**REQUERIMIENTO**

1. **TÉRMINOS DE REFERENCIA**
2. **DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

Servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma Pure Flex IBM y Lenovo Flex System incluido los softwares VMWare vSphere 6 with Operations Management Enterprise Plus o equivalente.

1. **FINALIDAD PÚBLICA**

El Plan Estratégico Institucional - PEI 2018-2022, de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT, desarrolla mecanismos y estrategias necesarios para optimizar significativamente el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras por parte de los contribuyentes y usuarios de comercio exterior. Es en tal sentido que, se exige la ejecución de diversas iniciativas que contribuyan a implementar la estrategia de los referidos Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI).

Según lo indicado precedentemente, se definió:El Objetivo Estratégico Institucional (OEI.01) relativo a “Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero”, requiriendo para ello del despliegue de la Acción Estratégica Institucional (AEI.01.10) relacionada a los: “Servicios virtuales 24x7”. Contar con la infraestructura tecnológica que permita garantizar la continuidad operativa y el nivel de disponibilidad de los servicios informáticos que brinda la INSI a los usuarios de la SUNAT.

1. **ANTECEDENTES**

A través del Contrato N° 492-2013/SUNAT – Prestación Principal, derivado del LP N° 006-2013-SUNAT/4G3500, la SUNAT adquirió una solución de diez (10) servidores Lenovo Flex Systems x 240.

Posteriormente, a través de la suscripción de la Adenda al Contrato N° 492-2013/SUNAT – Prestación Principal, se adquirió siete (07) nodos adicionales mediante adenda del mismo proceso (venció el servicio de soporte y mantenimiento el 01 de julio de 2019), alcanzando un total de diecisiete (17) servidores alojados en dos (02) Chasis Flex System Enterprise.

Asimismo, mediante la Licitación Pública Internacional N° 004-2015-SUNAT/BID la SUNAT adquirió once (11) servidores adicionales Lenovo Flex System x240 y realizó un “upgrade de memorias para los diecisiete (17) servidores antes adquiridos”.

Con el proceso CP N° 0064-2019-SUNAT/8B1200 y Contrato N° 103-2020/SUNAT-Prestación de Servicios, cuyo objeto es el "Servicio de upgrade de la plataforma de virtualización de servidores", se adquirió la suscripción del sistema operativo base para seis (06) nodos del Centro de Cómputo de Surco, así como los servicios de Instalación, configuración y migración, servicio de entrenamiento y el servicio Soporte Técnico. Posteriormente, se suscribió la Adenda al Contrato N°103 2020/SUNAT – Prestación Principal respecto a las condiciones para el entrenamiento virtual.

1. **OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN**
   1. **OBJETIVO GENERAL**

Garantizar a través del soporte y mantenimiento de la plataforma de virtualización de servidores la continuidad operativa, a través del soporte y mantenimiento de la plataforma de la marca Pure Flex System Enterprise y para servidores IBM y Lenovo Flex System incluido los softwares VMWare vSphere 6 with Operations Management Enterprise Plus.

* 1. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**
* Mantener y asegurar la continuidad operativa de los servicios informáticos que se alojan en la plataforma de virtualización de servidores.
* Garantizar la continuidad operativa de los servicios informáticos que son brindados a los usuarios internos de la entidad; así como la operación sistema de Citrix, Haddop/BI, servicios de Mini INSI y servicio de Directorio Activo (autenticación y sincronización con la nube de los usuarios de la SUNAT) que forman parte de los servicios críticos que la entidad brinda a los contribuyentes.
* Eliminar o reducir los tiempos de paradas de servicios por incidentes o fallas y recuperación de servicios críticos.
* Coadyuvar al cumplimiento de los proyectos institucionales y a la consecución de los beneficios propios de cada uno de ellos.
* Simplificar y mejorar la gestión de manera centralizada de la plataforma tecnológica.

1. **CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR**
   1. **DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Descripción** | **Cantidad** | **Unidad de Medida** |
| Único | Servicio soporte y mantenimiento para la plataforma de la marca Pure Flex System Enterprise y para servidores IBM y Lenovo Flex System. | 1 | Servicio |
| Servicio de soporte y mantenimiento del software Vmware Vshepere 6 with Operations Management Enterprise Plus. | 1 | Servicio |

**GLOSARIO**

Cuando se las mencione en los términos de referencia, los siguientes términos y expresiones tendrán el significado que se indica a continuación:

1. **Entidad:** En adelante SUNAT.
2. **Centro de Cómputo San Isidro**: Es uno de los Datacenters de la Entidad, se encuentra ubicado en Av. Coronel Andrés Reyes #320 distrito de San Isidro-LIMA.
3. **Centro de Cómputo Surco**: Es uno de los Datacenters (servicio de housing) de la Entidad, se encuentra ubicado en Av. Manuel Olguín 395 – Santiago de Surco.
4. **Contratista:** Proveedor que celebra un contrato con la Entidad de conformidad con las disposiciones de la Ley y el Reglamento.
5. **DAT:** División de Arquitectura Tecnológica.
6. **DGIT:** División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica.
7. **Documentación:** Es el conjunto de manuales funcionales y de usuario, y otras especificaciones técnicas que serán suministradas por el Contratista conjuntamente con la solución.
8. **GOSU:** Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios.
9. **Incidente:** Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio informático y que causa, o puede causar una interrupción de este o una reducción de la calidad de dicho servicio.
10. **Nodo:** Es un servidor blade (IBM Flex System x240 Compute Node y Lenovo Flex System x240 Compute Node) que se encuentra instalado en el chasis Pure Flex System Enterprise.
11. **Postor:** La persona natural o jurídica que participa en un procedimiento de selección, desde el momento que presenta su oferta.
12. **Proveedor:** La persona natural o jurídica que vende o arrienda un bien, presta servicios en general, consultoría en general, consultoría de obra, o ejecuta obras
13. **Suscripción:** Proporciona el derecho de uso del software y permitirá obtener beneficios como el uso de la última versión del software y contar con el servicio de soporte técnico por parte del fabricante.
14. **Tiempo de respuesta inicial:** Es aquel tiempo transcurrido desde que el personal del Contratista se contacta con el personal técnico de la SUNAT después de haber registrado el incidente.
15. **Tiempo máximo de reparación:** Es aquel 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.
    1. **ACTIVIDADES**
       1. **DEL SERVICIO SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA LA PLATAFORMA DE LA MARCA PURE FLEX SYSTEM ENTERPRISE Y PARA SERVIDORES IBM Y LENOVO FLEX SYSTEM.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Equipo** | **Cantidad Total** | **Unidad de medida** | **Distribución Data Center** | |
| **San Isidro** | **Surco** |
| Chasis Pure Flex System Enterprise (Modelo: 8721-HC1) (Todos los componentes internos del chasis (como coolers, modulo de gestion, fuentes de poder y otros que formen parte del chasis)). | 2 | Unidad | 1 | 1 |
| Flex System Fabric EN4093R 10Gb Scalable Switch | 4 | Unidad | 2 | 2 |
| Flex System FC5022 12-port 16Gb ESB SAN Scalable Switch | 4 | Unidad | 2 | 2 |
| IBM Flex System x240 Compute Node (Modelo: 8737-MC1) | 17 | Unidad | 9 | 8 |
| Lenovo Flex System x240 M5 Compute Node (Modelo: 9532-AC1). | 11[[1]](#footnote-1) | Unidad | 5 | 6 |

1. **Servicio de Mantenimiento**

* La cual debe brindarse un (01) vez al año y se debe realizar dentro del último mes del año, previa coordinación con DGIT.
* Revisión de los equipos y los cambios de elementos que así lo requieran, los cuales deberán efectuarse de acuerdo con las recomendaciones del fabricante.
* Actualizar el firmware de hardware.
* En caso de ser necesario el retirar o trasladar el equipo para la revisión, previa autorización del área responsable, los costos del envío/retorno serán por cuenta del Contratista.

1. **Servicio de Soporte**

* La cual debe brindarse por un periodo de doce (12) meses
* Reparar y solucionar problemas de hardware, componentes y accesorios por parte del personal técnico especializado y calificado de la empresa fabricante o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante.
* Reemplazar de las partes, que se encuentren defectuosas por repuestos nuevos y originales, y de corresponder, el reemplazo del equipo completo por uno nuevo y de las mismas características.
* Para incidencias de hardware el tiempo de solución máximo será de cuatro (4) horas. Para el cumplimiento de lo indicado, se entenderá como tiempo de solución, al tiempo transcurrido entre la comunicación al contratista de la existencia del mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte de la SUNAT (llamada de servicio y/o correo electrónico) y la reparación y puesta en funcionamiento del/(los) mismo/(s) a satisfacción de la SUNAT. El reemplazo de cualquier componente accesorio deberá ser por una nueva de igual o superior característica, sin que esto implique costo alguno para la SUNAT.
* El servicio de soporte técnico debe estar disponible durante las 24 horas del día y los 7 días de la semana 24x7.
* La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del producto, las llamadas de servicios podrán ejecutarse telefónicamente o vía correo electrónico.
* Las actividades y servicios a efectos de cumplir lo estipulado deberán ser de manera presencial o remoto, previa coordinación con DGIT.
* 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 deberá presentar los correos y teléfonos para la comunicación de solicitudes de soporte por incidencias o fallas.
* El contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios indicados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.
* El contratista brindará la atención en idioma español o contar con un traductor en todo el tiempo que interactúe con la SUNAT.
  + 1. **DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DE LA MARCA VMWARE VSPHERE 6 WITH OPERATIONS MANAGEMENT ENTERPRISE PLUS.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Licenciamiento** | **Cantidad Total** | **Unidad de medida** | **Distribución Data Center** | |
| **San Isidro** | **Surco** |
| Software Vmware Vshepere 6 with Operations Management Enterprise Plus por procesador | 56 | Unidad | 28 | 28 |

**\*Nota: Ver anexo 01 para mayor detalle**

* Dieciocho (18) licencias para nueve (09) nodos en el Centro de Cómputo de San Isidro y
* Dieciséis (16) licencias para ocho (08) nodos en el Centro de Cómputo de Surco).
* Diez (10) licencias para cinco (05) nodos en el Centro de Cómputo de San Isidro).
* Doce (12) licencias para seis (06) nodos en el Centro de Cómputo de Surco).

El servicio de soporte y mantenimiento del software VMware vSphere, deberá brindarse por el periodo de doce (12) meses.

1. **Mantenimiento**

Proporcionar actualización del software, incluyendo el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, actualizaciones de seguridad, etc), Se realizará un (01) mantenimiento, treinta días calendario antes de finalizado el contrato, previa coordinación con DGIT.

1. **Soporte**

* Reparar y solucionar problemas del software de virtualización por parte del personal técnico especializado y calificado de la empresa fabricante o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante.
* Suministrar nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, actualizaciones de seguridad, etc).
* Para incidencias de software, el contratista deberá ofrecer una solución de acuerdo con el nivel de severidad. Los niveles de severidad se describen a continuación:

1. Severidad Nivel 1 (grave): fallo que involucra la suspensión total del servicio.
2. Severidad Nivel 2 (media): fallo que involucra la degradación de la calidad del servicio.
3. Severidad Nivel 3 (leve): 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:

1. Severidad Nivel 1 (grave): 4 horas como máximo.
2. Severidad Nivel 2 (media): 6 horas como máximo.
3. Severidad Nivel 3 (leve): 8 horas como máximo.

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

* El horario de atención de las llamadas de servicios de incidentes será las 24 horas del día y los 7 días de la semana 24x7.
* Permitirá el tiempo de máximo de respuesta inicial una solicitud de servicio de soporte técnico que no serán mayor a una (1) hora.
* El tiempo de reparación para incidencias originadas producto de un parche o actualización del Software VMware (previamente validado por el fabricante), el plazo de reparación máximo no debe de exceder los 90 días calendarios y el tiempo en exceso, para este caso, estará sujeto a lo señalado en el numeral 7.8.
* La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del producto, las llamadas de servicios podrán ejecutarse telefónicamente o comunicación vía correo electrónico.
* Las actividades y servicios a efectos de cumplir lo estipulado deberán ser de manera presencial o remoto, previa coordinación con DGIT.
* 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.
* A la suscripción del contrato, el contratista deberá presentar los correos y teléfonos para la comunicación de solicitudes de soporte por incidencias o fallas.
* El contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios indicados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.
* El contratista brindará la atención en idioma español o contar con un traductor en todo el tiempo que interactúe con la SUNAT.
  1. **LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO** 
     1. **LUGAR**

El servicio de soporte y mantenimiento se efectuará en la Sede de San Isidro y Surco (Centro de cómputo del local de San Isidro, ubicado en Av. Coronel Andrés Reyes #320 distrito de San Isidro-LIMA y Centro de cómputo del local de Surco (CenturyLink), ubicado en Avenida Manuel Olguín, 395. Santiago de Surco-LIMA).

* + 1. **PLAZO**

El plazo total del servicio será de trecientos sesenta y cinco (365) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

| **N°** | **Actividad** | **Plazos máximos** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Entrega del documento que indique servicio de soporte con el fabricante para el hardware de los equipos y entrega del documento de titularidad de suscripción y soporte con el fabricante para el software de virtualización de servidores para los 28 nodos. | Al día siguiente de suscrito el contrato. |
| 2 | Conformidad de entrega del documento que indique servicio de soporte con el fabricante para el hardware de los equipos y conformidad de entrega del documento de titularidad de suscripción y soporte con el fabricante para el software de virtualización de servidores para los 28 nodos. | Siete (07) días calendario siguientes de concluida la actividad 1. |
| 3 | Servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma de la marca Pure Flex System Enterprise y soporte y mantenimiento del software VMWare vSphere. | Servicio de soporte se realizará, a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, por un periodo de 365 días calendario (01 año).  Se realizará un (01) mantenimiento. Treinta días calendario antes de finalizado el contrato.  Se realizará trimestralmente el control de llamadas que tengan naturaleza de soporte, cuantificando las horas de exceso de atención. |
| 4 | Conformidad del servicio de soporte y mantenimiento. | Siete (07) días calendario de concluida la actividad 5. |

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

* + 1. **HORARIO**

El horario de atención del servicio de soporte debe estar disponible durante las 24 horas del día y los 7 días de la semana, coordinado con la SUNAT a través de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica. El mantenimiento se realizará de acuerdo al numeral 5.3.2.

* + 1. **RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)**

1. El contratista deberá entregar los siguientes documentos para el servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma de la marca Pure Flex System Enterprise:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N°** | **Descripción** | **Entregable** |
| **1** | El contratista deberá entregar el documento que indique servicio de soporte con el fabricante para el hardware de los equipos y deberá entregar el documento de titularidad de suscripción y soporte con el fabricante para el software de virtualización de servidores para los 28 nodos. | Documento de servicio de soporte de la plataforma de la marca Pure Flex System Enterprise.  Documento de titularidad de la suscripción y soporte. |
| **2** | El contratista deberá entregar un informe de reporte trimestral, respecto servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma de la marca Pure Flex System Enterprise y soporte y mantenimiento del software VMWare vSphere. | Informe de reporte |

1. Para los 11 nodos Lenovo Flex System x240 M5 Compute Node (Modelo: 9532-AC1), se cuenta con el soporte por parte del fabricante para el hardware de los equipos hasta el 27 de marzo de 2022. Por lo que el contratista deberá reactivar la extensión de soporte con el fabricante hasta que dure el término del contrato. Asimismo, deberá entregar el documento que indique servicio de soporte con el fabricante para los 11 nodos.
2. El Contratista deberá presentar el procedimiento de escalamiento de incidentes y consultas (llamadas de servicio), el cual deberá ser entregado al día siguiente de la firma del contrato la DGIT y la DEC.
3. El contratista deberá presentar, de manera trimestral, un informe técnico por el servicio de soporte, mediante correo electrónico y a través de la Mesa de Partes de LA SUNAT, sito en Avenida Garcilaso de la Vega N° 1472, Distrito de Cercado de Lima, Provincia y Departamento de Lima y/o en la Mesa de Partes Virtual de la SUNAT:http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/personas-menu/centro-de-tramites-virtual/mesa-de-partes-virtual, en la cual se detalles las incidencias o fallas. El informe contendrá como mínimo la siguiente información:

* N° de caso
* Fecha de solicitud del servicio
* Hora de solicitud del servicio
* Descripción detallada de la incidencia, su causa y solución propuesta.
* Fecha de inicio de atención
* Hora de inicio de atención
* Fecha de fin de atención
* Estado del ticket
* Especialista asignado para la atención del ticket.

1. A efectos de velar por el fiel complimiento del servicio de soporte, la entidad a través de la DGIT revisará la información brindada por el proveedor y emitirá el informe de conformidad del servicio, con periodicidad trimestral donde se señale el control de llamadas por servicios de tengan naturaleza de soporte, cuantificando las horas de exceso en la atención. La cuantificación de los valores y las reglas serán de acuerdo con lo establecido en los términos de referencia y de ser el caso se aplicará las penalidades correspondientes (Numeral 7.8).
2. Todos los informes se presentarán a través de la Mesa de Partes y/o la Mesa de Partes Virtual de SUNAT, y adicionalmente en formato digital vía correo electrónico a las direcciones previamente coordinadas con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, las cuales podrán cambiar, siendo comunicadas.
3. **REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR** 
   1. **REQUISITOS DEL PROVEEDOR**
      1. **PERFIL DEL PROVEEDOR**

El postor debe ser representante acreditado en el país o canal autorizado del fabricante para brindar el servicio de soporte y mantenimiento, subsidiaria o su representante del componente de la marca Pure Flex System Enterprise, IBM, servidores de Lenovo Flex System y productos de software de la marca VMWARE. Debe acreditar dicha condición, al inicio del servicio, a través de una carta u otro documento emitido por el fabricante o representante en el país que demuestre de manera fehaciente que está autorizado a brindar el servicio de soporte.

* 1. **RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR** 
     1. **Personal**

1. **Otro Personal**

**a. Un (01) Especialista de soluciones de virtualización**

**i. Actividades**

Responsable del servicio de implementación y/o soporte relacionado a soluciones de virtualización.

**ii. Formación académica:**

Técnico Profesional Titulado o Bachiller en: Redes y Comunicación de Datos o Computación e Informática o Electrónica o Sistemas o Telecomunicaciones, se acreditará mediante la presentación de una copia del título profesional o grado académico del personal propuesto.

Deberá contar con Certificado Oficial o acreditación oficial del fabricante a nivel técnico en administración del software de virtualización Vmware de servidores del fabricante que actualmente tiene la Entidad.

**iii. Experiencia:**

Experiencia mínima de cuatro (04) años en servicios de implementación y/o soporte relacionados a soluciones de virtualización; se acreditará mediante la presentación de cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

**b**. **Un (01) Especialista en servidores Blade**

**i.** **Actividades**:

Realizar las actividades de soporte y mantenimiento de servidores Blade.

**ii.** **Formación académica**:

Técnico Profesional Titulado o Bachiller e: Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería de Sistemas e Informática o Computación e Informática o Computación o Tecnología de Información, se acreditara mediante la presentación de una copia del título profesional o grado académico del personal propuesto.

• Deberá contar con certificado Oficial a nivel técnico en la familia de servidores Blade que cuenta la entidad, de acuerdo al numeral 5.2.1 y Anexo 01. Se deberá presentar copia del certificado oficial.

**iii. Experiencia:**

Tres (03) años de experiencia mínima en el soporte y/o, mantenimiento y/o asistencia técnica en solución servidores Blade y/o solución Convergente y/o servidores rack; se acreditará mediante la presentación de cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

Nota: la documentación de acreditación deberá ser presentado al inicio del servicio

1. **OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN** 
   1. **OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**
      1. **LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y SU REGLAMENTO**

* EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a dotar, proveer y/o administrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado de y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de la SUNAT; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.
* Del mismo modo, EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la SUNAT, bajo apercibimiento de RESOLVER EL CONTRATO en el supuesto que incumpla los requisitos dispuestos por la normatividad correspondiente; “documento que será entregado por LA SUNAT a la suscripción del contrato”.
  + 1. **OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA REFERIDAS AL COVID-19**
* EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar los “Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2”, establecidos en la Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA y sus modificatorias o norma que la sustituya, así como a implementar los protocolos sanitarios y disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes, y toda normativa vinculada al COVID 19 relativa a la ejecución de las prestaciones a su cargo, debiendo presentar la documentación que acredite su cumplimiento, previo al inicio de la prestación a su cargo, la misma que será puesta en conocimiento de la División de Salud y Seguridad en el Trabajo de LA SUNAT.
* El Plan de Vigilancia, Prevención y Control COVID-19 y demás protocolos sanitarios necesarios, tienen como objetivo minimizar los riesgos existentes que pueden generar la transmisión del COVID-19 en la actividad que desarrolla el personal de EL CONTRATISTA, por lo que su cumplimiento es de carácter obligatorio, bajo apercibimiento de RESOLVER EL CONTRATO en el supuesto que incumpla lo dispuesto por la normatividad correspondiente.
* El Contratista se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el protocolo de la SUNAT, el que será puesto en conocimiento de sus trabajadores durante la prestación de servicios; para cuyo efecto LA SUNAT, a la firma del Contrato cumplirá con hacer entrega de una copia legible del mismo. El Contratista deberá asegurar en todo momento que el personal que realiza el desarrollo del servicio en las instalaciones de SUNAT cumpla con las disposiciones señaladas en los párrafos anteriores.
  + 1. **RETIRO DEL PERSONAL ASIGNADO AL SERVICIO**
* El Contratista se compromete a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado. Si debiera producirse un reemplazo a solicitud del Contratista, el/la reemplazante debe ser aprobado por la Entidad y cumplir como mínimo con los Términos de Referencia que se exigen en el presente documento.
* En caso se produjera un reemplazo por fuerza mayor o caso fortuito, el Contratista comunicará mediante documento escrito dirigido a la Oficina de Seguridad Informática y presentado en la mesa de partes de la entidad, la salida del personal con un plazo máximo de 24 horas de ocurrido el evento, y se compromete a realizar el reemplazo dentro de los 3 días hábiles, presentando la información necesaria que permita demostrar que el reemplazo propuesto reúne iguales o superiores características a las previstas en las Bases para el personal a ser reemplazado.
* La Entidad se reserva el derecho de solicitar al Contratista que cualquier miembro de su personal, o cualquier subcontratista o personal de éste, sea retirado y reemplazado. El/la reemplazante debe ser aprobado por la Entidad y debe cumplir el mismo perfil y experiencia solicitado en el numeral 6.2.1.
  + 1. **VIRUS**
* Cuando exista la necesidad de descargar cualquier actualización del software, es posible que exista algún software que puede corromper no sólo el software objeto del Contrato, sino también otro software empleado en el mismo Procesador o en otros procesadores conectados a él, incluyendo software de base. Esta corrupción de software puede permanecer latente y no necesariamente será hallada durante el período de pruebas de aceptación. Dicha corrupción se denominará "virus" a los fines de este numeral.
* El contratista garantiza que ha usado su mejor esfuerzo durante la construcción del Software para asegurarse de que no se han introducido o codificado virus en el Software.
* El contratista acuerda que, en caso de ser hallado un virus causado por los productos entregados por éste en virtud del presente proceso o por hechos efectuados por sus empleados, empleará a su propia costa el mejor esfuerzo en asistir a la SUNAT para reducir el efecto del virus, y particularmente si el virus causara pérdida de eficiencia operativa o pérdida de datos, asistir a la SUNAT para mitigar dichas pérdidas y restaurar la eficiencia operativa original de la SUNAT.
  + 1. **OTRAS OBLIGACIONES DE SUNAT**
* SUNAT se obliga a brindar las facilidades para que el personal del contratista realice sus labores en la institución. Acceso al Data Center para realizar los trabajos requeridos. Cabe precisar que cualquier trabajo debe ser coordinado con la Gerencia de Operaciones de Soporte a Usuarios.
  1. **ADELANTOS**

Para este servicio no están contemplados los adelantos.

* 1. **SUBCONTRATACIÓN**

El Contratista solo podrá subcontratar de acuerdo con el procedimiento regulado y establecido en el artículo 147° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La responsabilidad del total de las prestaciones solicitadas en los presentes Términos de Referencia será por parte del Contratista.

* 1. **CONFIDENCIALIDAD**
* El Contratista se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de la Entidad, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del Contrato.
* El Contratista deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del contrato, quedando prohibida revelarla a terceros.
* Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el contrato.
* 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 Entidad.
* Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su Oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de la SUNAT. En tal sentido, queda claramente establecido que el contratista no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del contrato.
  1. **PROPIEDAD INTELECTUAL**
* EL CONTRATISTA se compromete a no usar el nombre de la SUNAT ni hacer referencia al bien o servicio materia del presente contrato, en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización de la SUNAT. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de propiedad exclusiva de la SUNAT. La SUNAT no se hace responsable por el uso por cuenta del contratista respecto de productos protegidos por las leyes aplicables a derechos de propiedad intelectual nacional o internacional.
* EL CONTRATISTA deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a LA SUNAT y a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación, demanda, pérdida, daño, costo y gasto cualquiera sea su naturaleza, incluidos los honorarios y gastos de representación legal, en los cuales pueda incurrir LA SUNAT como resultado de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del Contrato debido a la instalación del servicio por parte de EL CONTRATISTA.
* Si se entablara una demanda o reclamación contra LA SUNAT como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas, LA SUNAT notificará con prontitud al contratista, y éste podrá, a su propio costo y a nombre de LA SUNAT, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.
* Si EL CONTRATISTA no cumpliese con la obligación de informar la Entidad dentro del plazo de ley contado a partir de la fecha del recibo de tal notificación, de su intención de proceder con cualquier acción legal o reclamación, LA SUNAT tendrá derecho a emprender dichas acciones o reclamaciones a nombre propio.
* LA SUNAT se compromete a brindarle al contratista, cuando éste así lo solicite, cualquier asistencia que estuviese a su alcance para que EL CONTRATISTA pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. La Entidad será reembolsada por EL CONTRATISTA por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.
  1. **CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN**

Las conformidades para el pago al contratista serán otorgadas por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, indicados en el numeral 5.3.2 plazo.

* 1. **FORMA DE PAGO**

| **N°** | **Actividad** | **Forma de Pago (%)** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Entrega del documento de servicio de soporte con el fabricante para el hardware de los equipos y entrega del documento de titularidad de suscripción y soporte del software de virtualización de servidores blades. | 60% del monto total contratado, previo a la conformidad de la actividad 1. |
| 2 | Entrega del informe trimestral por el servicio de soporte y mantenimiento de la contratación | 40% del monto total del contratado, previo a la conformidad del servicio de soporte y mantenimiento, en forma trimestral. Los pagos trimestrales serán del 10% del monto contratado. |

* 1. **PENALIDADES**
     1. **PENALIDAD POR MORA**

En virtud del Artículo N° 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, se aplicarán las penalidades por el retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato.

* + 1. **OTRAS PENALIDADES**

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

| ***Otras penalidades*** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| ***N°*** | ***Supuestos de aplicación de penalidad*** | ***Forma de cálculo*** | ***Procedimiento*** |
| 1 | Cuando el contratista incurra en horas de exceso en la atención de las incidencias o fallas reportadas por la Entidad. | Se calculará el UPTIME cada 30 días calendario, de la siguiente forma:  **UPTIME =** (THM – THE) x100% / THM  Dónde:  **THM =** Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la entidad por el servicio soporte y mantenimiento.  **THE** = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto a los plazos de atención indicados en el numeral 5.2) en que incurrió el contratista para la solución de la incidencia o falla.  La penalidad por los 30 días calendario estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:   |  |  | | --- | --- | | **Rango de Uptime** | **Penalidad (1)** | | < 98% - 99% ] | 2% | | < 97% - 98% ] | 4% | | < 96% - 97% ] | 6% | | < 95% - 96% ] | 8% | | Menor o igual a 95% | 10% |   **(1)** Porcentaje de la penalidad cada 30 días calendario. Para efectos del pago la penalidad se acumulará trimestralmente. | Según lo indicado en el informe trimestral de conformidad del área usuaria División de Gestión de la Infraestructura tecnológica, en sus reportes de conformidad del servicio. |

**Ejemplo**:

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

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

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

**UPTIME** = (720-1) x 100%/ 720 = 99.86%

De presentarse una situación excepcional que impida al Contratista cumplir con los plazos de respuesta establecidos, éste podrá enviar una Carta de manera formal a la Entidad exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. Si la Entidad encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.

No se considerará para la contabilización del UPTIME, las ocurrencias ajenas al funcionamiento del servicio (falta de fluido eléctrico, siniestros, etc.).

* 1. **RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

El Contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los bienes y servicios ofertados por un plazo que será de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad, según lo establecido en el artículo 40 de la Ley de Contrataciones del Estado.

1. **REQUISITOS DE CALIFICACIÓN**

|  |  |
| --- | --- |
| **A** | **EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD** |
|  | Requisitos:  El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 700,000.00 (Setecientos mil y 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.  Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios de soporte técnico y/o, actualización o upgrade y/o, mantenimiento y/o, mantenimiento preventivo y/o, mantenimiento correctivo y/o implementación, de soluciones basadas en servidores tipo Blade; software de virtualización de servidores; suscripción de licencias con soporte y mantenimiento; venta de software virtualización de servidores incluido servicio de soporte o mantenimiento.  Acreditación:  La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago[[2]](#footnote-2) correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.  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 en el Anexo Nº 8 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 ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.  En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.  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 jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo de Declaración Jurada (numeral 49.4 del artículo 49 del reglamento).  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”.* | |

|  |
| --- |
| Importante |
| * *Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.* * *El cumplimiento de los Términos de Referencia se realiza mediante la presentación de una declaración jurada. De ser el caso, adicionalmente la Entidad puede solicitar documentación que acredite el cumplimiento del algún componente de estos. Para dicho efecto, consignará de manera detallada los documentos que deben presentar los postores en el literal e) del numeral 2.2.1.1 de esta sección de las bases.* * *Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada.* |

**Anexo 01**

**a). Inventario de hardware**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Componente** | **Modelo** | **Serial Number** | **Site** |
| Chasis y sus componentes internos | HC1 | KQ0RH6L | San Isidro |
| Servidor tipo blade | MC1 | 06AEPLY | San Isidro |
| Servidor tipo blade | MC1 | 06AEPLZ | San Isidro |
| Servidor tipo blade | MC1 | 06AEPMB | San Isidro |
| Servidor tipo blade | MC1 | 06AEPME | San Isidro |
| Servidor tipo blade | MC1 | KQ0LX9X | San Isidro |
| Servidor tipo blade | MC1 | KQ0LX9Z | San Isidro |
| Servidor tipo blade | MC1 | KQ0LY0B | San Isidro |
| Servidor tipo blade | MC1 | KQ0LY0C | San Isidro |
| Servidor tipo blade | MC1 | KQ0LY0G | San Isidro |
| Chasis y sus componentes internos | HC1 | KQ0RH6K | Surco |
| Servidor tipo blade | MC1 | 06AEPMA | Surco |
| Servidor tipo blade | MC1 | 06AEPMC | Surco |
| Servidor tipo blade | MC1 | 06AEPMD | Surco |
| Servidor tipo blade | MC1 | KQ0LX9W | Surco |
| Servidor tipo blade | MC1 | KQ0LX9Y | Surco |
| Servidor tipo blade | MC1 | KQ0LY0A | Surco |
| Servidor tipo blade | MC1 | KQ0LY0D | Surco |
| Servidor tipo blade | MC1 | KQ0LY0F | Surco |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Componente** | **Modelo** | **Serial Number** | **Site** |
| Servidor tipo blade | AC1 | E2MAB47 | San Isidro |
| Servidor tipo blade | AC1 | E2MAB51 | San Isidro |
| Servidor tipo blade | AC1 | E2MAB53 | San Isidro |
| Servidor tipo blade | MC1 | E2MAB48 | San Isidro |
| Servidor tipo blade | AC1 | E2MAB46 | San Isidro |
| Servidor tipo blade | AC1 | E2MAB52 | Surco |
| Servidor tipo blade | AC1 | E2MAB55 | Surco |
| Servidor tipo blade | AC1 | E2MAB45 | Surco |
| Servidor tipo blade | AC1 | E2MAB49 | Surco |
| Servidor tipo blade | AC1 | E2MAB54 | Surco |
| Servidor tipo blade | AC1 | E2MAB50 | Surco |

* Todos los componentes internos del chasis (como coolers, módulo de gestión, fuentes de poder y otros que formen parte del chasis).
* 04 Flex System Fabric EN4093R 10Gb Scalable Switch
* 04 Flex System FC5022 12-port 16Gb ESB SAN Scalable Switch

**b). Inventario de software**

Vmware Contrato:

Contrato: 445591335 y 445591338

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

1. Para los 11 nodos Lenovo Flex System x240 M5 Compute Node (Modelo: 9532-AC1), se cuenta con el soporte por parte del fabricante para el hardware de los equipos hasta el 27 de marzo de 2022. [↑](#footnote-ref-1)
2. 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”.* [↑](#footnote-ref-2)