

REQUERIMIENTO

I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de mantenimiento y soporte técnico de la plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware y sus componentes accesorios o equivalente.

2. FINALIDAD PÚBLICA

La SUNAT dentro de su PEI (2018-2020) ha establecido el OE N° 02 que refiere a: "Reducir los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras" y la AEI.02.02 Modernización de los servicios que presta la SUNAT, masificando el uso de servicios no presenciales. Actualmente se cuenta con una plataforma que soporta los servicios de la SUNAT como son los servicios de Tributos Internos y Tributos Aduaneros, implementado en una infraestructura informática compuesta por componentes de hardware y software.

En esta infraestructura informática, se encuentra comprendida la plataforma de Nube Privada, en la que se encuentra funcionando los servidores virtuales que soportan las múltiples aplicaciones que SUNAT utiliza para otorgar los servicios a los usuarios internos y externos.

En este contexto, la finalidad es de garantizar la operatividad y mejorar el nivel de disponibilidad de los servicios que se encuentran alojados en la plataforma convergente Hitachi UCP PRO como son los servicios de Tributos Internos y Tributos Aduaneros.

3. ANTECEDENTES

La SUNAT para el cumplimiento de sus funciones de administrar, aplicar, fiscalizar y recaudar los tributos internos del Gobierno Nacional, así como los conceptos tributarios y no tributarios cuya administración o recaudación se le encargue por Ley o Convenio Interinstitucional, hace uso de aplicaciones web alojados en la plataforma de Nube Privada UCP PRO de la marca Hitachi Vantara los cuales son administrados ya sea su creación, actualización o eliminación en el ambiente productivo según sea requerido por las diversas áreas usuarias, actualmente la SUNAT cuenta con el licenciamiento de todos los componentes de la plataforma Nube Privada UCP PRO.

Desde el 27 de marzo de 2015, se viene utilizando la plataforma Nube Privada UCP Pro para mantener la operatividad de los servicios productivos de SUNAT, solución que fue adquirida a través del proceso AMC N° 040-2014-SUNAT/8B1200 – Primera Convocatoria – "PROVISIÓN DE SOLUCIÓN PARA PLATAFORMA DE NUBE PRIVADA" y forma parte de la plataforma tecnológica de producción.



En este contexto, a través del Memorandum Electrónico N° 00191 - 2019 - 1U5202, la División de Arquitectura Tecnológica ha manifestado la necesidad de seguir contando con el servicio de mantenimiento y soporte técnico por un (1) año para asegurar la disponibilidad y buen funcionamiento de los servicios que soportan las múltiples aplicaciones que SUNAT utiliza para los usuarios internos y externos.

La SUNAT requiere asegurar la continuidad de los servicios que brinda basado en la Nube Privada, para ello debe considerar el factor de mantenimiento y operatividad de la infraestructura que lo soporta, siendo necesario contratar el servicio de mantenimiento y soporte técnico de la plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware y sus componentes accesorios.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1 Objetivo General

Contratar el servicio de mantenimiento y soporte técnico de la plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware y sus componentes accesorios para garantizar el buen funcionamiento y la operatividad de los servicios que brinda la SUNAT en la plataforma web, asegurando la continua disponibilidad del servicio ofrecido.

4.2 Objetivo Especifico

- a) Contar con el soporte técnico especializado, que permita asegurar el funcionamiento óptimo de los servicios implementados sobre la plataforma convergente Hitachi UCP PRO.
- b) Mantener actualizados los sistemas soportados por la plataforma convergente Hitachi UCP PRO.
- c) Mejorar la disponibilidad y buen funcionamiento de la plataforma convergente Hitachi UCP PRO.

5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

5.1 Descripción y cantidad del servicio a contratar

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de medida
Uno	Servicio de mantenimiento y soporte técnico de la plataforma convergente Hitachi UCP Pro for VMware y sus componentes accesorios o equivalente	1	Servicio



5.2. Actividades

El servicio debe cubrir los siguientes componentes de acuerdo con el ambiente tecnológico:

Componentes de la solución

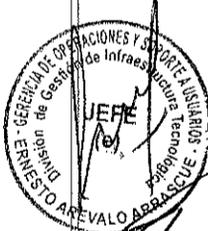
Los componentes incluidos en la solución UCP PRO para cada site de SUNAT (San Isidro y Surco) se resumen a continuación:

Recursos de cómputo:

- 01 chasis CB500 incluye:
 - 02 switches LAN pass through de 10GbE
 - 02 switches SAN FC de 4 puertos 8Gbps
 - Fuentes de poder y ventiladores redundantes
 - 08 blades de mediana altura Hitachi CB520H B2
 - Cada blade con las siguientes características:
 1. 2 procesadores Intel Xeon E5-2697 V2 2.7Ghz de 12 Cores
 2. 2 puertos 10Gbps LAN CNA
 3. 2 puertos 8Gbps FC
 4. 768GB de Memoria RAM DDR3
- 02 servidores de administración Hitachi CR210H incluye:
 - Fuente de Poder redundante
 - 2 procesadores Intel Xeon E5-2670 2.6Ghz de 8 Cores
 - 384 Gb de RAM
 - 2 discos internos de 300GB SAS
 - Conectividad interna completa para el correcto funcionamiento de la solución
- 02 servidores de administración Hitachi CR220H incluye:
 - Fuente de Poder redundante
 - 2 procesadores Intel Xeon E5-2690 2.9Ghz de 8 Cores
 - 384 Gb de RAM
 - 2 discos internos de 300GB SAS
 - Conectividad interna completa para el correcto funcionamiento de la solución

Recursos de Almacenamiento:

- 01 Storage HUS-VM que incluye:
 - 128 GB memoria cache NATIVA
 - 24 puertos FC 8Gb/s
 - 41 TB de almacenamiento efectivo para Data
 - 4.8 TB efectivos en discos FMD (flash) de 1.6TB configurado en RAID 5 (3+1)



- 36.5 TB efectivos en disco SAS 15K RPM de 300GB configurados en RAID5 (7+1)

Adicionalmente se incluye 3 TB en discos SAS de 600GB 10Krpm 2,5" configurado en RAID 6 (6+2) para administración (UCP Director, SQL database, vCenter, etc.)

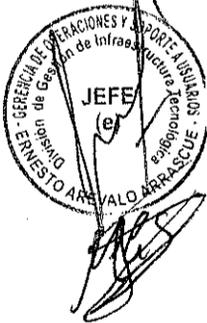
- 8 bandejas de discos SFF y 1 bandeja para discos FMD
- 1 Rack Hitachi 42U
- Software de Administración (BOS), software de monitoreo y métricas (Tunning Manager), software de réplica remota, software de réplica local, software de Dynamic tiering.

Recursos de red (SAN/LAN):

- 02 switches brocade 6510 SAN FC incluye:
 - 24 puertos activos para conectividad interna hacia el storage
 - Fuente de Poder redundante
 - 24 SFP+ de 8Gbps para conectividad
 - Conectividad interna completa, tanto para el storage como para los blades incluida la conectividad para administración de los equipos.
- 02 switches CISCO NEXUS 5548UP incluye:
 - 32 puertos activos para conectividad externa e interna
 - Fuente de Poder redundante
 - 8 SFP+ de 10GbE para conectividad exterior. El ancho de banda del UCP hacia la red del cliente será de 80 Gbps redundantes (16 puertos de 10Gbpe configurados en PortChannel)
 - Conectividad interna completa, tanto para el storage como para los blades incluida la conectividad para administración de los equipos.
- 02 switches extended fabric LAN CISCO NEXUS 2232 incluye:
 - 32 puertos licenciados para conectividad entre los switches pass through y los nexus 5548.

Componentes de software:

- License of all VmWare software
 - Vmware vCloud Suite Enterprise para todos los procesadores ofertados
 - VmWare SRM (licensed for 384 machines per UCP)
 - Vmware vCenter estándar para cada site
- Sistema Operativo Red Hat Enterprise Linux:
 - Red Hat Enterprise Linux for virtual data center para los procesadores ofertados



5.2.1. Servicio de mantenimiento de la plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware y sus componentes accesorios o equivalente.

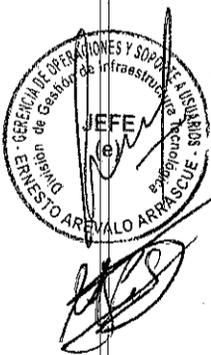
- Cuando la entidad lo solicite, el contratista debe proporcionar actualización del software provisto, incluyendo el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, etc.)

5.2.2. Servicio de soporte técnico de la plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware y sus componentes accesorios o equivalente.

- Brindar un soporte para resolver cualquier tipo de incidente y/o problema que afecte la operatividad durante las 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Brindar el servicio de reparación y solución de problemas de hardware por personal técnico certificado y reemplazo de las partes que se encuentren defectuosas por repuestos originales.
- Brindar el servicio de reparación y solución de problemas del software Hypervisor y/o Administración, servidor de aplicaciones. El trabajo debe ser realizado por personal técnico certificado.
- Las solicitudes de servicio se podrán efectuar telefónicamente, a través de un portal web o por correo electrónico (considerándose todas estas formas igualmente válidas) a los números o direcciones indicadas por el contratista, lo cual deberá ser proporcionado como parte de los documentos para la suscripción del contrato.
- El contratista debe proporcionar la información para la comunicación de incidentes los cuales podrán ser por alguno de los siguientes medios: Generación de tickets de atención, por teléfono, por correo electrónico y/o gestionados a través de mesa de ayuda o centro de atención para el control de incidentes.

5.2.2.1 Indicador de Atención de Incidentes

- Si el problema es de hardware el tiempo de reemplazo máximo será de cuatro (4) horas. Para el cumplimiento de lo indicado, se entenderá como Tiempo de Reemplazo, al tiempo transcurrido entre la comunicación al contratista de la existencia del mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte de la SUNAT (llamada de servicio y/o correo electrónico) y puesta en funcionamiento del/(los) mismo/(s) a satisfacción de la SUNAT. El reemplazo de cualquier componente deberá ser por una nueva de igual o superior característica, sin que esto implique costo alguno para la SUNAT.
- Si el problema es de software, la SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del producto, después de haberlo descubierto, e indicará la naturaleza del mismo, junto con toda la evidencia disponible. El contratista tendrá la oportunidad para inspeccionar el defecto o mal funcionamiento.



- o En el caso de detectarse problemas del producto, el contratista, después de haber sido notificado, contará con un plazo máximo de cuatro (04) horas para subsanar los problemas.
- o En caso de presentarse circunstancias especiales, la SUNAT podrá otorgar plazos mayores, con la aprobación del área técnica previa solicitud escrita por parte del contratista.
- El contratista deberá contar con un centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica instalado de tal manera que le asegure a la SUNAT que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado.
- El contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios indicados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.
- El contratista brindará la atención a la SUNAT en idioma español.

5.4 Lugar y Plazo de prestación del servicio

5.4.1 Lugar

La prestación del servicio de mantenimiento y soporte técnico podrá realizarse vía telefónica, correo electrónico o en modo presencial en las oficinas de INSI San Isidro – SUNAT sito en la calle Andrés Reyes N° 320, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima o en las instalaciones de CenturyLink Perú sito en la avenida Manuel Olguín 395, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima. De requerirse el soporte técnico en modo presencial el personal de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica coordinará con el contratista el ingreso a las instalaciones de la Entidad.

5.4.2 Plazo

El plazo de ejecución de la prestación será de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir del día siguiente de la firma del contrato o en coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

5.4.3 Horario

El horario de atención del servicio de mantenimiento y soporte técnico será del tipo 7x24x365 días, coordinados con la SUNAT a través de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

5.5 Resultados Esperados

- a) De ser el caso, el contratista debe entregar el usuario y clave de acceso al portal de soporte del fabricante.
- b) El contratista deberá presentar los correos y teléfonos para la comunicación de solicitudes de soporte por incidencias o fallas.



- c) El contratista deberá presentar, de manera trimestral (90 días calendario), un informe técnico de mantenimiento y soporte técnico detallando lo siguiente:
- Descripción detallada de actividad realizada, su causa y solución ofertada.
 - Personal asignado para la ejecución de este.
 - Problemas que se presentaron durante la resolución.
 - Documentación adjunta de los cambios hechos.
 - Recomendaciones.
 - Fecha y hora de notificación.
 - Fecha y hora de resolución.

Los entregables a) y b) deberán presentarse dentro de los diez (10) días calendario posteriores a la suscripción del contrato, podrán ser presentados mediante correo electrónico (en coordinación con la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica) o en las oficinas de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de la SUNAT, sede San Isidro: Andrés Reyes 320.

El medio de entrega del entregable c) será mediante correo electrónico en coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, el cual se presentará de manera trimestral.

6. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

6.1 Perfil del Proveedor

El proveedor deberá ser representante acreditado en el país o canal autorizado para comercializar el servicio de mantenimiento y soporte técnico del fabricante. Deberá acreditar dicha condición al momento de la presentación de la oferta a través de una carta u otro documento emitido por el fabricante o representante en el país que demuestre de manera fehaciente que está autorizado a comercializar y brindar el servicio de mantenimiento y soporte técnico de la plataforma convergente UCP PRO.

6.2 RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR

6.2.1 Personal

A. Otro personal.

a) Un (01) Especialista soluciones de virtualización

(i) Actividades:

Realizar las actividades de mantenimiento y soporte técnico de la plataforma convergente UCP PRO.

(ii) Perfil

Profesional Titulado o Bachiller en Redes y Comunicación de Datos o Computación e Informática o Electrónica o Sistemas o afines, el



proveedor deberá presentar una copia del título profesional o grado académico del personal propuesto.

Deberá contar con Certificado oficial del fabricante en la administración de soluciones de virtualización vigente.

Experiencia mínima de tres (03) años en el mantenimiento y/o soporte técnico y/o asistencia técnica de las soluciones de software de virtualización en general.

b) Dos (02) Especialistas de solución de servidores

(i) Actividades:

Realizar las actividades de mantenimiento y soporte técnico de la plataforma convergente UCP PRO.

(ii) Perfil

Profesional Titulado o Bachiller en Redes y Comunicación de Datos o Computación e Informática o Electrónica o Sistemas o afines, el proveedor deberá presentar una copia del título profesional o grado académico del personal propuesto.

Deberá contar con Certificado oficial del fabricante en la familia de servidores de plataforma convergente UCP PRO vigente. Deberá presentar copia del certificado oficial.

Experiencia mínima de tres (03) años en el mantenimiento y/o soporte técnico y/o asistencia técnica de las soluciones de servidores de plataforma convergente UCP PRO en general.

El contratista en caso de emplear personal de procedencia extranjera se asegurará que debe estar legalmente habilitado por las autoridades de migración para trabajar en el territorio nacional, además dicho personal deberá hablar español o contar con un traductor en todo el tiempo que interactúe con SUNAT.

7. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

7.1 Otras obligaciones

7.1.1. Otras obligaciones del contratista

- El contratista se compromete a cumplir y observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (aprobado mediante Ley N° 29783) y en su Reglamento (aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2012-TR); durante la ejecución de las prestaciones de servicios a su cargo; obligándose a implementar, dotar, proveer y/o suministrar 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 Entidad; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.

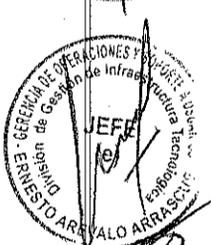
- El contratista es responsable de las acciones y tareas encomendadas a su personal como parte de la prestación del servicio, garantizando el cumplimiento en los horarios estipulados y comportamiento ético dentro de la Entidad.

7.2 Subcontratación

El contratista, podrá subcontratar parte del servicio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° de la Ley de Contrataciones del Estado, y del artículo 147° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

7.3 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 (procedimientos de selección o contratación por 8 UIT) 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 presente Contrato.



7.4 Medidas de control durante la ejecución contractual

El área que coordinara con el contratista es la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

7.5 Conformidad de la prestación

La conformidad de los entregables será otorgada por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) dentro de un plazo de diez (10) días calendario contados a partir de la recepción de los entregables indicados en el numeral 5.5.

7.6 Forma de pago

El pago del 100% del monto contratado se realizará de manera proporcional trimestralmente (90 días calendario), luego de la conformidad otorgada por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.5.c y aplicándose el UPTIME indicado en el numeral 7.7.2.

7.7 Penalidades

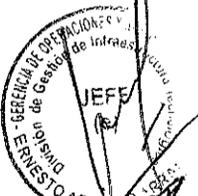
7.7.1 Penalidades por mora

Las penalidades se aplicarán de acuerdo con lo establecido en el Artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

7.7.2 Otras penalidades

Se aplicarán otras penalidades en cumplimiento del Artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones.

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Quando el contratista incurra en horas de exceso en la atención de las incidencias o fallas reportadas por la Entidad.	Se calculará el UPTIME cada 90 días calendario, de la siguiente forma: $\text{UPTIME} = \frac{(\text{THM} - \text{THE})}{\text{THM}} \times 100\%$ Dónde: THM = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la entidad por el soporte para el buen funcionamiento del software base. THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto a los	Según lo indicado en el informe trimestral de conformidad del área usuaria División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), en sus reportes de conformidades del servicio.



[Handwritten signature]

Otras penalidades																	
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento														
		<p>plazos de atención indicados en el numeral 5.2) en que incurrió el contratista para la solución de la incidencia o falla.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango de UP Time</th> <th>Penalidad (1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>> 98% hasta 99%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>> 97% hasta 98%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>> 96% hasta 97%</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>> 95% hasta 96%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>> 94% hasta 95%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 94%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) Porcentaje de la penalidad de cada 90 días calendario.</p>	Rango de UP Time	Penalidad (1)	> 98% hasta 99%	2%	> 97% hasta 98%	4%	> 96% hasta 97%	6%	> 95% hasta 96%	8%	> 94% hasta 95%	10%	Menor o igual a 94%	10%	
Rango de UP Time	Penalidad (1)																
> 98% hasta 99%	2%																
> 97% hasta 98%	4%																
> 96% hasta 97%	6%																
> 95% hasta 96%	8%																
> 94% hasta 95%	10%																
Menor o igual a 94%	10%																

Ejemplo:

El tiempo de respuesta máximo para este servicio es de: 15 minutos.

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 24x7. En 1 mes, se reportaron 4 problemas con el software: 2 fueron resueltos dentro de los tiempos de respuesta establecidos; y 2 fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos, con 40 y 20 minutos de retraso, respectivamente. El UPTIME será:

THM = 24x30 (en 1 mes con 30 días calendario) = 720 horas

THE = 40+20 = 1 hora

UPTIME = (720-1) / 720 = 99.86%

La penalidad por los 30 días calendario estará en función al resultado del UPTIME según la tabla mostrada en la forma de cálculo indicada en Otras penalidades.

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.).



[Handwritten signature]



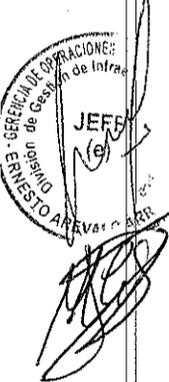
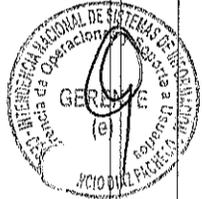
7.8 Responsabilidad por vicios ocultos

El contratista será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio conforme a lo indicado en el numeral 40.2 del artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo de un (1) año a partir de la última conformidad otorgada por parte de la Entidad.



II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisito:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 500,000,00 (quinientos mil con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios de soporte y/o instalación y/o configuración y/o actualización y/o mantenimiento y/o implementación en plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa</p>



¹ Cabe precisar que, de acuerdo con la Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado:

“... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado”

(...)
“Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término “cancelado” o “pagado”] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia”.

de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso de que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

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.

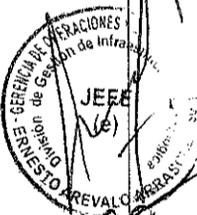
Si el postor acredita experiencia de una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo**.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

Importante

- *Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*
- *En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*



Handwritten signature.

INFORME TÉCNICO N° 004-2020-SUNAT/1U5200

A : **ERNESTO AREVALO ARRASCUE**
Jefe de División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica

DE : **MIGUEL ANGEL CUEVA GASTAÑADUI**
Analista de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

ASUNTO : Estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico de la plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware y sus componentes accesorios.

FECHA : Lima, 08 de enero del 2020

1. MATERIA

Sustentar la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico de la plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware y sus componentes accesorios.

2. BASE LEGAL

- LCE – Ley de Contrataciones del Estado y Reglamento vigente.
- Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

3. ANTECEDENTES

La SUNAT mediante el proceso AMC N° 040-2014-SUNAT/8B1200 – Primera Convocatoria – “PROVISIÓN DE SOLUCIÓN PARA PLATAFORMA DE NUBE PRIVADA” adquirió una solución de Nube Privada tanto en el centro de cómputo de San Isidro como de Surco desde marzo de 2015, que soporta los servicios críticos como son los servicios de Tributos Internos y Tributos Aduaneros, implementado en una infraestructura informática compuesta por componentes de hardware y software.

En este contexto, a través del Memorándum Electrónico N° 00191 - 2019 - 1U5202, la División de Arquitectura Tecnológica ha manifestado la necesidad de seguir contando con el servicio de mantenimiento y soporte técnico por un (1) año para asegurar la disponibilidad y buen funcionamiento de los servicios que soportan las múltiples aplicaciones que SUNAT utiliza para los usuarios internos y externos.

4. ANÁLISIS

a) Descripción del equipamiento preexistente

La SUNAT cuenta con una solución basada en la plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware, sobre la cual esta implementada la nube privada de SUNAT, solución que fue adquirida



mediante el proceso AMC N° 040-2014-SUNAT/8B1200 – Primera Convocatoria – “PROVISIÓN DE SOLUCIÓN PARA PLATAFORMA DE NUBE PRIVADA”

Componentes de la solución

Los principales componentes incluidos en la solución UCP PRO para cada site de SUNAT (San Isidro y Surco) se resumen a continuación:

Recursos de cómputo:

- 01 chasis CB500 incluye:
 - 02 switches LAN pass through de 10GbE
 - 02 switches SAN FC de 4 puertos 8Gbps
 - Fuentes de poder y ventiladores redundantes
 - 08 blades de mediana altura Hitachi CB520H B2
 - Cada blade con las siguientes características:
 1. 2 procesadores Intel Xeon E5-2697 V2 2.7Ghz de 12 Cores
 2. 2 puertos 10Gbps LAN CNA
 3. 2 puertos 8Gbps FC
 4. 768GB de Memoria RAM DDR3
- 02 servidores de administración Hitachi CR210H incluye:
 - Fuente de Poder redundante
 - 2 procesadores Intel Xeon E5-2670 2.6Ghz de 8 Cores
 - 384 Gb de RAM
 - 2 discos internos de 300GB SAS
 - Conectividad interna completa para el correcto funcionamiento de la solución
- 02 servidores de administración Hitachi CR220H incluye:
 - Fuente de Poder redundante
 - 2 procesadores Intel Xeon E5-2690 2.9Ghz de 8 Cores
 - 384 Gb de RAM
 - 2 discos internos de 300GB SAS
 - Conectividad interna completa para el correcto funcionamiento de la solución

Recursos de Almacenamiento:

- 01 Storage HUS-VM que incluye:
 - 128 GB memoria cache NATIVA
 - 24 puertos FC 8Gb/s
 - 41 TB de almacenamiento efectivo para Data
 - 4.8 TB efectivos en discos FMD (flash) de 1.6TB configurado en RAID 5 (3+1)



- 36.5 TB efectivos en disco SAS 15K RPM de 300GB configurados en RAID5 (7+1)

Adicionalmente se incluye 3 TB en discos SAS de 600GB 10Krpm 2,5" configurado en RAID 6 (6+2) para administración (UCP Director, SQL database, vCenter, etc.)

- 8 bandejas de discos SFF y 1 bandeja para discos FMD
- 1 Rack Hitachi 42U
- Software de Administración (BOS), software de monitoreo y métricas (Tunning Manager), software de réplica remota, software de réplica local, software de Dynamic tiering.

Recursos de red (SAN/LAN):

- 02 switches brocade 6510 SAN FC incluye:
 - 24 puertos activos para conectividad interna hacia el storage
 - Fuente de Poder redundante
 - 24 SFP+ de 8Gbps para conectividad
 - Conectividad interna completa, tanto para el storage como para los blades incluida la conectividad para administración de los equipos.
- 02 switches CISCO NEXUS 5548UP incluye:
 - 32 puertos activos para conectividad externa e interna
 - Fuente de Poder redundante
 - 8 SFP+ de 10GbE para conectividad exterior. El ancho de banda del UCP hacia la red del cliente será de 80 Gbps redundantes (16 puertos de 10Gbpe configurados en PortChannel)
 - Conectividad interna completa, tanto para el storage como para los blades incluida la conectividad para administración de los equipos.
- 02 switches extended fabric LAN CISCO NEXUS 2232 incluye:
 - 32 puertos licenciados para conectividad entre los switches pass through y los nexus 5548.

Componentes de software:

- License of all VmWare software
 - Vmware vCloud Suite Enterprise para todos los procesadores ofertados
 - VmWare SRM (licensed for 384 machines per UCP)
 - Vmware vCenter estándar para cada site
- Sistema Operativo Red Hat Enterprise Linux:
 - Red Hat Enterprise Linux for virtual data center para los procesadores ofertados

GERENCIA DE OPERACIONES Y
de Gestión de Infraestructura
JEE
ERNESTO AREVALO

b) Descripción del servicio requerido.

Servicio de mantenimiento de la plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware y sus componentes accesorios:

- Cuando la entidad lo solicite, el contratista debe proporcionar actualización del software provisto, incluyendo el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, etc.)

Servicio de soporte técnico de la plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware y sus componentes accesorios:

- Brindar un soporte para resolver cualquier tipo de incidente y/o problema que afecte la operatividad durante las 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Brindar el servicio de reparación y solución de problemas de hardware por personal técnico certificado y reemplazo de las partes que se encuentren defectuosas por repuestos originales.
- Brindar el servicio de reparación y solución de problemas del software Hypervisor y/o Administración, servidor de aplicaciones. El trabajo debe ser realizado por personal técnico certificado.
- Las solicitudes de servicio se podrán efectuar telefónicamente, a través de un portal web o por correo electrónico (considerándose todas estas formas igualmente válidas) a los números o direcciones indicadas por el contratista, lo cual deberá ser proporcionado como parte de los documentos para la suscripción del contrato.
- El contratista debe proporcionar la información para la comunicación de incidentes los cuales podrán ser por alguno de los siguientes medios: Generación de tickets de atención, por teléfono, por correo electrónico y/o gestionados a través de mesa de ayuda o centro de atención para el control de incidentes.

c) Uso o aplicación que se le dará al servicio requerido

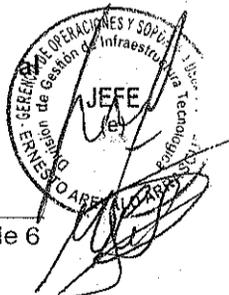
El servicio de mantenimiento y soporte técnico requerido es necesario para asegurar el correcto funcionamiento y operatividad de la solución existente, lo cual está orientado a garantizar la continuidad operativa de la plataforma de Nube Privada que da soporte a diversos servicios informáticos.

d) Justificación de la Estandarización

• La entidad posee determinado equipamiento o infraestructura.

Tal como se ha descrito en el numeral 4, la SUNAT posee una plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware; los componentes forman parte de la Infraestructura Tecnológica de SUNAT y dan soporte a las principales aplicaciones institucionales.

• Los servicios que se requieren contratar son accesorios o complementarios equipamiento preexistente.



La interrupción de la continuidad operativa de la plataforma de servidores, afectaría los servicios informáticos que brinda la SUNAT.

En ese sentido, los servicios de mantenimiento y soporte técnico garantizaran el buen funcionamiento y operatividad de la plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware; por lo que resultan indispensables y complementarios al equipamiento preexistente.

• **Los servicios que se requieren contratar son imprescindibles.**

Los servicios para contratar son imprescindibles para garantizar la continuidad de las operaciones de la SUNAT; se requiere que esté totalmente asegurado el funcionamiento de los servidores, mediante la disponibilidad inmediata y permanente al servicio de mantenimiento y soporte técnico.

El fabricante o un canal autorizado por este son los únicos entes especializados en dar mantenimiento y soporte técnico a los equipos materia del servicio requerido, toda vez que: (1) disponen del acceso asegurado a la información y datos actualizados del fabricante, (2) disponen de los repuestos necesarios por su condición de fabricante o representante autorizado; aspectos que resultan imprescindibles para la operatividad y funcionalidad de los equipos anteriormente indicados.

• **Incidencia Económica de la contratación**

La estandarización del servicio de mantenimiento y soporte técnico de la plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware y sus componentes accesorios o equivalente evita una nueva implementación de una plataforma de nube privada que implicaría un costo en tiempo y nuevas inversiones.

5. **VIGENCIA**

El periodo de vigencia de la estandarización es de doce (12) meses, sin embargo, de variar las condiciones que determinaron la estandarización, dicha aprobación quedará sin efecto.

6. **RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN**

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME		
6.1.	APELLIDOS Y NOMBRES	Cueva Gastañadui Miguel Angel
	REGISTRO SUNAT	RO78
	CARGO	Analista en Plataforma Web
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica

JEFE DEL AREA USUARIA RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN		
6.2.	APELLIDOS Y NOMBRES	Arévalo Arrascue Ernesto
	REGISTRO SUNAT	7123

	CARGO	Jefe de División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica

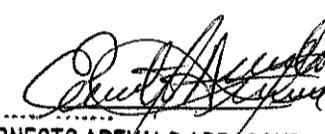
7. CONCLUSIÓN

Conforme a lo expuesto en el análisis, es necesaria la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico de la plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware y sus componentes accesorios el cual será utilizado para mantener la operatividad del servicio descrito en el análisis del presente informe.

Cabe mencionar, que la estandarización propuesta no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia.

8. RECOMENDACIÓN

En base a lo señalado y teniendo en cuenta la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, se recomienda la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico de la plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware y sus componentes accesorios.

	
RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME RO78 – MIGUEL ANGEL CUEVA GASTAÑADUI	ERNESTO AREVALO ARRASCUE <small>Jefe División de Gestión de Infraestructura Tecnológica GERENCIA DE OPERACIONES Y SOPORTE AL CLIENTE</small> EVALUADO POR 7123 - ERNESTO AREVALO ARRASCUE

INFORME TÉCNICO N° 007-2020-SUNAT/1U5200

A : **ERNESTO AREVALO ARRASCUE**
Jefe de División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica

DE : **MIGUEL ANGEL CUEVA GASTAÑADUI**
Analista de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

ASUNTO : Estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico de la plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware y sus componentes accesorios.

FECHA : Lima, 08 de enero del 2020

1. MATERIA

Sustentar la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico de la plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware y sus componentes accesorios.

2. BASE LEGAL

- LCE – Ley de Contrataciones del Estado y Reglamento vigente.
- Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

3. ANTECEDENTES

La SUNAT mediante el proceso AMC N° 040-2014-SUNAT/8B1200 – Primera Convocatoria – "PROVISIÓN DE SOLUCIÓN PARA PLATAFORMA DE NUBE PRIVADA" adquirió una solución de Nube Privada tanto en el centro de cómputo de San Isidro como de Surco desde marzo de 2015, que soporta los servicios críticos como son los servicios de Tributos Internos y Tributos Aduaneros, implementado en una infraestructura informática compuesta por componentes de hardware y software.

En este contexto, a través del Memorándum Electrónico N° 00191 - 2019 - 1U5202, la División de Arquitectura Tecnológica ha manifestado la necesidad de seguir contando con el servicio de mantenimiento y soporte técnico por un (1) año para asegurar la disponibilidad y buen funcionamiento de los servicios que soportan las múltiples aplicaciones que SUNAT utiliza para los usuarios internos y externos.

4. ANÁLISIS

a) Descripción del equipamiento preexistente

La SUNAT cuenta con una solución basada en la plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware, sobre la cual esta implementada la nube privada de SUNAT, solución que fue adquirida

GERENCIA DE OPERACIONES Y SOPORTE TECNOLÓGICO
DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
ERNESTO AREVALO ARRASCUE

mediante el proceso AMC N° 040-2014-SUNAT/8B1200 – Primera Convocatoria – “PROVISIÓN DE SOLUCIÓN PARA PLATAFORMA DE NUBE PRIVADA”

Componentes de la solución

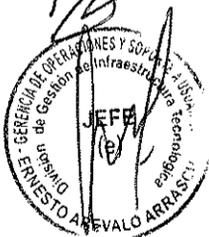
Los principales componentes incluidos en la solución UCP PRO para cada site de SUNAT (San Isidro y Surco) se resumen a continuación:

Recursos de cómputo:

- 01 chasis CB500 incluye:
 - 02 switches LAN pass through de 10GbE
 - 02 switches SAN FC de 4 puertos 8Gbps
 - Fuentes de poder y ventiladores redundantes
 - 08 blades de mediana altura Hitachi CB520H B2
 - Cada blade con las siguientes características:
 1. 2 procesadores Intel Xeon E5-2697 V2 2.7Ghz de 12 Cores
 2. 2 puertos 10Gbps LAN CNA
 3. 2 puertos 8Gbps FC
 4. 768GB de Memoria RAM DDR3
- 02 servidores de administración Hitachi CR210H incluye:
 - Fuente de Poder redundante
 - 2 procesadores Intel Xeon E5-2670 2.6Ghz de 8 Cores
 - 384 Gb de RAM
 - 2 discos internos de 300GB SAS
 - Conectividad interna completa para el correcto funcionamiento de la solución
- 02 servidores de administración Hitachi CR220H incluye:
 - Fuente de Poder redundante
 - 2 procesadores Intel Xeon E5-2690 2.9Ghz de 8 Cores
 - 384 Gb de RAM
 - 2 discos internos de 300GB SAS
 - Conectividad interna completa para el correcto funcionamiento de la solución

Recursos de Almacenamiento:

- 01 Storage HUS-VM que incluye:
 - 128 GB memoria cache NATIVA
 - 24 puertos FC 8Gb/s
 - 41 TB de almacenamiento efectivo para Data
 - 4.8 TB efectivos en discos FMD (flash) de 1.6TB configurado en RAID 5 (3+1)
 - 36.5 TB efectivos en disco SAS 15K RPM de 300GB configurados en RAID5 (7+1)



Adicionalmente se incluye 3 TB en discos SAS de 600GB 10Krpm 2,5" configurado en RAID 6 (6+2) para administración (UCP Director, SQL database, vCenter, etc.)

- 8 bandejas de discos SFF y 1 bandeja para discos FMD
- 1 Rack Hitachi 42U
- Software de Administración (BOS), software de monitoreo y métricas (Tunning Manager), software de réplica remota, software de réplica local, software de Dynamic tiering.

Recursos de red (SAN/LAN):

- 02 switches brocade 6510 SAN FC incluye:
 - 24 puertos activos para conectividad interna hacia el storage
 - Fuente de Poder redundante
 - 24 SFP+ de 8Gbps para conectividad
 - Conectividad interna completa, tanto para el storage como para los blades incluida la conectividad para administración de los equipos.
- 02 switches CISCO NEXUS 5548UP incluye:
 - 32 puertos activos para conectividad externa e interna
 - Fuente de Poder redundante
 - 8 SFP+ de 10GbE para conectividad exterior. El ancho de banda del UCP hacia la red del cliente será de 80 Gbps redundantes (16 puertos de 10Gbpe configurados en PortChannel)
 - Conectividad interna completa, tanto para el storage como para los blades incluida la conectividad para administración de los equipos.
- 02 switches extended fabric LAN CISCO NEXUS 2232 incluye:
 - 32 puertos licenciados para conectividad entre los switches pass through y los nexus 5548.

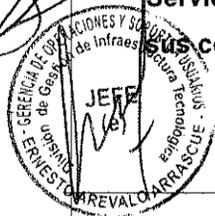
Componentes de software:

- License of all VmWare software
 - Vmware vCloud Suite Enterprise para todos los procesadores ofertados
 - VmWare SRM (licensed for 384 machines per UCP)
 - Vmware vCenter estándar para cada site
- Sistema Operativo Red Hat Enterprise Linux:
 - Red Hat Enterprise Linux for virtual data center para los procesadores ofertados

b) Descripción del servicio requerido.

Servicio de mantenimiento de la plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware y

sus componentes accesorios:



- Cuando la entidad lo solicite, el contratista debe proporcionar actualización del software provisto, incluyendo el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, etc.)

Servicio de soporte técnico de la plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware y sus componentes accesorios:

- Brindar un soporte para resolver cualquier tipo de incidente y/o problema que afecte la operatividad durante las 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Brindar el servicio de reparación y solución de problemas de hardware por personal técnico certificado y reemplazo de las partes que se encuentren defectuosas por repuestos originales.
- Brindar el servicio de reparación y solución de problemas del software Hypervisor y/o Administración, servidor de aplicaciones. El trabajo debe ser realizado por personal técnico certificado.
- Las solicitudes de servicio se podrán efectuar telefónicamente, a través de un portal web o por correo electrónico (considerándose todas estas formas igualmente válidas) a los números o direcciones indicadas por el contratista, lo cual deberá ser proporcionado como parte de los documentos para la suscripción del contrato.
- El contratista debe proporcionar la información para la comunicación de incidentes los cuales podrán ser por alguno de los siguientes medios: Generación de tickets de atención, por teléfono, por correo electrónico y/o gestionados a través de mesa de ayuda o centro de atención para el control de incidentes.

c) Uso o aplicación que se le dará al servicio requerido

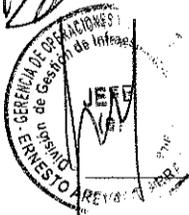
El servicio de mantenimiento y soporte técnico requerido es necesario para asegurar el correcto funcionamiento y operatividad de la solución existente, lo cual está orientado a garantizar la continuidad operativa de la plataforma de Nube Privada que da soporte a diversos servicios informáticos.

d) Justificación de la Estandarización

- **La entidad posee determinado equipamiento o infraestructura.**

Tal como se ha descrito en el numeral 4, la SUNAT posee una plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware; los componentes forman parte de la Infraestructura Tecnológica de SUNAT y dan soporte a las principales aplicaciones institucionales.

- **Los servicios que se requieren contratar son accesorios o complementarios al equipamiento preexistente.**



El servicio de mantenimiento y soporte técnico de la plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware y sus componentes accesorios es un servicio complementario a la infraestructura preexistente, en razón que el servicio le da sostenibilidad al uso de la misma y estos únicamente pueden ser brindados por el fabricante, distribuidor o partner autorizados de la marca son los únicos en proveer las actualizaciones, así como respaldar con el escalamiento de las atenciones del servicio.

• **Los servicios que se requieren contratar son imprescindibles.**

Los servicios para contratar son imprescindibles para garantizar la continuidad de las operaciones de la SUNAT; se requiere que esté totalmente asegurado el funcionamiento de los servidores, mediante la disponibilidad inmediata y permanente al servicio de mantenimiento y soporte técnico.

El fabricante, distribuidor o partner autorizados de la marca son los únicos entes especializados en dar mantenimiento y soporte técnico a los equipos materia del servicio requerido, toda vez que: (1) disponen del acceso asegurado a la información y datos actualizados del fabricante, (2) disponen de los repuestos necesarios por su condición de fabricante o representante autorizado; aspectos que resultan imprescindibles para la operatividad y funcionalidad de los equipos anteriormente indicados.

El servicio de mantenimiento y soporte técnico de la plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware y sus componentes accesorios solo puede ser brindado por el fabricante, distribuidor o partner autorizados de la marca pues son los únicos que permiten garantizar la continuidad operativa para los servicios web de la Nube Privada.

• **Incidencia Económica de la contratación**

El no contar con el servicio de mantenimiento y soporte técnico de la plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware y sus componentes accesorios, en caso de suceder alguna falla de hardware o software impactaría en los servicios web de la Nube Privada que se encuentra directamente relacionado a la atención de servicios al contribuyente, razón por la cual este servicio es imprescindible para garantizar la funcionalidad y operatividad de los servicios web.

Contar con el fabricante, distribuidor o partner autorizados para comercializar el servicio de mantenimiento y soporte técnico de la plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware y sus componentes accesorios, pues son los únicos garantizan la atención o el escalamiento de cualquier error/problema/fixes asegurando la funcionalidad y operatividad de este.

5. **VIGENCIA**

El periodo de vigencia de la estandarización es de doce (12) meses, sin embargo, de variar las condiciones que determinaron la estandarización, dicha aprobación quedará sin efecto.

[Handwritten signature]
GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIOS
de Gestión de Infraestructura Tecnológica
ERNESTO AREVALO ARRASCUE

RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME		
6.1.	APELLIDOS Y NOMBRES	Cueva Gastañadui Miguel Angel
	REGISTRO SUNAT	RO78
	CARGO	Analista en Plataforma Web
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica

JEFE DEL AREA USUARIA RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN		
6.2.	APELLIDOS Y NOMBRES	Arévalo Arrascue Ernesto
	REGISTRO SUNAT	7123
	CARGO	Jefe de División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica

7. CONCLUSIÓN

Conforme a lo expuesto en el análisis, es necesaria la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico de la plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware y sus componentes accesorios el cual será utilizado para mantener la operatividad del servicio descrito en el análisis del presente informe. Cabe mencionar, que la estandarización propuesta no constituye un mecanismo de restricción a la libre competencia.

8. RECOMENDACIÓN

En base a lo señalado y teniendo en cuenta la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, se recomienda la estandarización para la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico de la plataforma convergente Hitachi UCP PRO for VMware y sus componentes accesorios.

	 ERNESTO AREVALO ARRASCUE <small>Jefe División de Gestión de Infraestructura Tecnológica</small> <small>OFICINA DE OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE</small>
RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN DEL INFORME RO78 – MIGUEL ANGEL CUEVA GASTAÑADUI	EVALUADO POR 7123 - ERNESTO AREVALO ARRASCUE