soporte de los servidores de la marca Lenovo.</li> <li>- Documentos de titularidad del soporte y mantenimiento de los softwares de virtualización de la marca Omnissa Horizon 8 Enterprise Term with VVF for VDI Edition Named User, VCenter Standard, VSphere Enterprise Plus (per user), Omnissa Advanced Monitoring powered by Control Up (Term) Add-on to Horizon Perp/Term/Subscription - Named User, Omnissa Advanced Monitoring powered by Control Up Remote DX (Term) Add-on to Horizon Perp/Term/Subscription - Named, VMware App Volumen Enterprise 4.0 and User Environment Manager per Named User.</li> <li>- Documento de titularidad de la suscripción y soporte del software Lenovo XClarity Pro.</li> <li>- Documento de titularidad de la suscripción y soporte del software Microsoft SQL Server Standard Core y Microsoft Windows Server DataCenter Core.</li> </ul>	50% del monto total del contrato, previa conformidad de la recepción de los documentos emitidos por los fabricantes.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Del servicio de soporte para servidores de la marca Lenovo o equivalente.</li> <li>- Del Servicio de soporte de los softwares Omnissa Horizon 8 Enterprise Term with VVF for VDI Edition Named User, VCenter Standard, VSphere Enterprise Plus (per user), Omnissa Advanced Monitoring powered by Control Up (Term) Add-on to Horizon Perp/Term/Subscription - Named User, Omnissa Advanced Monitoring powered by Control Up Remote DX (Term) Add-on to Horizon Perp/Term/Subscription - Named, VMware App Volumen Enterprise 4.0 and User Environment Manager per Named User, Microsoft SQL Server Standard Core, Lenovo XClarity Pro, Microsoft Windows Server DataCenter Core</li> </ul>	40% del monto total del contrato. El pago se realizará en forma trimestral (och o pagos), cada pago trimestral equivale al 5%.
Servicio de mantenimiento preventivo para servidores de la marca Lenovo o equivalente.	10% del monto total del contrato. El pago se realizará en forma anual (dos pagos), cada pago anual equivale al 5 %.

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

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

Los documentos señalados deben ser presentados por el contratista en Mesa de Partes, sito en Av. Garcilaso de la Vega 1472 – Cercado de Lima, o mediante forma electrónica vía correo electrónico o Mesa de Partes Virtual (MPV) de la SUNAT

## 6.7 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 (01) año contado a partir de la última conformidad otorgada por la SUNAT de acuerdo con la normativa de contrataciones vigente.

## 6.8 Anexos

ANEXO A: Inventario de servidores

## ANEXO A

### Inventario de Servidores:

SEDE	MARCA	MODELO	NODO	CPU	CORES x CPU	SERIE
San Isidro	Lenovo	ThinkSystem SN550	Nodo 1	2	28	J101N9ZZ
			Nodo 2	2	28	J101N9ZY
			Nodo 3	2	28	J101N9ZW
			Nodo 4	2	28	J101N9ZT
La Victoria	Lenovo	ThinkSystem SN550	Nodo 1	2	28	J101NA00
			Nodo 2	2	28	J101N9ZX
			Nodo 3	2	28	J101MVEC
			Nodo 4	2	28	J101N9ZV

SEDE	VM	CORES VCPU	MEMORIA RAM (GB)	DISCOS (GB)
San Isidro	Servidor de BD SQL	4	6	100GB/50GB/60GB
La Victoria	Servidor de BD SQL	4	6	100GB/50GB/60GB

PRODUCTO	VERSIÓN	CORES
SQL Server Standard Core	2019	8
Windows Server Datacenter Core	2019	448

## II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u> El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 500 000.00 soles (quinientos mil y 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 computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. Se considerará servicios similares a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Servicios de instalación y/o configuración y/o soporte técnico y/o mantenimiento y/o mantenimiento preventivo y/o mantenimiento correctivo y/o implementación de soluciones basadas en servidores.</li><li>• Servicios de instalación y/o configuración y/o soporte técnico y/o actualización y/o mantenimiento y/o implementación de software de virtualización.</li></ul> <p><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 pago<sup>1</sup>, correspondientes a un máximo de veinte contrataciones. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados<sup>2</sup> 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.</p> <p><b>Advertencia</b> <i>En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que ejecutan conjuntamente el objeto del contrato.</i></p>

<sup>1</sup> 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").

<sup>2</sup> Se entiende "privados" como aquellos que no son entidades contratantes.