

## **TÉRMINOS DE REFERENCIA (TDR)**

### **I. TÉRMINOS DE REFERENCIA**

#### **1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

Servicio de soporte técnico para la plataforma Lenovo Flex System de la marca Lenovo o equivalente incluido el soporte y mantenimiento de los softwares de las marcas Vmware, Red Hat y Microsoft o equivalente.

#### **2. FINALIDAD PÚBLICA**

La SUNAT dentro de su PEI (2018-2026) ha establecido sus objetivos estratégicos, entre los cuales se encuentra en el OEI 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. Indicando que la SUNAT debe contar con la más moderna infraestructura y equipamiento para el cumplimiento de sus fines y que permita aportar cada vez más a la capa de valor institucional.

Garantizar la operatividad y contingencia para el correcto funcionamiento de los servicios que brinda SUNAT de los diferentes sistemas actuales y servicios informáticos que brinda la INSI.

#### **3. ANTECEDENTES**

La SUNAT a través de la Licitación Pública N° 017-2020-SUNAT/8B1200 contrató la “Adquisición de infraestructura tecnológica para migrar las aplicaciones de la intranet” y con Contrato N° 279-2020-SUNAT, adquirió la siguiente plataforma:

<b>Descripción:</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Cantidad</b>
Servidor de la marca Lenovo ThinkSystem SN550 o equivalente	Unidad	4
Software de la marca VMware vSphere Enterprise Plus o equivalente.	Licencia	8
Software de la marca VMware vRealize Operations Standard, o equivalente.	Licencia	8
Suscripción Red Hat Enterprise Linux o equivalente	Suscripción	4
Servicio de Instalación y configuración.	Servicio	1

Y mediante Contrato N° 280-2020/SUNAT – Prestación de servicios, se contrató el soporte técnico para el buen funcionamiento de servidores y soporte de buen funcionamiento de software de virtualización y software base para los servidores.

Asimismo, la SUNAT a través de la Licitación Pública N° 018-2020-SUNAT/8B1200 contrató la “Adquisición de infraestructura tecnológica para la migración de las aplicaciones para la autogestión descentralizada” y con Contrato N° 272-2020-SUNAT, adquirió la siguiente plataforma:

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida
Paquete	<b>Prestación Principal</b>		
	Chasis de la marca Lenovo Flex System Enterprise, o equivalente.	02	Unidad
	Servidor de la marca Lenovo ThinkSystem SN550, o equivalente.	08	Unidad
	Software de la marca VMware vSphere Enterprise Plus (incluye soporte del fabricante por 3 años), o equivalente.	16	Licencia
	Software de la marca VMware vRealize Operations Standard (incluye soporte del fabricante por 3 años), o equivalente.	16	Licencia
	Software de la marca Windows Server Datacenter, o equivalente.	08	Licencia
	Servicio de Instalación y configuración.	1	Servicio

Y mediante Contrato N° 273-2020/SUNAT – Prestación de servicios, se contrató el soporte técnico para el buen funcionamiento de servidores y soporte de buen funcionamiento de software de virtualización y software base para los servidores.

#### 4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

##### 4.1. Objetivo general

Contratar el servicio de soporte técnico de la plataforma de la marca Lenovo o equivalente para garantizar el buen funcionamiento y la operatividad de las plataformas que soportan los servicios de Intranet y Autogestión descentralizada, para brindar servicios a usuarios internos, así como los servicios informáticos que brinda la INSI.

##### 4.2. Objetivos específicos

- Garantizar y mantener la continuidad operativa de la plataforma Lenovo o equivalente.
- Asegurar la continuidad operativa de los servicios informáticos que se alojan en la plataforma de virtualización de servidores Lenovo Flex System con el software de virtualización de servidores de la marca VMware, Red Hat y Windows Server.

#### 5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

##### 5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de medida
Único	Servicio de soporte técnico para la plataforma Lenovo Flex System de la marca Lenovo o equivalente	1	Servicio
	Servicio de soporte y mantenimiento de los softwares VMware vSphere Enterprise Plus, VMware vRealize Operations Standard, Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters y Windows Server Datacenter	1	Servicio

Mediante la Resolución de Intendencia Nacional N° XXXXX-2023-SUNAT/8B0000, de fecha XXXXXX, se aprueba la estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico para la plataforma Lenovo Flex System de la marca Lenovo o equivalente incluido el soporte y mantenimiento de los softwares VMware vSphere Enterprise Plus, VMware vRealize Operations Standard, Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters y Windows Server Datacenter, por un periodo de vigencia de doce (12) meses.

##### 5.2. Actividades:

### 5.2.1 Del Servicio de soporte técnico para la plataforma LenovoFlex System

Equipo	Cantidad Total	Unidad de medida	Distribución Data Center	
			San Isidro	Surco
Chasis Lenovo Flex	2	Unidad	01	01
Lenovo ThinkSystem SN550 Server - Servidores Blade (nodos)	12	Unidad	06	06

**Nota: ver anexo 1 para mayor detalle.**

- Debe brindarse por un periodo de 365 días calendario.
- 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.
- Reemplazo de las partes, que se encuentren defectuosas por repuestos nuevos y originales.
- 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 horario de atención de las llamadas de servicios de incidentes será del tipo 24x7x365 días.
- 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.
- 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 a **la suscripción del contrato.**
- 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.

#### 5.2.1.2. Del servicio de soporte y mantenimiento de los softwares

Licenciamiento	Cantidad Total	Unidad de medida	Distribución Data Center	
			San Isidro	Surco
Software VMware vSphere Enterprise Plus	24	Unidad	12	12
Software VMware vRealize Operations Standard	24	Unidad	12	12
Software RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters	04	Unidad	02	02
Software Windows Server Datacenter	08	Unidad	04	04

**Nota: ver anexo 1 para mayor detalle.**

El Contratista deberá entregar el documento de titularidad del Red Hat Enterprise Linux, que permita la suscripción de ilimitadas máquinas virtuales con el sistema operativo Red Hat Enterprise Linux para cuatro (04) nodos, por un periodo de 01 año. No se requiere licenciamiento OEM (Original Equipment Manufacturer).

El Contratista deberá entregar el documento de titularidad de Windows Server Datacenter, que permita la suscripción de ilimitadas máquinas virtuales con el sistema operativo Windows Server para ocho (08) nodos, por un periodo de 01 año. Se deberá considerar el derecho a downgrade de al menos dos versiones anteriores de la ofertada. No se requiere licenciamiento OEM (Original Equipment Manufacturer).

#### VMware

- El cual debe brindarse por un periodo de 365 días calendario.
- Reparar y solucionar problemas del software virtualización y software base de sistema operativo 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:
  - a. Severidad Nivel 1 (grave): fallo que involucra la suspensión total del servicio.
  - b. Severidad Nivel 2 (media): fallo que involucra la degradación de la calidad del servicio.
  - c. 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:

- a. Severidad Nivel 1 (grave) : 4 horas como máximo.
- b. Severidad Nivel 2 (media): 6 horas como máximo.
- c. 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 del tipo 24x7x365 días.
- Permitirá el tiempo de máximo de respuesta inicial una solicitud de servicio de soporte técnico que no serán mayor a una (1) hora.
- 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.
- 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 a la suscripción del contrato
- En la solución de los incidentes de software se puede aplicar una solución temporal o workaround. Para incidencias que no detienen la operatividad, el Contratista contará con un plazo máximo de veintiocho (28) días calendario para subsanar los problemas. Los (28) días calendario se cuentan desde el día que se realizó la llamada de servicio.
- En caso la solución requiera más de veintiocho (28) días calendario, el Contratista deberá solicitarlo a través de un documento, adjuntando carta del fabricante, sustentando de manera fehaciente lo requerido, debiendo indicar, además, el tiempo requerido para subsanar el incidente y, de ser necesario un plazo mayor, deberá explicar las razones y la gestión realizada; este documento deberá ser presentado a la DGIT. La prórroga del plazo para la solución definitiva del incidente debe ser requerido antes de finalizar los veintiocho (28) días calendario. El Contratista no podrá exceder del plazo de seis (06) meses, incluidas todas las prórrogas sustentadas mediante carta del fabricante, para la solución definitiva de los incidentes reportados. Si la Entidad encuentra justificada y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de excesos incurridos para el cálculo del UPTIME.
- 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.

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

#### 5.3.1. Lugar

La prestación del servicio se realizará 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 el data center de Surco ubicado en la avenida Manuel Olgún 395, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima.

Los data center podrían cambiar de ubicación, lo cual será comunicado al Contratista vía correo electrónico en un plazo máximo de siete (07) días de ocurrido el hecho y no implica costo alguno para la entidad.

#### 5.3.2. Plazo

El plazo de ejecución del servicio será de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario contabilizados **a partir del 26 de marzo del 2024**, y previa conformidad de la entrega de los documentos de titularidad del servicio de soporte técnico para el hardware de la marca Lenovo o equivalente y los

documentos de titularidad del software indicado en el numeral 5.2.1.2

### **5.3.3. Horario**

El horario de atención del servicio de soporte será del tipo 24 x 7 x 365 días calendario, coordinados con la SUNAT a través de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

### **5.4. Resultados esperados (entregables)**

- a. A los siete (07) días de suscrito el contrato, el contratista deberá entregar a la DGIT los siguientes documentos de titularidad, emitidos por el fabricante, por el periodo de 365 días calendario:
  - Servicio de garantía para el hardware de la marca Lenovo o equivalente.
  - Documentos de titularidad del soporte y mantenimiento de los siguientes softwares:
  - VMware vSphere Enterprise Plus y VMware vRealize Operations Standard, RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters y Windows Server Datacenter.
- b. 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 mediante la mesa de partes virtual de la Entidad y/o por correo electrónico que le brindará la DGIT.
- c. El contratista deberá presentar, a los siete (07) días calendario como máximo de culminado el mes de servicio de manera mensual, un informe técnico por el soporte técnico de los servidores y servicio de soporte y mantenimiento del software, mediante correo electrónico a la DGIT y a la vez a la División de Ejecución Contractual a través de la mesa de parte virtual de la Entidad, en la cual se detalle las incidencias o fallas. El informe contendrá como mínimo la siguiente información:
  - Fecha y hora de apertura de la incidencia o fallas reportada.
  - Descripción detallada de la incidencia, su causa y solución propuesta.
  - Personal que se asignó para la solución de este.
  - Recomendaciones.
  - Fecha y hora de solución.

A efectos de velar por el fiel cumplimiento del servicio, la entidad a través de la DGIT revisará la información brindada por el Contratista y emitirá el informe de conformidad del servicio, con periodicidad mensual.

## **6. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR:**

### **6.1. Requisitos del proveedor**

El proveedor debe ser representante o partner acreditado en el país o canal autorizado para comercializar el servicio de soporte técnico del fabricante del hardware; deberá acreditarlo a través de una carta u otro documento emitido por el fabricante o representante en el país que demuestre de manera fehaciente que está autorizado a comercializar y brindar el Servicio de soporte técnico de la plataforma Lenovo Flex System. Los documentos deberán ser presentados para la suscripción del contrato.

El proveedor debe ser representante o partner acreditado en el país o canal autorizado para comercializar el servicio de soporte y/o mantenimiento del fabricante del software; deberá acreditarlo a través de una carta u otro documento emitido por el fabricante o representante en el país que demuestre de manera fehaciente que está autorizado a comercializar y brindar el Servicio de soporte y mantenimiento para los siguientes softwares: VMware vSphere Enterprise Plus,

VMware vRealize Operations Standard, RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters y Windows Server Datacenter.

Los documentos deberán ser presentados para la suscripción del contrato.

## **6.2. Recursos a ser provistos por el proveedor**

### **6.2.1. Personal**

#### **6.2.1.1. Otro Personal**

##### **A. Un (1) Especialista en servidores Blade**

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

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

###### **ii. Perfil:**

###### **Formación académica**

- Título de Profesional Técnico o grado de Bachiller en: Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones 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 Redes y Comunicaciones de Datos o Computación o Tecnología de Información, se acreditará mediante la presentación de una copia del título profesional o grado académico del personal propuesto.
- Deberá contar con certificado Oficial de la marca Lenovo y/o IBM a nivel técnico en la familia de servidores Blade que cuenta la entidad. Se acreditará con 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.

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.

##### **B. Dos (2) Especialistas en arquitectura de soluciones de virtualización**

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

Realizar las actividades de mantenimiento y soporte técnico en el software de virtualización basado en VMware vSphere, así como monitorear el servicio y reportar de manera detallada y oportuna los incidentes presentados

## ii. Perfil

### Formación académica

- Título de Profesional Técnico o Grado de Bachiller en: Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones 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 Redes y Comunicaciones de Datos o Computación o Tecnología de Información., se acreditará mediante la presentación de una copia del título profesional o grado académico del personal propuesto.
- Deberá contar con Certificado Oficial de la marca VMWARE en Centro de Datos Virtual. Se acreditará con copia del certificado oficial.

## iii. Experiencia

Experiencia mínima de Cuatro (4) años en servicios de implementación relacionados a soluciones de centro de datos y red virtuales.

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.

**Nota:** Para la acreditación de otro personal se deberá presentar copia simple de los documentos que acrediten fehacientemente la formación académica, la capacitación y la experiencia, los mismos que deberán ser presentados a la suscripción del contrato.

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 de 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 del Contratista

#### 7.1.1. 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”.

#### **7.1.2. Retiro del personal asignado al servicio**

- El Contratista, se compromete a no cambiar ni remover a ningún profesional propuesto durante la ejecución del servicio salvo por incapacidad física por accidente, enfermedad o fallecimiento.
- En caso de producirse esta situación, el Contratista lo comunicará por escrito a la División de Ejecución Contractual, en un plazo máximo de 24 horas de ocurrido el evento, 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. El cumplimiento de las condiciones del profesional propuesto como reemplazante será evaluado y aprobado por la DGIT. La División de Ejecución Contractual, comunicará al Contratista los resultados de la evaluación realizada, dentro de los diez (10) días calendario de recibidos los documentos.
- El CONTRATISTA, una vez recibida la aprobación, deberá efectuar el reemplazo a más tardar el día hábil siguiente.
- De presentarse algún inconveniente que lo justifique, SUNAT podrá solicitar al CONTRATISTA el reemplazo de miembros del personal de soporte, el reemplazo propuesto debe reunir iguales o superiores características a las previstas en las Bases para el personal a ser reemplazado cuyo procedimiento de notificación y plazos para propuesta de personal de reemplazo y plazo para efectuar el reemplazo serán sin afectar la continuidad de la atención.

#### **7.1.3. Virus**

- Cuando exista la necesidad de descargar cualquier actualización del software, es posible que exista algún software que puede corromper no sólo el software objeto del Contrato, sino también otro software empleado en el mismo Procesador o en otros procesadores conectados a él, incluyendo software de base. Esta corrupción de software puede permanecer latente y no necesariamente será hallada durante el período de pruebas 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.

#### **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 cualquier trabajo debe

ser coordinado con la Gerencia de Operaciones de Soporte a Usuarios.

## **7.2. Adelantos**

Para este servicio no están contemplados los adelantos.

## **7.3. Subcontratación**

Para este contrato no se acepta la 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 la prestación del servicio. El incumplimiento de esta obligación es causal de resolución del contrato.

## **7.4. Confidencialidad**

- a) 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.
- 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.
- c) 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.
- d) Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por EL CONTRATISTA.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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.
- h) 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.

## **7.5. Propiedad intelectual**

- a) 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.

- 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 Entidad será reembolsada por EL CONTRATISTA por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

#### 7.6. Conformidad de la prestación

Las conformidades de los entregables del servicio serán otorgadas por la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (DGIT).

La recepción y conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Toda la documentación solicitada en el numeral 5.4 se enviará a la División de Ejecución Contractual a través de la Mesa de Partes virtual, <https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-itramitedoc/registro/iniciar>; a la vez se enviará mediante correo electrónico a la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (DGIT).

La conformidad se emitirá en un plazo máximo de siete (7) días calendarios de producida la recepción.

#### 7.7. Forma de pago

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos parciales de la siguiente manera:

Actividad	Forma de Pago (%)
Entrega de los documentos de titularidad: <ul style="list-style-type: none"><li>- Servicio de soporte técnico para el hardware de la marca Lenovo o equivalente.</li><li>- Servicio de soporte y mantenimiento de los softwares de virtualización VMware vSphere Enterprise Plus y vRealize Operations Standard, RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters y Windows Server Datacenter.</li></ul>	80% del monto total del contrato previa conformidad mediante acta de conformidad de la entrega de documentos de titularidad.

Servicio de soporte técnico para la plataforma Lenovo Flex System y el servicio de soporte y mantenimiento de los softwares VMware vSphere Enterprise Plus, vRealize Operations Standard, RedHat Enterprise Linux y Windows Server.	20% del monto total del contrato, el cual será pagado 5% aproximadamente de forma trimestral en cuatro armadas proporcionales, previa conformidad de los informes mensuales del servicio de soporte y mantenimiento.
---	--

## 7.8. Penalidades

### 7.8.1. Penalidad por mora

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

En caso de retraso 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.

### 7.8.2. Otras penalidades

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

<b>Otras penalidades</b>															
<b>N°</b>	<b>Supuestos de aplicación de penalidad</b>	<b>Forma de cálculo</b>	<b>Procedimiento</b>												
1	Cuando el Contratista incurra en horas de exceso en la atención de las incidencias o fallas reportadas por la Entidad.	<p>Se calculará el UPTIME cada 30 días calendario, de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME} = (\text{THM} - \text{THE}) \times 100\% / \text{THM}$ <p>Dónde:</p> <p><b>THM</b> = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la entidad por el servicio soporte y mantenimiento.</p> <p><b>THE</b> = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto a los plazos de atención indicados en el numeral 5.2) en que incurrió el contratista para la solución de la incidencia o falla.</p> <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 <sup>(1)</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt; 98% - 99% ]</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 97% - 98% ]</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 96% - 97% ]</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 95% - 96% ]</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 95%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table>	Rango de Uptime	Penalidad <sup>(1)</sup>	< 98% - 99% ]	2%	< 97% - 98% ]	4%	< 96% - 97% ]	6%	< 95% - 96% ]	8%	Menor o igual a 95%	10%	Según lo indicado en el informe mensual de conformidad del área usuaria División de Gestión de la Infraestructura tecnológica, en sus reportes de conformidad del servicio.
Rango de Uptime	Penalidad <sup>(1)</sup>														
< 98% - 99% ]	2%														
< 97% - 98% ]	4%														
< 96% - 97% ]	6%														
< 95% - 96% ]	8%														
Menor o igual a 95%	10%														

		<p>(1) Porcentaje de la penalidad mensual, en base al pago mensual. Para efectos del pago la penalidad se acumulará mensualmente.</p>	
--	--	---	--

**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:

$$\begin{aligned}
 \text{THM} &= 24 \times 30 \text{ (en 1 mes con 30 días calendario)} = 720 \text{ horas} \\
 \text{THE} &= 40 + 20 = 1 \text{ hora} \\
 \text{UPTIME} &= (720 - 1) \times 100\% / 720 = 99.86\%
 \end{aligned}$$

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.).

**7.9. Responsabilidad por vicios ocultos**

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados por un plazo de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por la SUNAT de acuerdo con el numeral 40.2 del artículo 40º de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.

**7.10. Anexos**

**7.10.1. ANEXO 1: Inventario de HW y SW**

## **ANEXO 1: Inventario de HW y SW**

### **Inventario Hardware**

<b>DESCRIPCION</b>	<b>MODELO</b>	<b>SERIE</b>	<b>SITE</b>
Flex System Ent	8721HC2-SNT	J12NXPF	Surco
Nodos	7X16CTO1WW-SNT	J1016FNM	Surco
Nodos	7X16CTO1WW-SNT	J1016FNN	Surco
Nodos	7X16CTO1WW-SNT	J1016VDF	Surco
Nodos	7X16CTO1WW-SNT	J1016VDM	Surco
Nodos	7X16CTO1WW-SNT	J1019K1M	Surco
Nodos	7X16CTO1WW-SNT	J1019K1L	Surco
Flex System Ent	8721HC2-SNT	J12NXPE	San isidro
Nodos	7X16CTO1WW-SNT	J1016VDI	San isidro
Nodos	7X16CTO1WW-SNT	J1016VDK	San isidro
Nodos	7X16CTO1WW-SNT	J1016VDG	San isidro
Nodos	7X16CTO1WW-SNT	J1016VDH	San isidro
Nodos	7X16CTO1WW-SNT	J1019K1N	San isidro
Nodos	7X16CTO1WW-SNT	J1019K1K	San isidro

### **Inventario de Licencias**

- VMware vSphere Enterprise Plus y VMware vRealize Operations Standard

LP-0018-2020-SUNAT/8B1200 (Plataforma AUTOGESTIÓN):  
VMware Order: 25226197, Contrato: 4118199374 (16)

LP-0017-2020-SUNAT/8B1200 (Plataforma INTRANET):  
VMware Order: 25248410, Contrato: 4119249305 (8)

- Lenovo XClarity Orchestrator Analytics: 2

LP-0018-2020-SUNAT/8B1200 (Plataforma AUTOGESTIÓN):

Sales order: 4330608684, Purchase order: 7000391776 - 4505081157

- Red Hat Enterprise: 4

LP-0017-2020-SUNAT/8B1200 (Plataforma INTRANET):

RHEL for Virtual Datacenters Premium Support/Subscription  
Product ID: 00YH622, Sales Order: 4330639208

- Windows Server

LP-0018-2020-SUNAT/8B1200 (Plataforma AUTOGESTIÓN):

Windows Server 2019 Datacenter ROK (16 core) - Multilang: 8  
Windows Server 2019 Datacenter Additional License (2 core): 80

## II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p>Requisitos: El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 300 000,00 (trescientos mil con 00/100 soles), por los 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios de soporte técnico y/o, actualización o upgrade y/o, mantenimiento y/o mantenimiento correctivo y/o implementación, de soluciones basadas en servidores tipo Blade o</li> <li>- Servicio de suscripción de contrato de soporte de Windows Server 2019 Datacenter o</li> <li>- Servicio de Renovación de soporte y actualización de software de VMware o</li> <li>- Servicio de soporte técnico de software de virtualización para servidores o</li> <li>- Servicio de instalación o configuración de software de virtualización de servidores o</li> <li>- Servicio de soporte técnico de servidores o</li> <li>- Servicio de Mantenimiento Correctivo de servidores o</li> <li>- Servicio de Suscripción y/o Soporte de software de la marca VMware o</li> </ul> <p><u>Acreditación:</u> La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con 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<sup>1</sup>, 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> <p>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",</p>

<sup>1</sup> 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".*

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 respectivo.

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".