

REQUERIMIENTO

1. FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACIÓN

La SUNAT dentro de su PEI (2024-2028) ha establecido objetivo estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra en el Objetivo Estratégico N° 5 “Fortalecer la gestión del riesgo de desastres”, donde se establece que la SUNAT procura fortalecer, fomentar y mejorar permanentemente la cultura de prevención y el incremento de la resiliencia, entendiéndose esta como la capacidad de los trabajadores de sobreponerse e incrementar su capacidad de aprendizaje y recuperación ante desastres, con el fin de reducir la vulnerabilidad de los trabajadores y sus medios de desempeño laboral ante el riesgo de desastres.

En ese sentido, esta contratación permitirá el respaldo y recuperación de la información que soportan los servicios que presta la SUNAT a la ciudadanía, garantizando su continuidad operativa y sosteniendo las transacciones de los contribuyentes, operadores de comercio exterior, usuarios de insumos químicos y entidades con convenio de intercambio de información

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

2.1. Denominación de la contratación

Servicio de soporte de los servidores RISC y mantenimiento de licencias de software IBM STORAGE PROTECT ambos de la marca IBM

2.2. Descripción y cantidad del servicio a contratar

La presente contratación se realizará conforme al siguiente detalle:

Ítem	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad
Único	Servicio de Soporte de Licencia de Software de Respaldo de Información IBM STORAGE PROTECT	Servicio	1
	Servicio de mantenimiento preventivo	Servicio	1
	Servicio de soporte avanzado	Horas	50

Tabla 1. Descripción y cantidad a contratar.

3. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

a) Modalidad de pago:

El contrato se rige por la modalidad esquema mixto: suma alzada y 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 de licenciamiento y servicio de soporte tendrá una duración de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

Los plazos que deberá cumplir el contratista durante la ejecución de la prestación son los siguientes:

Descripción	Actividad	Plazo Máximo
Servicio de Soporte y Mantenimiento de Servidores IBM STORAGE PROTECT.	Entrega del Plan de trabajo realizado por el Contratista.	Hasta los diez (10) días calendario a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
	Entrega de Procedimiento de escalamiento de incidentes referido al Soporte Informático	Hasta los siete (7) días calendario a partir del día siguiente de la conformidad del Plan de trabajo.
	Trimestralmente: Entrega de informes técnicos por los servicios de soporte técnico y soporte técnico avanzando.	Hasta los siete (07) días calendario siguientes de concluido el trimestre.

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

d) Lugar de prestación de servicio

El mantenimiento preventivo y servicio de soporte se realizará en los Centros de Cómputo de la Entidad ubicados en Av. Andrés Reyes 320 – San Isidro y Av. Santa Catalina N° 663 – La Victoria, previa coordinación con la **DSOIT**.

Se precisa que el servicio de Soporte de Software puede brindarse de manera presencial o de manera remota, dependiendo de la complejidad y necesidad de interacción física para el soporte a realizar.

Todos los entregables se presentarán a través de la Mesa de Partes y/o la Mesa de Partes Virtual de SUNAT <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>, dirigido a la **DSOIT**; y adicionalmente en formato digital vía correo electrónico a las direcciones previamente coordinadas con la **DSOIT**, las cuales podrán cambiar, siendo comunicadas al CONTRATISTA con una anticipación de cinco (5) días calendarios de ocurrido el hecho

e) Adelantos

No aplica

f) 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.

➤ **Otras penalidades**

La SUNAT aplicará al contratista otras penalidades, en los siguientes casos:

(a) Otras penalidades									
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento de verificación						
2	Por excederse del tiempo máximo de reparación ante incidencias relacionadas al servicio de soporte	Los cálculos del valor del UPTIME son de la siguiente forma:	La penalidad trimestral en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla: <table><tr><th>Rango Uptime</th><th>PENALIDAD (%)</th></tr><tr><td>< 95%,99.43%]</td><td>5%</td></tr><tr><td>Menor o igual a 95%</td><td>10%</td></tr></table> De presentarse una situación excepcional que impida al CONTRATISTA cumplir con los plazos establecidos, éste podrá enviar una Carta 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. La Entidad podrá iniciar el procedimiento de resolución de contrato, si el CONTRATISTA incurre, en tres (3) oportunidades, en un UPTIME trimestral igual o inferior al 95% durante la vigencia del contrato.	Rango Uptime	PENALIDAD (%)	< 95%,99.43%]	5%	Menor o igual a 95%	10%
		Rango Uptime		PENALIDAD (%)					
		< 95%,99.43%]		5%					
Menor o igual a 95%	10%								
UPTIME = (THM – THE)x100% / THM Donde:									
THM = Sumatoria de las cantidades de horas de atención - brindadas por el Contratista a la Entidad – de los equipos cuyo tiempo de reparación fue superior al máximo establecido en los términos de referencia									
THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo máximo de reparación establecido en los términos de referencia) en que incurrió el Contratista para el servicio de soporte de los equipos.									

Procedimiento de Otras penalidades

- Culminada la prestación, el Área Usuaria 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 / UOSA efectuará el cálculo de la penalidad y procederá con la gestión de pago correspondiente. La información remitida por el Área Usuaria 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 / UOSA notificará por correo electrónico una carta al contratista solicitando la presentación de los descargos por la penalidad aplicada, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que el Contratista presente sus descargos.
- Recibido el descargo del contratista, el Área Usuaria procederá con su evaluación remitiendo los resultados de esta a la División de Ejecución Contractual / UOSA. La evaluación se deberá realizar en un plazo de siete (7) días hábiles.
- Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de recibida la evaluación del descargo por parte del Área Usuaria, la División de Ejecución Contractual / UOSA notificará por correo electrónico una carta al contratista con el pronunciamiento de la Entidad.

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.

g) Subcontratación:

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

h) Formula de reajustes:

No aplica la fórmula de reajuste.

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 Instituciones Arbitrales para administrar el arbitraje:

- CENTRO DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
- EL CENTRO DE ARBITRAJE DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA.

4. TÉRMINOS DE REFERENCIA

4.1. ANTECEDENTES

El Perú se encuentra ubicado en el Cinturón de Fuego del Pacífico, donde se presentan sismos frecuentes y de magnitudes importantes, siendo además, que la ciudad de Lima ha tenido un largo tiempo de silencio sísmico (más de 250 años), por lo que los especialistas en la materia indican que se espera un sismo de gran magnitud y con gran poder destructivo, siendo por ello necesario que la SUNAT tome medidas necesarias para evitar la pérdida de información y para recuperar los servicios que presta a los contribuyentes, operadores de comercio exterior, usuarios de insumos químicos y entidades con convenio de intercambio de información.

La SUNAT, con el objetivo de proteger la información generada por los diferentes equipos en producción, ha realizado las siguientes adquisiciones:

- En el año 2014, se adquirió la “Solución de Respaldo y Restauración de Información Institucional” mediante la Licitación Pública N° 0007-2014-SUNAT/4G3500, la cual fue adjudicada a la empresa IBM del Perú SAC.
- En el año 2017, se amplió la solución de respaldo mediante un proceso para la “Provisión de crecimiento de la Solución de Respaldo y Restauración de Información Institucional” mediante la Licitación Pública N° 0022-2016-SUNAT/8B1200, la cual fue adjudicada a la empresa IBM del Perú SAC.
- En el año 2018, la SUNAT adquirió una Provisión de licencias IBM Spectrum Protect, mediante la Licitación Pública N° 0008-2018-SUNAT/8B1200. Mediante este proceso se adquirieron 225 TBytes de licenciamiento.
- Mediante Resolución de Intendencia N° 105-2019-SUNAT/8B0000, se aprueba la estandarización para la “Provisión de Servidores RISC y mantenimiento de Licencias de Software Spectrum Protect ambos de la marca IBM”.
- Con fecha 9 de diciembre del 2019, la SUNAT lleva a cabo el proceso de Contratación Directa N° 030-2019-SUNAT/8B1200, para la contratación de la “Provisión de Servidores RISC y Mantenimiento de Licencias de Software Spectrum Protect ambos de la marca IBM o equivalente”. Este proceso incluye el mantenimiento de 425 TBytes de licenciamiento por 5 años.
- Con fecha 25 de octubre del 2024, el contratista AI Inversiones Palo Alto II S.A.C., obtiene la buena pro del proceso de selección Licitación Pública N° 0018-2024-SUNAT/8B7200, firmando el 8 de noviembre del 2024 el Contrato N° 00267-2024/SUNAT – Compra Venta, bajo la modalidad de llave en mano, para la

adquisición de 1075 licencias IBM Storage Protect Suite – Front End para la Solución de Respaldo y Restauración de la Información Institucional y el servicio de soporte por dos años, hasta fines del 2026.

La ejecución de respaldos de información se encuentra a cargo de la **DSOIT**, que tiene entre sus funciones respaldar la información de la plataforma tecnológica en producción, de acuerdo a las indicaciones de la División de Arquitectura Tecnológica (en adelante denominada DAT), las Divisiones de Desarrollo (Tributos Internos y Aduaneros) y acorde a los lineamientos, políticas, normas y procedimientos establecidos en el la Resolución de Intendencia N° 001-2018-1U0000 “Normas y Pautas para la Gestion de Respaldos y Restauraciones Informáticas V 2.0”, el cual tiene como base legal de uso obligatorio la NTP-ISO/IEC 27001:2014 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI.

4.2. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.2.1. OBJETIVO GENERAL

Contratar a una empresa que brinde soporte a la Solución de Respaldo y Restauración de la Información Institucional con el fin de asegurar el correcto funcionamiento de la plataforma actual de la Solución de Respaldo y Restauración de Información Institucional (hardware y software), teniendo como base el software de respaldo y restauración de información institucional: software IBM Storage Protect Suite – Front End Terabyte.

4.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mantener la continuidad del servicio y el soporte necesario en caso de incidentes técnicos, a fin de evitar que SUNAT se vea expuesta a no poder recuperar su información en casos de contingencia como la pérdida de información de producción, corrupción de información o recuperación de información para los procesos de auditoría solicitados por la Oficina de Control Institucional.
- Garantizar la funcionalidad y operatividad de la solución de respaldo y restauración de información institucional a fin de mantener la continuidad de la seguridad e integridad de los datos de la Entidad en cada uno de sus Centro de Procesamiento de Datos.

4.3. DEFINICIONES

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

- **La Entidad**, en adelante referido a la SUNAT.
- **El Contratista**, postor al cual se le ha adjudicado la buena pro y ha firmado contrato.
- **DSOIT**: División de Soporte y Operación de Infraestructura Tecnológica
- **Área encargada de gestión de incidentes**, será la División de Soporte y Operación de Infraestructura Tecnológica (**DSOIT**) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información, área encargada de coordinar con el contratista el reporte de las incidencias y verificará las labores de la prestación del servicio y recepción y verificación de los reportes de atención.
- **Plataforma**, es el conjunto de componentes hardware y software necesarios para cumplir con los requerimientos mínimos solicitados.
- **Servicios**, es el conjunto de actividades que permiten la operación efectiva de la plataforma para el cumplimiento los objetivos de la solución.
- **Solución**, es el resultado que, mediante la operación de la plataforma y sus servicios asociados, satisface los requerimientos institucionales que dieron lugar a la solicitud del área usuaria.
- **Área usuaria**, es la División de Soporte y Operación de Infraestructura Tecnológica (**DSOIT**) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información.
- **Configuración**, son las características instaladas en un determinado bien entregado a SUNAT como respuesta a un requerimiento.

- **En producción**, se entiende a los equipos que se encuentran prestando algún servicio a los usuarios finales internos y externos de SUNAT y a todas las áreas internas de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información.
- **MB**, Megabytes.
- **GB**, Gigabytes.
- **TB**, Terabytes.
- **Gbps**, Gigabits por segundo.

4.4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

4.4.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GENERALES

- Los Servicios de soporte deberán incluir la actualización de las nuevas versiones y reparaciones más estables y cumplir con los tiempos establecidos para garantizar la continuidad del servicio.
- El Servicio de Mantenimiento Preventivo debe emitir un informe con todas las recomendaciones para la toma de decisiones correspondientes.

4.4.2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS ESPECÍFICAS

Durante la ejecución del servicio el Contratista deberá realizar las siguientes actividades:

4.4.2.1. Plan de Trabajo

El Contratista debe presentar un plan de trabajo que contenga el detalle de las actividades a realizar con sus respectivos plazos, el cual deberá ser presentado a los diez (10) días calendario posterior a la suscripción del contrato, el cual será aprobado por la **DSOIT** en un plazo no mayor de siete (7) días calendario de presentado el Plan de trabajo.

Se debe incluir la actualización del software provisto, incluyendo el suministro de nuevas versiones, reglas, filtros, releases, etc. del producto y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, etc).

De ser observado el plan de trabajo el Contratista, se elaborará un Acta de Observaciones y se notificará al contratista mediante correo electrónico, teniendo un plazo de ocho (8) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la comunicación de la DSOIT, a fin de levantar las observaciones.

4.4.2.2. Servicio de mantenimiento Preventivo

La revisión de los servidores, storages, librerías robóticas, y switches, así como los cambios de elementos que así lo requieran se efectuarán previa coordinación con la **DSOIT** mediante correos electrónicos y/o llamadas telefónicas, de tal manera que dichas tareas no interfieran en el desarrollo de las actividades de la Entidad.

Deberá realizarse un total de un (1) mantenimiento preventivo, por única vez, el cual debe de realizarse en un plazo máximo de ciento ochenta (180) días calendario, contados a partir del día calendario siguiente de la firma del contrato.

En caso de encontrar algún desperfecto en los componentes de hardware instalados, el Contratista realizará las acciones correctivas pertinentes, de ser necesario el reemplazo de las partes y componentes, accesorios y/o repuestos originales del fabricante, nuevos, de iguales o superiores características a los bienes instalados, o el reemplazo total por uno nuevo de iguales o superiores características; sin que ello genere costo alguno para la Entidad.

En caso de ser necesario trasladar el equipo para la revisión, los costos del envío/retorno serán por cuenta del Contratista.

Asimismo, deberá remitir a la **DSOIT**, mediante correo electrónico y a través de la mesa de partes virtual de la Entidad, el resumen detallado de la revisión anual programada, considerando como mínimo los datos indicados en el Reporte de Servicio Técnico.

El Contratista deberá remitir a la **DSOIT** el procedimiento a realizar para el mantenimiento preventivo, mediante correo electrónico, en un plazo máximo de cinco (5) días calendario antes de iniciar el primer mantenimiento preventivo.

4.4.2.3. Servicio de Soporte técnico

En caso se presenten fallas en la operatividad de los servicios (incluye software), la Entidad realizará 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.

La solución de incidentes debe ser ejecutado a satisfacción de la Entidad, en el lugar donde estos se encuentren instalados y tomando en cuenta que el Tiempo Máximo de Reparación 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 mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte de La Entidad (llamada telefónica de servicio y/o correo electrónico) y la reparación y puesta en funcionamiento del/(los) mismo(s) a satisfacción de la Entidad.

El postor ganador no debe alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios mencionados, debiendo garantizar la posibilidad de escalamiento de los eventos en cualquier circunstancia.

El Tiempo de solución máximo por fallas en la operatividad del software provisto será de ciento sesenta y ocho (168) horas. El tiempo de respuesta y reparación se computa desde que la SUNAT reporta la avería al contratista hasta que se brinda solución a la avería a satisfacción de la SUNAT.

A la suscripción del contrato, el postor ganador deberá presentar el documento donde consigne los datos de la persona (Nombres y Apellidos, Teléfono y Correo Electrónico) con la cual realizará todas las coordinaciones administrativas, con la finalidad de llevar el control sobre la calidad del servicio brindado.

El Contratista deberá contar con un centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica instalado, de tal manera que le asegure a la Entidad que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado.

El servicio incluye el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes).

La SUNAT notificará al Contratista mediante correo electrónico las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:

- Fecha y hora.
- Descripción del problema.
- Servicios afectados.
- Nivel de gravedad de la falla.

Los niveles de gravedad se describen a continuación:

- a) Severidad Nivel 1 (crítico): fallo que involucra la suspensión total del servicio.
- b) Severidad Nivel 2 (No crítico): fallo que involucra la degradación de la calidad del servicio.
- c) Severidad Nivel 3 (Informativo): fallo que involucra a funcionalidad(es) secundaria(s) del sistema y que no afectan a la operatividad del servicio.

Se debe priorizar la solución de fallos en base al nivel de severidad y los tiempos indicados:

- a) Severidad Nivel 1 (grave): 2 horas como máximo.
- b) Severidad Nivel 2 (media): 4 horas como máximo.
- c) Severidad Nivel 3 (leve): Al ser informativo no implica un tiempo de solución.

El tiempo de solución será contabilizado a partir del momento en que se comunicó el incidente o falla.

Ante cada notificación el postor ganador debe presentar a través de Mesa de Partes o Mesa de Partes Virtual una carta dirigida a la **DSOIT** en un plazo máximo de siete (7) días calendario siguientes luego de finalizar la atención un informe por escrito mediante correo electrónico o través de la mesa de partes virtual de SUNAT, el cual que contendrá como mínimo la siguiente información:

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

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

A efectos de velar por el fiel cumplimiento del servicio de soporte, la **DSOIT** revisará la información brindada por el Contratista y emitirá el informe de periodicidad trimestral donde se señale el control de llamada por servicios que tengan naturaleza de soporte técnico, cuantificando las horas de exceso en la atención. La cuantificación de los valores y las reglas serán de acuerdo con lo establecido en términos de referencia y de ser el caso se aplicarán las penalidades correspondientes.

4.4.2.4. Servicio de Soporte Avanzando

Es responsabilidad del postor ganador incluir el servicio de soporte de más alto nivel que brindado por el fabricante o subsidiaria, adicional al soporte técnico local mencionado en el punto 4.4.2.3 Este servicio debe incluir las siguientes tareas:

- Manejo proactivo para prevención de problemas, análisis de la causa raíz del problema, investigación de la interoperabilidad del software IBM Storage Protect y evaluación de temas técnicos del mismo.
- Guía y asistencia técnica del software IBM Storage Protect, el cual incluya como mínimo asistencia en planificación de actividades como actualizaciones de versiones y parches, despliegues, migraciones y mitigación de riesgo en dichas actividades.
- Buenas prácticas en el software IBM Storage Protect, incluyendo la asistencia para identificar defectos de software conocidos y proporcionar recomendaciones.

Se incluirá una bolsa de cincuenta (50) horas de servicio de asesoría avanzada y/o soporte avanzado ante nuevos requerimientos para todo el periodo del contrato. Las horas de asesorías avanzadas deben ser consumidas dentro del periodo del contrato.

El servicio de soporte avanzado de alto nivel referido en el párrafo anterior debe incluir como mínimo a un especialista de soporte avanzado del fabricante o subsidiaria que este certificado en el software IBM Storage Protect. Se deberá presentar la copia del certificado oficial del especialista para la suscripción del

contrato.

El servicio de soporte avanzado de alto nivel puede ser programado a solicitud de SUNAT ante alguna emergencia y/o urgencia con la solución de respaldo y restauración.

4.5. REQUISITOS Y RECURSOS DEL CONTRATISTA

4.5.1. REQUISITOS DEL CONTRATISTA

El Contratista deberá ser fabricante directo o subsidiaria del fabricante o representante acreditado en el país o canal autorizado para la distribución de la marca y para comercializar el servicio de soporte técnico del fabricante, lo cual debe ser acreditado para la suscripción del contrato.

La acreditación será mediante la presentación de una carta del fabricante o carta de la subsidiaria local del fabricante o carta de representante acreditado en el país, u otro documento emitido por el fabricante o representante en el país que demuestre de manera fehaciente que está autorizado, donde se indique que el postor contratista y para la comercialización de los servicios de soporte del Fabricante.

4.5.2. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA

PERSONAL CLAVE

A) UN (01) Jefe de Proyecto

i. Actividades

El contratista deberá contar con un jefe de Proyecto, que lo representará en todos los aspectos referidos al contrato, como los siguientes:

- Administrará, supervisará, y controlará los recursos asignados al servicio.
- Propondrá cambios y/o mejoras al servicio brindado.
- Supervisará el cumplimiento de los planes requeridos para la ejecución del servicio.
- Coordinará la elaboración y presentación del informe de ejecución del servicio, adjuntando los reportes de atención mensual u otra información relativa al servicio.

El personal del Contratista deberá de contar con número de teléfono móvil y correo electrónico con dominio propios de la misma empresa contratada, cuyos datos deberán ser indicados en un documento presentado para la suscripción el contrato, junto con los datos del personal y documentos para la acreditación de la experiencia y formación académica solicitado.

Nota: Previo al inicio del servicio contratado, el contratista deberá presentar de forma anual la copia simple del Certificado Único Laboral (Certijoven o Certiadulto). De no contar con dicho documento, deberán presentar copia simple del certificado de antecedentes penales, policiales y judiciales vigente del personal que prestará el servicio.

OTRO PERSONAL

B) Un (01) Especialista en SW de Respaldos

i. Actividades

El contratista deberá contar con un Especialista en Software de Respaldos, que lo representará en todos los aspectos referidos al

contrato, como los siguientes:

- Brindar atención en caso de incidentes en la modalidad de 24 x 7, es decir de lunes a domingo (incluidos feriados) durante las 24 horas del día.
- Garantizar la posibilidad de escalamiento de los eventos en cualquier circunstancia.
- Realizar las coordinaciones administrativas, con la finalidad de llevar el control sobre la calidad del servicio brindado.
- Actualizaciones de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes).

ii. Perfil

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

Deberá contar con certificado en el software IBM Storage Protect. Se deberá presentar copia del certificado oficial a la suscripción del Contrato.

iii. Experiencia

Experiencia mínima de cuatro (4) años servicios de implementación y/o de instalación relacionados a soluciones de software de virtualización y/o soluciones de software de respaldos.

iv. Acreditación

La experiencia del personal se acreditará 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. Se acreditará para la suscripción del contrato.

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

Nota: Previo al inicio del servicio contratado, el contratista deberá presentar de forma anual la copia simple del Certificado Único Laboral (Certijoven o Certiadulto). De no contar con dicho documento, deberán presentar copia simple del certificado de antecedentes penales, policiales y judiciales vigente del personal que prestará el servicio.

C. Un (01) Especialista en Soporte Avanzado

i. Actividades

El contratista deberá contar con un Especialista de Soporte Avanzado, que lo representará en todos los aspectos referidos al contrato, como los siguientes:

- Manejo proactivo para prevención de problemas, análisis de la causa raíz del problema, investigación de la interoperabilidad del software IBM Storage Protect y evaluación de temas técnicos del mismo.
- Guía y asistencia técnica del software IBM Storage Protect, el cual incluya asistencia en planificación de actividades como actualizaciones de versiones y parches, despliegues, migraciones y mitigación de riesgo en dichas actividades.
- Recomendar buenas prácticas en el software IBM Storage Protect, incluyendo la asistencia para identificar defectos de software conocidos y proporcionar recomendaciones.
- Servicio de asesoría avanzada y/o soporte avanzado ante nuevos requerimientos para todo el periodo del contrato.

ii. Perfil

Técnico Titulado o Bachiller en: Redes y Comunicación de Datos o Computación o Informática o Electrónica o Telecomunicaciones o Sistemas o Ingeniería Empresarial y de Sistemas, o técnico titulado en Computación e Informática, según corresponda, el ganador deberá presentar una copia simple del título técnico o grado académico del personal propuesto a la suscripción del Contrato.

Deberá ser un colaborador del fabricante o subsidiaria, con conocimiento avanzado y certificaciones oficiales debidamente acreditadas en el software IBM Storage Protect. Se deberá presentar copia del certificado oficial para la suscripción del Contrato.

iii. Experiencia

Experiencia mínima de cuatro (4) años servicios de implementación y/o de instalación relacionados a soluciones de software de virtualización y/o soluciones de software de respaldos.

iv. Acreditación

La experiencia del personal se acreditará 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. Se acreditará para la suscripción del contrato.

Adicionalmente, el contratista podrá incorporar a su equipo de trabajo, previa comunicación y validación de la Entidad, los recursos humanos adicionales que considere necesario para cumplir con el desarrollo óptimo del proyecto.

Nota: Previo al inicio del servicio contratado, el contratista deberá presentar de forma anual la copia simple del Certificado Único Laboral (Certijoven o Certiadulto). De no contar con dicho documento, deberán presentar copia simple del certificado de antecedentes penales, policiales y judiciales vigente del personal que prestará el servicio

4.6. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

4.6.1. OTRAS OBLIGACIONES

4.6.1.1. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

CAMBIO Y/O REEMPLAZO DEL PERSONAL

El Contratista se compromete a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado. Si debiera producirse un reemplazo por razones de fuerza mayor, el/la reemplazante deberá ser aprobado(a) por la SUNAT a través de la **DSOIT** y cumplir con iguales o superiores características a las previstas en las bases para el personal a ser reemplazado.

En caso se produjera un reemplazo por fuerza mayor o caso fortuito, el Contratista comunicará mediante documento escrito dirigido a la **DSOIT** y presentado en la mesa de partes virtual de la SUNAT, 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 calendario, presentando la documentación que acredite el perfil y experiencia del nuevo personal asignado.

La SUNAT se reserva el derecho de solicitar al Contratista que cualquier miembro de su personal, sea retirado y reemplazado. El/la reemplazante debe ser aprobado por la SUNAT y cumplir con iguales o superiores características a las previstas en las bases para el personal a ser reemplazado. El Contratista se compromete a realizar el reemplazo dentro de tres (3) días calendario, presentando la documentación que

acredite el perfil y experiencia del nuevo personal asignado.

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; 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 DE CONTRATACIONES y su REGLAMENTO.
- c. El contratista será responsable por las pérdidas, deterioro de mobiliario y el patrimonio de SUNAT, así como los daños ocasionados al personal de SUNAT, al no haber cumplido con las normas de seguridad e instrucciones administrativas correspondientes. La determinación de la responsabilidad por estos hechos, así como por la pérdida, robo o sustracción a terceros o personal de SUNAT en el interior de sus locales, será establecido por la SUNAT sobre la base del resultado de las investigaciones que efectúe la Oficina de Seguridad. Determinada la responsabilidad, la División de Ejecución Contractual, notificará al contratista para que proceda al resarcimiento de los daños dentro de los diez (10) días calendario siguientes de la comunicación. En caso de incumplirse con lo solicitado dentro del plazo otorgado, se efectuará el descuento correspondiente de una o más facturas pendientes de pago, hasta cubrir el costo de reposición o reemplazo, según precio del mercado.

4.6.1.2. OTRAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

La Entidad brindará los accesos y facilidades necesarias al personal del contratista, para que ingresen a los diferentes locales de la Entidad durante todo el periodo del contrato; lo cual se coordinará previamente con la **DSOIT**.

4.7. 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 por 20 años 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.

4.8. 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.

4.9. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

La **DSOIT** es la encargada de supervisar el contrato y brindará la conformidad de servicio, para lo cual será necesario que el contratista presente los informes con el Reporte Trimestral de los servicios de soporte técnico y de soporte técnico avanzando, en un plazo de siete (7) días calendario, luego de culminado el periodo trimestral.

4.10. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La emisión de la Conformidad estará a cargo de la **DSOIT**, en el cual se especifique la conformidad de los reportes de la atención y el cumplimiento en las atenciones señalados en los informes técnicos de servicios de soporte técnico y de soporte técnico avanzando presentados por el Contratista.

4.11. FORMA DE PAGO

El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley.

La entidad contratante paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez días hábiles siguientes de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.

En el caso que se haya suscrito contrato con un consorcio, el pago se realiza, a quien corresponda, de acuerdo con lo que se indique en el contrato de consorcio.

La entidad contratante realiza el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en PAGOS PARCIALES, en forma trimestral según el siguiente detalle:

Entregables	Forma de PAGO	Pago (%)
Del Servicio de Mantenimiento Preventivo, detallado en el numeral 4.4.2.2 Del Servicio de Soporte, detallado en el numeral 4.4.2.3	De manera trimestral, previa conformidad del servicio.	Se efectuarán cuatro (04) pagos trimestrales (25% del monto contratado por cada pago) previa conformidad de los servicios.
Del servicio de soporte avanzado detallado en el numeral 4.4.2.4	De manera trimestral, previa conformidad del servicio.	Correspondiente a la atención de cincuenta (50) horas. Se dispondrá de un monto aproximado del 25% del monto total contratado, bajo el sistema de precios unitarios, de forma trimestral y de acuerdo con la cantidad de horas consumidas, previa conformidad de los servicios.

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

- Documento en el que conste la conformidad de la prestación efectuada suscrita por el servidor responsable de la DSOIT.
- Comprobante de pago.

Salvo los documentos de conformidad, el contratista debe presentar la documentación restante a través de la Mesa de Partes sito en **Av. Garcilaso de la Vega N° 1472 – Lima** (Sede Central) y/o la Mesa de Partes Virtual de SUNAT <https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>

4.12. 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 (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por la SUNAT, según lo establecido en la Ley General de Contrataciones Públicas vigente.

5. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

REQUISITOS DE CALIFICACIÓN OBLIGATORIOS

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<u>Requisitos:</u> El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 4' 000 000,00 (cuatro millones 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 considerarán servicios similares a los siguientes: Servicio de soporte a soluciones de respaldos y restauración que incluyan instalación y/o configuración de: librerías virtuales y/o soluciones de y/o almacenamiento de datos respaldos y/o librerías robóticas de cintas y/o servidores y/o licencias de software en general que formen parte de una arquitectura de solución de respaldo de información; que incluyan soporte y/o servicios de mantenimiento correctivo y/o preventivo <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 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 . 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

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").

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

	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>
--	--

REQUISITOS DE CALIFICACIÓN FACULTATIVOS

B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.1	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	El personal clave: Jefe de Proyecto debe acreditar Cinco (5) años de experiencia en la Gestión o Administración o Supervisión de Proyectos y/o Consultorías y/o Servicios de Implementación e Instalación relacionados a soluciones de software de virtualización y/o soluciones de software de respaldos. <u>Acreditación:</u> La experiencia del personal clave se acreditará 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. Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento. En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo. Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas. De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.
B.2	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.2.1	FORMACIÓN ACADÉMICA

	Grado de bachiller en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Industrial o Ingeniería Informática o Ingeniería de Computación o Ingeniería de Software o Administración o Ingeniería de Computación y Sistemas o Ingeniería de Sistemas y Cómputo del personal clave requerido como Jefe de Proyecto. <u>Acreditación:</u> El grado de bachiller será verificado por los evaluadores en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/, según corresponda. El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido. En caso el grado de bachiller no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida. En caso se acredite estudios en el extranjero del personal clave, debe presentarse adicionalmente copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento ante SUNEDU, del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, según corresponda.
--	---