

REQUERIMIENTO

I. TERMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de mantenimiento correctivo y preventivo de la plataforma de servidores de la marca IBM Power System E850C o equivalente

2. FINALIDAD PÚBLICA

La SUNAT dentro de su Plan Estratégico Institucional (PEI-2018-2024) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra el OEI.01: "Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero", indicando que la SUNAT desarrollará los mecanismos y estrategias necesarios para, en el marco de sus competencias, mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras por parte de los contribuyentes y usuarios de comercio exterior, lo que se debe materializar en indicadores concretos y comparables internacionalmente, tales como los referidos a la reducción de la evasión y/o el incumplimiento tributario. Este objetivo también está referido a aquellas otras obligaciones cuyo control del cumplimiento le ha sido encargado a la SUNAT mediante ley expresa.

3. ANTECEDENTES

La SUNAT para el cumplimiento de las funciones conferidas respecto al servicio de fiscalización y tributación aduanera, ha implementado una infraestructura informática compuesta por componentes de hardware y software. Esta infraestructura informática, se encuentra comprendida por la plataforma de servidores de la marca IBM Power System E850C que LA SUNAT adquirió en el año 2017 mediante Licitación Pública N°004-2016-SUNAT/BID "Adquisición de capacidades de procesamiento de la plataforma de servidores IBM Power".

El contrato suscrito para la "Adquisición de capacidades de procesamiento de la plataforma de servidores IBM Power", Licitación Pública Internacional N°004-2016/SUNAT/BID, incluye servicios conexos como es el "Soporte de buen funcionamiento" por un periodo de vigencia 5 años (60 meses), el cual finalizará el mes de junio de 2022, razón por la cual se requiere contratar el servicio de mantenimiento de la plataforma de servidores de la marca IBM Power System E850C o equivalente por un periodo de setecientos treinta (730) días calendario.

La SUNAT cuenta actualmente con la siguiente infraestructura de servidores de la marca IBM Power System E850C.

Centro de Cómputo Lumen

Ítem	Equipo	Cant	N° serie	Marca	Tipo y Modelo	Código patrimonial	Descripción
1	RS/6000 System Rack	1	21BE2BG	IBM	7014-T42	746444910341	Gabinete de metal
2	IBM Power System E850C (de 32 cores)	1	21DCFFW	IBM	8408-44E	740892000740	Servidor

3	Rack-Mounted Hardw. Mgmt Console (HMC)	1	215804D	IBM	7042-CR9	740892000743	Servidor
4	Rack-Mounted Flat Panel Console Kit	1	108500X	IBM	7316-TF4	740815400009	Consola multiplexor KVM
5	Teclado - keyboard	1	04240053	IBM	7316-TF4	74089500U553	Teclado - keyboard

Centro de Cómputo San Isidro

Ítem	Equipo	Cant	N° serie	Marca	Tipo y Modelo	Código patrimonial	Descripción
1	RS/6000 System Rack	1	21BE2CG	IBM	7014-T42	746444910342	Gabinete de metal
2	IBM Power System E850C (de 24 cores)	1	21DD00W	IBM	8408-44E	740892000741	Servidor
3	IBM Power System E850C (de 24 cores)	1	21DD01W	IBM	8408-44E	740892000742	Servidor
4	Rack-Mounted Hardw. Mgmt Console (HMC)	1	215803D	IBM	7042-CR9	740892000744	Servidor
5	Rack-Mounted Flat Panel Console Kit	1	108521X	IBM	7316-TF4	740815400010	Consola multiplexor KVM
6	Teclado - keyboard	1	04240054	IBM	7316-TF4	74089500U552	Teclado - keyboard

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1. Objetivo General

Contratar el servicio de mantenimiento correctivo y preventivo de la plataforma de servidores de la marca IBM Power System E850C o equivalente a fin de asegurar y garantizar la continuidad operativa de los servicios soportados en dichos servidores.

4.2. Objetivos Específicos

- Garantizar la operatividad de la plataforma de servidores de la marca IBM Power System E850C de LA SUNAT.
- Garantizar la continuidad de la infraestructura para los nuevos proyectos y futuras soluciones a ser implementadas en SUNAT.
- Garantizar la continuidad operativa de los servicios y aplicaciones de los usuarios internos y externos, que son soportadas en la referida plataforma informática.

5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

ITEM UNICO	Descripción	Unidad de medida	Cantidad
Subítem 1	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento correctivo de la plataforma de servidores de la marca IBM Power System E850C o equivalente 	Servicio	1
Subítem 2	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento preventivo de la plataforma de servidores de la marca IBM Power System E850C o equivalente 	Servicio	1

Mediante la Resolución de Intendencia Nacional N°XXX-2022-SUNAT/8B0000 de fecha xx de xxxxx del 2022, se aprueba la estandarización para xxxxx por un periodo de xxxxx.

5.2. Actividades

- El plazo de ejecución del servicio de mantenimiento de la plataforma de servidores de la marca IBM Power System E850C o equivalente será de setecientos treinta (730) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
- El servicio se realizará sobre la infraestructura detallada en el Anexo 1.

5.2.1. Mantenimiento Correctivo

- El mantenimiento del hardware deberá incluir el servicio de reparación el cual deberá ser realizado por personal especializado y calificado en los componentes de la solución. Este personal deberá ser certificado por el fabricante o subsidiaria local.
- El servicio incluye el reemplazo de las partes, que se encuentren defectuosas por repuestos nuevos y originales de las mismas características, sin que involucre un costo adicional para la SUNAT.
- Las llamadas de servicio se sujetarán a lo siguiente:
 - i. Podrán efectuarse telefónicamente o vía correo electrónico a las direcciones acordadas entre la SUNAT y el CONTRATISTA.
 - ii. La SUNAT notificará las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:
 - Fecha y hora.
 - Descripción del problema.
 - Usuarios afectados.
 - Nivel de gravedad de la falla.
 - Contacto en la SUNAT
- La reparación de los equipos deberá ser ejecutado, en el lugar donde estos se encuentren instalados tomando en cuenta lo siguiente:
 - i. El Tiempo de Reparación Máximo será de cuatro (04) horas.
 - ii. Para el cumplimiento de lo estipulado en el punto anterior, se entenderá como:
 - Tiempo de Reparación Máximo 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 la reparación y puesta en funcionamiento del(los) mismo(s) a satisfacción de la SUNAT.
- A efectos de velar por el fiel cumplimiento, la SUNAT realizará mensualmente el control de llamadas que tengan naturaleza de mantenimiento correctivo, cuantificando las horas de exceso en la atención y las reglas serán de acuerdo con lo establecido en las PENALIDADES, numeral 7.9. de los presentes términos de referencia.

- 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 realizar la actualización permanente del software provisto, incluyendo el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, etc.).
- Las instalaciones de nuevas versiones y reparaciones del software estarán a cargo del CONTRATISTA, debiendo ser ejecutada por personal certificado por el fabricante o subsidiaria local, de acuerdo con lo especificado para este servicio, y se deberá coordinar previamente con la SUNAT. Se debe considerar como mínimo un (1) servicio de este tipo por partición lógica (LPAR) durante el periodo de vigencia del servicio de soporte. En el caso que, para la solución de un incidente reportado, el CONTRATISTA recomiende o requiera la ejecución de estas tareas, estos servicios serán adicionales al mínimo requerido y sin costo adicional para la SUNAT.
- EL CONTRATISTA no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios de mantenimiento correctivo de la plataforma de servidores de la marca IBM Power System E850C o equivalente, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.

5.2.2. Mantenimiento Preventivo

- Se deberá realizar al menos un (01) servicio de mantenimiento preventivo por cada año durante el periodo que dure la ejecución del servicio contratado; este deberá incluir la actualización de BIOS, firmware y drivers, identificación de eventos que puedan afectar la operación del servidor y la elaboración del informe.
- Las fechas para la ejecución del mantenimiento preventivo serán coordinadas con la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (DGIT) -SUNAT.

5.3. Lugar, plazo y horario de la prestación del servicio

5.3.1. Lugar

- La ejecución de la prestación debe efectuarse en los centros de cómputo de la SUNAT, ubicados en los distritos de San Isidro, Av. Andrés Reyes N°320 piso 7 y Santiago de Surco Av. Manuel Olgún 395 piso 4, Provincia de Lima. En caso de mudanza del equipo, la SUNAT notificará oportunamente al CONTRATISTA la nueva dirección.
- Todos los entregables podrán ser presentados a través de mesa de partes virtual de la SUNAT, link: <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar> dirigido a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) dentro de los plazos establecidos, previa coordinación.

5.3.2. Plazo

El plazo de ejecución de la prestación del servicio es de 730 días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

5.3.3. Horario

El horario del servicio será de lunes a domingo las 24 horas incluyendo feriados.

5.4. Resultados Esperados (Entregables)

5.4.1. El CONTRATISTA entregará en un plazo máximo de cuatro (04) días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato: El documento de "Titularidad de servicio de soporte para los servidores de la marca IBM Power System E850C o equivalente"¹, emitidos por el fabricante o representante de la marca por el plazo de ejecución del servicio indicado en el numeral 5.3.2.

5.4.2. El CONTRATISTA deberá presentar el procedimiento de escalamiento de incidentes y consultas (llamadas de servicio), el cual deberá ser entregado en un plazo máximo de cuatro (04) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

5.4.3. El CONTRATISTA deberá presentar el plan de soporte técnico (incluye el mantenimiento preventivo anual de los servidores), el cual deberá ser entregado en un plazo máximo de cuatro (04) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

5.4.4. El CONTRATISTA deberá presentar un informe trimestral con el detalle por cada llamada del servicio, dentro de los cuatro (04) días calendarios contabilizados a partir del día siguiente de culminado cada trimestre de servicio. El informe contendrá como mínimo la siguiente información:

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

5.4.5. Todos los entregables podrán ser presentados a través de la mesa de partes virtual <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>, dirigido a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) dentro de los plazos establecidos.

6. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

6.1. Requisitos del proveedor

Ser propietario o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado por el fabricante respectivo para brindar en el Perú el servicio de mantenimiento de la

¹ Se refiere a la extensión de garantía de soporte del fabricante IBM que permita el cambio de piezas originales.

plataforma de servidores de la marca IBM Power System E850C o equivalente, lo cual se acreditará a la suscripción del contrato mediante carta del fabricante.

6.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

6.2.1. Otro Personal

a. Dos (2) Especialistas Técnicos

i. Actividades:

- Resolución de incidentes presentados con el software, hardware, software virtualización y el sistema operativo.
- Afinamiento del software de la familia IBM Power System E850C y creación de directivas con las mejores prácticas.
- Escalamiento de incidentes mediante una cola de atención prioritaria de soporte en el laboratorio del fabricante.
- Asignación de casos de soporte al analista especialista senior del laboratorio del fabricante.
- Transferencia de conocimiento de administración, mejores prácticas y mantenimiento para la administración de servidores de la familia IBM Power System E850C.
- Otras actividades de administración del software de la familia IBM Power System E850C que se requieran.

ii. Perfil

Formación académica:

Profesional Titulado en: Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Cómputo o Ingeniería Industrial o Ingeniería de Software o Ciencias de la Computación, lo cual se acreditará con la copia simple del título profesional.

iii. Experiencia:

Tres (3) años de experiencia mínima realizando implementaciones y brindando soporte técnico a Servidores de la marca IBM Power System o equivalente.

Los especialistas técnicos deben de contar con la certificación del fabricante IBM en administración de equipos Power System o en servicios de equipos Power System.

Acreditación:

- Copia simple del título profesional respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.
- La experiencia se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.
- Copia simple de certificación del fabricante IBM en administración

de equipos Power System.

La mencionada documentación se deberá presentar a la firma del Contrato.

6.3. Retiro del personal asignado al servicio

- a. El CONTRATISTA se compromete, a no reasignar ni remover al personal asignado. Si debiera producirse un reemplazo por razones de caso fortuito o fuerza mayor, el/la reemplazante debe ser aprobado por la SUNAT y cumplir con iguales o superiores características a las previstas en los Términos de Referencia para el personal a ser reemplazado.
- b. El CONTRATISTA comunicará de manera formal a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), la salida del personal en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas de ocurrido, y se compromete a realizar el reemplazo dentro de los tres (03) días calendario posteriores a la aprobación por parte de la SUNAT, acreditando las calificaciones del nuevo personal asignado.
- c. De presentarse algún inconveniente que lo justifique, SUNAT podrá solicitar al CONTRATISTA el reemplazo del personal, comprometiéndose a asignar personal con iguales o superiores características a las previstas en los Términos de Referencia para el personal a ser reemplazado. El CONTRATISTA en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario contabilizados desde la fecha solicitada por la SUNAT, presentará la documentación física y mediante correo electrónico del personal propuesto a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), ésta remitirá su conformidad u observación en un plazo no mayor a tres (03) días calendario; a partir de la conformidad remitida por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) el CONTRATISTA debe asegurar que en un plazo no mayor a diez (10) días calendario el personal propuesto inicie sus labores.

7. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

7.1. Otras Obligaciones

7.1.1. Otras Obligaciones del Proveedor

El CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a dotar, proveer y/o administrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de la SUNAT; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente”.

Del mismo modo, EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la SUNAT, 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.

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 SUNAT.

Contar con al menos una (01) oficina en el Perú, en la ciudad de Lima.

Del mismo modo, EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y respetar cada una de las disposiciones medio ambientales para uso y reciclado de los bienes reemplazados por el CONTRATISTA, de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Residuos Sólidos – Ley N° 27314 y su Reglamento Nacional para la Gestión y Manejo de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos – Decreto Supremo N° 001-2012-MINAM.

7.1.2. Obligaciones del PROVEEDOR referidas al COVID – 19

El CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar las “Disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV2”, establecidos en la Resolución Ministerial N° 1275-2021-MINSA y sus modificatorias o norma que la sustituya; asimismo se compromete a implementar los protocolos sanitarios necesarios, disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes, así como toda normativa vinculada a la ejecución de las prestaciones a su cargo o algún requerimiento adicional que indique la SUNAT, debiendo presentar la documentación que acredite su cumplimiento, previo al inicio o durante el servicio, el mismo que será validado por 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 del 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 al inicio de 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.

7.1.3. Virus

- a) 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.

- b) 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.
- c) 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.

7.1.4. Otras Obligaciones de SUNAT

SUNAT se obliga a brindar las facilidades para que el personal del CONTRATISTA realice sus labores en la institución, acceso al Data Center para realizar los trabajos requeridos. Cabe precisar que las políticas de ingreso son de acuerdo al procedimiento actual que maneja la División de Soporte y Operaciones de la Infraestructura (DSOIT) las que se comunicaran al CONTRATISTA.

7.2. Subcontratación

El CONTRATISTA se obliga expresamente a no subcontratar y/o transferir y/o ceder y/o traspasar y/o subarrendar a terceros, total o parcialmente el servicio. El incumplimiento de esta obligación es causal de resolución del contrato.

7.3. Confidencialidad

- a) 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 procedimiento de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del contrato.
- b) 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.

- c) 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.

- d) Finalmente, queda establecido que EL CONTRATISTA es responsable de garantizar la integridad de la información o del procesamiento a la cual tiene acceso, entendiéndose por ello que la información se mantenga inalterada ante accidentes o intentos de manipulación maliciosos realizados por terceros; y que sólo se podrá modificar la información mediante autorización expresa de LA SUNAT.
- e) Asimismo, EL CONTRATISTA declara que se somete a las disposiciones previstas por la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias; haciendo dicho compromiso extensivo a sus trabajadores y cualquier personal a su cargo, responsabilizándose ante cualquier incumplimiento generado

7.4. Propiedad Intelectual

- a) EL CONTRATISTA se compromete a no usar el nombre de la SUNAT ni hacer referencia al bien o servicio materia del 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Si EL CONTRATISTA no cumpliera 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.

- e) La SUNAT se compromete a brindarle al CONTRATISTA, cuando éste así lo solicite, cualquier asistencia que estuviese a su alcance para que el CONTRATISTA pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. La SUNAT será reembolsada por el CONTRATISTA por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

7.5. Actualización Tecnológica

Se configura “una actualización tecnológica” cuando se presenta una nueva versión del mismo producto en el mercado, que reemplaza a éste, o un nuevo producto con características técnicas superiores - en la línea de productos ofrecida por el CONTRATISTA a la generalidad de sus clientes – reemplaza al modelo ofrecido a la SUNAT.

El CONTRATISTA podrá, según su conveniencia y sin costos adicionales para la entidad, entregar componentes de software más avanzados o con características superiores a las ofrecidas, siempre y cuando cuente con la aprobación previa de la entidad. En ningún caso el CONTRATISTA podrá entregar componentes de software cuya producción esté descontinuada por el fabricante.

7.6. Medidas de control durante la ejecución contractual

La supervisión del servicio será realizada por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT)

7.7. Conformidad del servicio

Las conformidades para el pago al CONTRATISTA serán otorgadas por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI) de SUNAT.

Para el pago se considerará el “Informe técnico de conformidad de servicio de soporte técnico trimestral” emitida por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) dentro de los diez (10) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de concluido el servicio de soporte trimestral.

7.8. Forma de pago

La SUNAT realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en PAGOS PERIÓDICOS, de acuerdo al detalle siguiente:

TIPO DE SERVICIO	PAGO
Mantenimiento preventivo	En forma anual, equivalente al 50% del monto correspondiente al mantenimiento preventivo del contrato (2 pagos anuales). Se realizará al finalizar el primer y segundo año, previa conformidad otorgada por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.2 y aplicándose el UPTIME indicado en el numeral 7.9.2.

Mantenimiento correctivo	En forma trimestral, equivalente al 12.5% del monto correspondiente al mantenimiento correctivo del contrato (8 pagos trimestrales). Se realizará al finalizar cada trimestre, previa conformidad otorgada por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.2 y aplicándose el UPTIME indicado en el numeral 7.9.2.
--------------------------	---

7.9. Penalidades

7.9.1. Penalidad por mora

En caso de retraso en la presentación de entregables en la prestación según los plazos y condiciones establecidas en los presentes Términos de Referencia se le aplicará una penalidad por cada día de retraso hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto contratado, aplicando la fórmula establecida en el artículo 162° del Reglamento de la ley de Contrataciones del Estado

7.9.2. Otras Penalidades:

Esta referida a la aplicación del artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, independiente de la penalidad por mora.

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Por la demora en la atención de los incidentes.	<p>Se calculará el UPTIME cada 30 días calendario, de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME} = (\text{THM} - \text{THE}) \times 100\% / \text{THM}$ <p>Dónde:</p> <p>THM = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la SUNAT por el servicio de mantenimiento de la plataforma de servidores de la marca IBM Power System E850C o equivalente.</p> <p>THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de reparación máximo indicado en el numeral 5.2.1) en que incurrió el contratista para la solución de la incidencia o falla.</p>	Según lo indicado en el informe trimestral de conformidad del área usuaria División de Gestión de Infraestructura tecnológica (DGIT), en sus reportes de conformidad del servicio.

Otras penalidades															
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento												
		<p>La penalidad por los 30 días calendario estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango de Uptime</th> <th>Penalidad ⁽¹⁾</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 98% - 99%]</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>< 97% - 98%]</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>< 96% - 97%]</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>< 95% - 96%]</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 95%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>⁽¹⁾Porcentaje de la penalidad cada 30 días calendario. Para efectos del pago, la penalidad se acumulará trimestralmente. La penalidad acumulada, se aplicará al pago trimestral correspondiente.</p>	Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾	< 98% - 99%]	2%	< 97% - 98%]	4%	< 96% - 97%]	6%	< 95% - 96%]	8%	Menor o igual a 95%	10%	
Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾														
< 98% - 99%]	2%														
< 97% - 98%]	4%														
< 96% - 97%]	6%														
< 95% - 96%]	8%														
Menor o igual a 95%	10%														

Ejemplo:

El tiempo de restablecimiento 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 incidencias con el hardware: 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:

$$\begin{aligned}
 \text{THM} &= 24 \times 30 \text{ (en 1 mes con 30 días calendario)} = 720 \text{ horas} \\
 \text{THE} &= 40 + 20 = 1 \text{ hora} \\
 \text{UPTIME} &= (720 - 1) / 720 = 99.86\%
 \end{aligned}$$

En el ejemplo no corresponde penalidad.

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 SUNAT exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. Si la SUNAT 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.).

De corresponder, el cálculo del monto de la penalidad será realizado por la División de ejecución Contractual de la SUNAT, tomando como base el informe de las horas de exceso remitidas por las áreas usuarias.

7.10. 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 y el artículo 173° de su Reglamento, por un plazo de un (1) año a partir de la conformidad otorgada por parte de la entidad.

II. REQUISITOS DE CALIFICACION

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 500,000.00 (Quinientos 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.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios de soporte o instalación o configuración o actualización o mantenimiento o implementación de cualquier producto de la familia IBM Power System.</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 pago², 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 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.</p> <p>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.</p>

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 si se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia”.

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 otra persona jurídica 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".*

ANEXOS

ANEXO 1 : Equipos

ANEXO 1 - Equipos

Centro de Cómputo Lumen

Equipo	Cant	N° serie	Marca	Tipo y Modelo	Código patrimonial	Descripción
RS/6000 System Rack	1	21BE2BG	IBM	7014-T42	746444910341	Gabinete de metal
IBM Power System E850C (de 32 cores)	1	21DCFFW	IBM	8408-44E	740892000740	Servidor
Rack-Mounted Hardw. Mgmt Console (HMC)	1	215804D	IBM	7042-CR9	740892000743	Servidor
Rack-Mounted Flat Panel Console Kit	1	108500X	IBM	7316-TF4	740815400009	Consola multiplexor KVM
Teclado - keyboard	1	04240053	IBM	7316-TF4	74089500U553	Teclado - keyboard

Centro de Cómputo San Isidro

Equipo	Cant	N° serie	Marca	Tipo y Modelo	Código patrimonial	Descripción
RS/6000 System Rack	1	21BE2CG	IBM	7014-T42	746444910342	Gabinete de metal
IBM Power System E850C (de 24 cores)	1	21DD00W	IBM	8408-44E	740892000741	Servidor
IBM Power System E850C (de 24 cores)	1	21DD01W	IBM	8408-44E	740892000742	Servidor
Rack-Mounted Hardw. Mgmt Console (HMC)	1	215803D	IBM	7042-CR9	740892000744	Servidor
Rack-Mounted Flat Panel Console Kit	1	108521X	IBM	7316-TF4	740815400010	Consola multiplexor KVM
Teclado - keyboard	1	04240054	IBM	7316-TF4	74089500U552	Teclado - keyboard