

REQUERIMIENTO

I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo para la Solución de Almacenamiento de Información Institucional conformada por sistemas de almacenamiento OceanStor Dorado 18000 y Switches LAN S5735-L24T4S-A1 de la marca Huawei y Directores SAN256B-7 de la marca IBM y del software eSight de la marca Huawei y suscripción al software SANnav de la marca IBM o equivalente.

2. FINALIDAD PÚBLICA

LA SUNAT dentro de su PEI (2024-2027) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra el OEI N° 01: “Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados”.

A fin de cumplir con el OEI N° 01 se requiere mejorar la disponibilidad y operatividad de los servicios informáticos que brinda LA SUNAT, permitiendo el acceso a la información de forma rápida, segura y precisa, por lo que es necesario contar con el servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma de almacenamiento que los soporta.

3. ANTECEDENTES

A través del contrato N° 269-2021/SUNAT – Prestación principal, derivado del procedimiento de selección Licitación Pública N° 0007-2021-SUNAT/8B7200 LA SUNAT adquirió una Solución de Almacenamiento de Información Institucional, así mismo contrató la prestación del servicio de mantenimiento preventivo y soporte por un periodo de 1095 días calendario a través del contrato N° 270-2021/SUNAT – Prestación accesoria derivado del procedimiento de selección anteriormente referido, el mismo que culmina el 9 de marzo de 2025.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1. OBJETIVO GENERAL

- Contratar el servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo para el equipamiento y software que conforman la Solución de Almacenamiento de Información Institucional, de manera ininterrumpida las 24 horas del día durante el plazo de ejecución contractual.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar y mantener el buen funcionamiento y la continuidad operativa de los equipos y software de la Solución de Almacenamiento de Información Institucional.
- Contar con la garantía y el soporte técnico especializado ante la existencia de eventos y/o incidencias que afecten la operatividad del equipamiento y/o software de la Solución de Almacenamiento de Información Institucional.
- Contar con mantenimientos preventivos a los equipos y software que conforman la Solución de Almacenamiento de Información Institucional, con la finalidad de mantener y asegurar la operatividad y continuidad de los servicios informáticos que son soportados por esta.

5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

5.1. DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD DEL SERVICIO

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
(Único)	Soporte Técnico de Solución de Almacenamiento Externo	Servicio	1
	Mantenimiento Preventivo de Solución de Almacenamiento Externo	Servicio	1
	Renovación de soporte y mantenimiento de software	Servicio	1
	Renovación de suscripción de software	Servicio	1
	Horas especializadas	Hora	360 ^(*)

^(*) Horas estimadas

Mediante Resolución de Intendencia Nacional XXXXXX, de fecha XXXXX, se aprueba la estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de la Solución de Almacenamiento de Información Institucional conformada por sistemas de almacenamiento OceanStor Dorado 18000 y Switches LAN S5735-L24T4S-A1 de la marca Huawei y Directores SAN256B-7 de la marca IBM y del software eSight de la marca Huawei y suscripción al software SANnav de la marca IBM, por un periodo de vigencia de veinticuatro (24) meses.

5.2. ACTIVIDADES

5.2.1. DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- a) Se requiere contratar el servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo para los equipos (incluido sus componentes) de la Solución de Almacenamiento, así como el soporte y mantenimiento del software descritos en el **ANEXO A**.
- b) La documentación presentada por EL CONTRATISTA (cartas, titularidad, informes, otros) deberá ser en idioma español, en caso no figure en idioma español, se presentará su respectiva traducción realizada por un traductor público juramentado o traductor colegiado certificado junto con la documentación original.
- c) EL CONTRATISTA debe contar con un Centro de Servicio o Mesa de Ayuda, ubicado en el Perú, que brinde servicios de soporte técnico y mantenimiento preventivo en relación con el equipamiento que se describe en el **ANEXO A**. El Centro de servicio o Mesa de Ayuda deberá contar con una línea telefónica fija, correo electrónico y/o plataforma de acceso Web de corresponder para el registro de requerimientos, eventos e incidentes. EL CONTRATISTA deberá presentar para la suscripción del contrato una Declaración Jurada indicando la dirección, números telefónicos, correo electrónico del Centro de Servicio y/o la dirección URL de la plataforma Web.
- d) EL CONTRATISTA deberá ser un canal autorizado para brindar el servicio de soporte técnico y mantenimiento de los equipos y software de la Solución de Almacenamiento, lo cual deberá ser acreditado para la suscripción del contrato mediante carta u otro documento emitido por el fabricante o representante en el Perú.
- e) A la suscripción del contrato, EL CONTRATISTA deberá presentar un documento donde se consigne los datos (nombres y apellidos, cargo, números telefónicos y correo electrónico) de una persona responsable de las coordinaciones administrativas necesarias para llevar control de la calidad del servicio brindado.

5.2.1.1. SOPORTE TÉCNICO

- a) EL CONTRATISTA deberá brindar el soporte técnico del equipamiento y del software que conforman la Solución de Almacenamiento detallados en el **ANEXO A**.
- b) EL CONTRATISTA deberá remitir la documentación de titularidad por parte del fabricante y a nombre de LA SUNAT conforme lo indicado en el numeral 5.4.1.
- c) EL CONTRATISTA deberá brindar el soporte técnico durante el periodo de ejecución contractual indicado en el numeral 5.3.2, bajo un esquema continuo 24x7 (de lunes a domingo, incluyendo feriados) para todo el equipamiento y software de la Solución de Almacenamiento descrito en el **ANEXO A**, con un tiempo de respuesta y un tiempo máximo de solución conforme lo indicado en los Acuerdos de Niveles de Servicio especificados en el **ANEXO B**.
- d) EL CONTRATISTA brindará el servicio de soporte técnico con personal especializado, que se encuentre debidamente certificado conforme con lo especificado en el numeral 6.2.1.
- e) EL CONTRATISTA deberá poder escalar al fabricante la atención de los casos de soporte reportados en los equipos y software de la Solución de Almacenamiento, siendo EL CONTRATISTA el único responsable de la ejecución y cumplimiento de las condiciones solicitadas por LA SUNAT.
- f) EL CONTRATISTA no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para brindar el servicio de soporte técnico, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos y/o incidentes que se pudieran presentar en los equipos y software de la Solución de Almacenamiento.
- g) EL CONTRATISTA deberá remitir el procedimiento de atención, escalamiento y seguimiento de los casos de soporte de eventos e incidentes de acuerdo con lo indicado en el numeral 5.4.2.
- h) LA SUNAT podrá realizar llamadas telefónicas y/o remitir un correo electrónico y/o registrar por la Web de la mesa de ayuda del EL CONTRATISTA para la solicitud de la atención de los casos de soporte de eventos y/o incidentes para su solución sin restricción de cantidad de atenciones y sin costos adicionales para LA SUNAT.
- i) LA SUNAT entregará a EL CONTRATISTA un listado del personal autorizado para la comunicación de las solicitudes de atención de los casos de soporte, dicho reporte podrá ser actualizado en el momento que LA SUNAT así lo requiera.
- j) EL CONTRATISTA deberá recibir y registrar las solicitudes de atención de los casos de soporte reportados por LA SUNAT generando un número de atención (Ticket de mesa de ayuda), el cual debe ser único hasta su solución con la finalidad de tener una correcta trazabilidad de los casos reportados.
- k) Incluye la reparación de los equipos y/o el reemplazo de sus componentes ante cualquier desperfecto o deficiencia que pudiera presentarse, el cual deberá ser ejecutado por EL CONTRATISTA en el lugar donde se encuentren instalados, incluyendo la corrección de fallas, reconfiguración, reemplazo de

partes por repuestos nuevos y originales de fábrica a satisfacción y sin costo adicional para LA SUNAT.

- l) Deberá incluir, por parte de EL CONTRATISTA, las actualizaciones de firmware, microcódigo, software y parches liberados por el fabricante de los equipos y software de la Solución de Almacenamiento.
- m) EL CONTRATISTA deberá atender requerimientos de consultas técnicas sobre características o funcionalidades relacionados a los equipos y software de la Solución de Almacenamiento.
- n) EL CONTRATISTA deberá entregar un Informe de servicio, cada vez que se atienda un caso de soporte y finalizado este a satisfacción de LA SUNAT de acuerdo con lo indicado en el numeral 5.4.3.
- o) EL CONTRATISTA entregará un (01) Informe Técnico de la atención de los casos de soporte y un (01) Informe Técnico del estado de salud y performance de los equipos y software de la Solución de Almacenamiento conforme lo especificado en los numerales 5.4.4 y 5.4.5 respectivamente.
- p) EL CONTRATISTA incluirá todo lo necesario para la atención y solución de los casos de soporte que pudieran ocurrir en los equipos y software de la Solución de Almacenamiento.
- q) EL CONTRATISTA deberá brindar la atención del servicio de soporte técnico en el idioma español o contar con un traductor en todo el tiempo que interactúe con el personal de LA SUNAT.
- r) En caso de presentarse circunstancias especiales, el área administrativa de LA SUNAT podrá otorgar plazos mayores a los indicados en los Acuerdos de Niveles de Servicios especificados en el **ANEXO B**, con la aprobación de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica previa solicitud formal por parte de EL CONTRATISTA.
- s) **Horas especializadas**
 - Se deberá disponer un máximo de trescientos sesenta (360) horas durante el periodo de ejecución contractual indicado en el numeral 5.3.2 para la asistencia técnica especializada por parte de EL CONTRATISTA al personal de LA SUNAT en la administración y configuración de la Solución de Almacenamiento.
 - Las horas especializadas serán solicitadas a demanda, es decir solo se atenderán y consumirán cada vez que LA SUNAT lo requiera a través de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.
 - Las horas especializadas podrán ser utilizadas de manera remota o presencial y serán solicitadas a EL CONTRATISTA por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica mediante correo electrónico.
 - Las actividades de las horas especializadas deberán iniciar como máximo a los siete (07) días calendario computados a partir del día siguiente de solicitado por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

- Las horas especializadas serán utilizadas en las siguientes actividades:
 - Consulta y/o implementación y/o configuración y/o documentación de nuevas funcionalidades en los equipos y software de la Solución de Almacenamiento.
 - Implementación de mecanismos de seguridad en los equipos de la Solución de Almacenamiento.
 - Mantenimiento y depuración de la configuración en los equipos de la Solución de Almacenamiento.
 - Elaboración de plantillas o scripts para la generación de reportes personalizados en los sistemas de almacenamiento y Directores SAN.
 - Apoyo en las tareas de migración de la Solución de Almacenamiento (requerimientos de información, factory reset de los equipos, formateo de discos, entre otros).
- EL CONTRATISTA deberá remitir vía correo electrónico a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica un informe técnico de las actividades realizadas por cada atención en el uso de las horas especializadas y como máximo a los cinco (05) días calendario luego de finalizada la atención.
- El tiempo utilizado para la elaboración de los informes técnicos por parte de EL CONTRATISTA referidos en el párrafo anterior no será contabilizado para el consumo de las horas especializadas.
- Las coordinaciones en cuanto a fechas, horarios y el control de las horas especializadas serán administradas por la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica, la cual emitirá conformidad mediante un informe de periodicidad trimestral, donde se señale el control de las horas especializadas consumidas, las cuales servirán para el cálculo del pago de servicio.

5.2.1.2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- a) EL CONTRATISTA deberá realizar un total de dos (02) mantenimientos preventivos, una vez por año, durante el periodo de ejecución contractual indicado en el numeral 5.3.2 a los equipos y software de la Solución de almacenamiento descritos en el **ANEXO A**.
- b) EL CONTRATISTA deberá remitir mediante correo electrónico a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica el cronograma del servicio de mantenimiento preventivo en un plazo máximo de siete (07) días calendario contabilizados a partir del día siguiente del inicio del servicio.
- c) El cronograma del servicio de mantenimiento preventivo es flexible y la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica podrá solicitar su modificación de acuerdo con las condiciones que se presenten a fin de ejecutar las actividades con la calidad adecuada y sin afectar la operatividad de LA SUNAT. De corresponder, la reprogramación se realizará de forma coordinada y oportuna con EL CONTRATISTA.
- d) El inicio de las actividades del mantenimiento preventivo será previa presentación de plan de trabajo por parte del CONTRATISTA según lo indicado

en el numeral 5.4.6 y aprobación por parte de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

- e) EL CONTRATISTA tendrá un plazo máximo de diez (10) días calendario para la realización de las actividades de cada mantenimiento preventivo. El plan de trabajo definirá la fecha de inicio de estas actividades.
- f) EL CONTRATISTA deberá revisar de forma integral todos los equipos y sus componentes (estado físico y lógico), así mismo la revisión del software que conforman la Solución de Almacenamiento, a fin de realizar un diagnóstico oportuno y proponer recomendaciones para la mitigación de la ocurrencia de incidentes.
- g) EL CONTRATISTA deberá realizar las correcciones de los errores y/o desperfectos de los equipos y software de la Solución de Almacenamiento encontrados durante la revisión de acuerdo con el diagnóstico brindado.
- h) EL CONTRATISTA será responsable de la ejecución de la actualización de firmware, microcódigo, sistemas operativos y parches en los equipos y software de la Solución de Almacenamiento con las últimas versiones estables y liberadas por recomendación del fabricante y/o previa coordinación y a solicitud de LA SUNAT.
- i) EL CONTRATISTA deberá certificar el buen funcionamiento de todos los equipos y sus componentes, y del software que conforman la Solución de Almacenamiento, remitiendo su estado de salud actual, así como información técnica de los cambios realizados durante el servicio de mantenimiento preventivo de corresponder.
- j) De la revisión realizada producto del servicio de mantenimiento preventivo, la reparación de los equipos y/o reemplazo de sus componentes en caso se requiera, EL CONTRATISTA deberá efectuarlo en el lugar donde se encuentren instalados, incluyendo la corrección de fallas, reconfiguración, reemplazo de partes por repuestos nuevos y originales de fabrica a satisfacción y sin costo adicional para la SUNAT.
- k) EL CONTRATISTA deberá elaborar y remitir un Informe Técnico de mantenimiento preventivo a la Entidad y dirigido a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica al finalizar cada servicio de acuerdo con lo indicado en el numeral 5.4.7.

5.3. LUGAR Y PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.3.1. LUGAR

La prestación de los servicios de soporte técnico y de mantenimiento preventivo serán brindados en los siguientes Centros de Procesamiento de Datos (CPD).

CPD	DIRECCIÓN	DISTRITO / PROVINCIA / DEPARTAMENTO
San Isidro	Av. Coronel Andrés Reyes 320	San Isidro / Lima / Lima
La Victoria (Win Empresas)	Av. Santa Catalina 663	La Victoria / Lima / Lima

En caso, la atención así lo permita el servicio de soporte técnico podrá ser realizado de manera remota, EL CONTRATISTA es responsable de contar con los mecanismos que viabilicen la realización de sus actividades desde el lugar de su permanencia.

Los Centros de Procesamiento de Datos (CPD) podrían cambiar de ubicación dentro de Lima Metropolitana, lo cual será comunicado a EL CONTRATISTA vía correo electrónico en un plazo máximo de siete (07) días de ocurrido el hecho y no implica costo alguno para LA SUNAT.

5.3.2. PLAZO

El plazo para la ejecución del servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo será de setecientos treinta (730) días calendario contabilizados a partir del 10/03/2025 y previa suscripción del contrato. Si el contrato se suscribe posterior al 10/03/2025, el inicio del servicio se contabilizará a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

5.3.3. HORARIO

La atención del servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo deberá estar disponible los 7 días de la semana durante las 24 horas del día, incluido los feriados.

5.4. RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)

A excepción del Informe de servicio de soporte y el Plan de trabajo de mantenimiento preventivo indicados en los numerales 5.4.3 y 5.4.6 respectivamente, EL CONTRATISTA deberá presentar los entregables por mesa de partes virtual de LA SUNAT (<https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>), dirigido a la División de Ejecución Contractual y adicionalmente mediante correo electrónico a las direcciones previamente coordinadas con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

Para el caso del Informe de servicio de soporte y el Plan de trabajo de mantenimiento preventivo, dicha documentación deberá se remitida por EL CONTRATISTA mediante correo electrónico a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

5.4.1. DOCUMENTOS DE TITULARIDAD

EL CONTRATISTA deberá presentar una carta como máximo a los siete (07) días calendario contabilizados a partir del día siguiente del inicio del servicio, en donde incluya lo siguiente:

- Documentos de titularidad de la garantía y soporte de hardware emitidos por los fabricantes de los equipos de la Solución de Almacenamiento por el plazo del periodo de ejecución contractual especificado en el numeral 5.3.2.
- Documentos de Titularidad de las licencias y/o suscripciones de software incluido el soporte, emitidos por los fabricantes del software de la Solución de Almacenamiento por el plazo de ejecución contractual especificado en el numeral 5.3.2.
- Los documentos deberán precisar todos los servicios contratados, fecha de inicio y término, así como la relación de los equipos y software.

5.4.2. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, ESCALAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE SOPORTE

EL CONTRATISTA deberá presentar el procedimiento de atención, escalamiento y seguimiento para los casos de soporte de requerimientos, eventos e incidentes, el cual

deberá ser entregado en un plazo máximo de siete (07) días calendario contabilizado a partir del día siguiente del inicio del servicio.

Dicho procedimiento deberá ser actualizado ante cualquier cambio y deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Detalles del centro del servicio o mesa de ayuda.
- Procedimiento para la atención, escalamiento y seguimiento de requerimientos, eventos e incidentes.
- Nombres de contacto, cargo, teléfonos y correos electrónicos.
- Adicionalmente, podrá indicar toda información que se considere necesaria para la atención satisfactoria de los casos de soporte.

5.4.3. INFORME DE SERVICIO DE SOPORTE

EL CONTRATISTA debe presentar un informe de servicio en un plazo máximo de cinco (05) días calendario contabilizados a partir del término de cada atención de soporte técnico realizado a satisfacción de LA SUNAT.

El informe de servicio deberá ser suscrito por EL CONTRATISTA y personal de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, y contener como mínimo la siguiente información:

- Número de informe de servicio.
- Datos de la Entidad (Nombre, sede y personal de contacto).
- Fecha y hora de apertura del evento y/o incidencia
- Número de caso / ticket de soporte generado.
- Equipos, software y/o herramientas involucradas en el caso de soporte.
- Descripción, causa y solución brindada al caso de soporte.
- Personal a cargo de la atención del caso de soporte.
- En caso de reemplazo de equipos y/o componentes, se deberá indicar la descripción, número de parte y serie de los nuevos equipos y/o componentes, así como también de los reemplazados (salientes), en estos casos es preciso adjuntar las guías de remisión correspondientes.
- Fecha y hora de solución del evento y/o incidencia.

5.4.4. INFORME TÉCNICO TRIMESTRAL DE ATENCIÓN DE CASOS DE SOPORTE

EL CONTRATISTA deberá presentar un informe técnico de atención de los casos de soporte como máximo a los cinco (05) días calendario de culminado cada periodo trimestral del servicio de soporte técnico durante el periodo de ejecución contractual.

El informe contendrá como mínimo la siguiente información:

- Periodo de soporte trimestral correspondiente.
- Cuadro resumen de las atenciones de los casos de soporte realizados durante el periodo trimestral en donde se especifique como mínimo el número del informe de servicio, número de caso / ticket, fecha y hora de inicio y término de atención, descripción del problema, causa, escalamiento, solución, personal asignado y recomendaciones brindadas.
- Deberá adjuntarse todos los informes de servicio de atención de casos de soporte correspondientes al periodo trimestral.

5.4.5. INFORME TÉCNICO TRIMESTRAL DEL ESTADO DE SALUD Y PERFORMANCE

EL CONTRATISTA deberá presentar un informe técnico del estado de salud y performance de los equipos y software de la Solución de Almacenamiento, como

máximo a los cinco (05) días calendario de culminado cada periodo trimestral del servicio de soporte técnico durante el periodo de ejecución contractual.

El informe deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Periodo trimestral correspondiente.
- Estado de salud de cada equipo, componente y software de la Solución de Almacenamiento.
- Revisión y estado del rendimiento de cada equipo y componente de la Solución de Almacenamiento.
- Capacidad de almacenamiento usado y disponible.
- Chequeo y diagnóstico del hardware y firmware de los discos de los sistemas de almacenamiento.
- Conclusiones y recomendaciones (Aquí se debe considerar los umbrales de rendimiento recomendados por los fabricantes de los equipos y componentes de la Solución de Almacenamiento).

5.4.6. PLAN DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

EL CONTRATISTA debe presentar un plan de trabajo de las actividades del servicio de mantenimiento preventivo como máximo a los treinta (30) días calendario previo al inicio de cada mantenimiento.

El Plan de trabajo deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Objetivos
- Alcance
- Actividades y responsables.
- Detalle de las actividades.
- Cronograma de las actividades.
- Equipo de coordinación y especialistas.
- Gestión de riesgos.
- Gestión de cambios.

5.4.7. INFORME TÉCNICO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

EL CONTRATISTA debe presentar un Informe técnico del servicio de mantenimiento preventivo como máximo a los cinco (05) días calendario posteriores a la culminación de cada mantenimiento preventivo.

El informe deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Número de mantenimiento preventivo.
- Detalle del cumplimiento de las actividades especificadas en el numeral 5.2.1.2.
- Especialista(s) a cargo del servicio.
- Conclusiones y recomendaciones.
- Adjunto el plan de trabajo de mantenimiento preventivo aprobado por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

6. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

6.1. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

6.1.1. PERFIL DEL PROVEEDOR

El Adjudicatario deberá ser representante acreditado en el país o canal autorizado del fabricante para realizar el servicio de soporte técnico y mantenimiento. Deberá acreditar dicha condición al momento de la suscripción del contrato a través de una

carta u otro documento emitido por el fabricante o representante en el Perú que demuestre de manera fehaciente que está autorizado para brindar los servicios de soporte y mantenimiento de los equipos, componentes y software de la Solución de Almacenamiento.

6.2. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR

6.2.1. PERSONAL

a) OTRO PERSONAL

El personal propuesto por EL CONTRATISTA no deberá desempeñar más de un rol, y como mínimo deberá contar con:

Dos (02) Especialistas de sistemas de almacenamiento

i. Actividades:

Será responsable del servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo relacionado a los sistemas de almacenamiento Huawei OceanStor Dorado 18000 que conforman la Solución de Almacenamiento, así como del software Huawei eSight.

ii. Formación académica

Título o Bachiller en Ingeniería de: Redes y Comunicación de Datos o Computación o Informática o Electrónica o Telecomunicaciones o Sistemas o de carreras afines a Tecnologías de Información en base a lo establecido en el Clasificador de Carreras Universitarias – Fuente: INEI (https://unete.sunat.gob.pe/sites/default/files/2022/calsificador%20uni_v.pdf).

Asimismo, deberá de contar con una certificación oficial vigente en sistemas de almacenamiento emitida por el fabricante del producto Huawei OceanStor Dorado 18000.

La formación académica y certificaciones del personal propuesto deberán ser acreditadas con copias simples para la suscripción de contrato.

iii. Experiencia

Experiencia mínima de tres (03) años como especialista en instalación y/o configuración y/o implementación y/o reparación y/o soporte y/o mantenimiento de sistemas de almacenamiento en Centros de Datos.

La experiencia del personal se acreditará para la suscripción del Contrato 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.

Dos (02) Especialistas de Directores SAN FC

i. Actividades:

Será responsable del servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo relacionado a los Directores IBM SAN256B-7 que conforman la Solución de Almacenamiento, así como del software IBM SANnav.

ii. Formación académica

Título o Bachiller en Ingeniería de: Redes y Comunicación de Datos o Computación o Informática o Electrónica o Telecomunicaciones o Sistemas o de carreras afines a Tecnologías de Información en base a lo establecido en el Clasificador de Carreras Universitarias – Fuente: INEI (<https://unete.sunat.gob.pe/sites/default/files/2022/calsificador%20uni v.pdf>).

Asimismo, deberá de contar con una certificación oficial vigente en Directores SAN emitida por el fabricante del producto IBM SAN256B-7.

La formación académica y certificaciones del personal propuesto deberán ser acreditadas con copias simples para la suscripción de contrato.

iii. Experiencia

Experiencia mínima de tres (03) años como especialista en instalación y/o configuración y/o implementación y/o reparación y/o soporte y/o mantenimiento de Directores SAN FC en Centros de Datos.

La experiencia del personal se acreditará para la suscripción del Contrato 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.

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

- a) EL CONTRATISTA se compromete a cumplir a observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento, así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a dotar, proveer y/o administrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de LA SUNAT, así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.
- b) Del mismo modo, EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de LA SUNAT; el cual será entregado por LA SUNAT a la suscripción del contrato. El incumplimiento o inobservancia de estas medidas será considerado como un incumplimiento de obligaciones contractuales, pudiéndose dar inicio al procedimiento de resolución de contrato, de conformidad con lo establecido en la LEY DE CONTRATACIONES y su REGLAMENTO.

7.1.2. 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.

7.1.3. RETIRO DEL PERSONAL ASIGNADO AL SERVICIO

- a) EL CONTRATISTA se compromete a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado. Si debiera producirse un reemplazo a solicitud de EL CONTRATISTA, el/la reemplazante debe ser aprobado por la Entidad y deberá cumplir como mínimo con el perfil y experiencia solicitado en el numeral 6.2.1.
- b) En caso se produjera un reemplazo por fuerza mayor o caso fortuito, EL CONTRATISTA comunicará mediante documento escrito dirigido a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica 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 tres (3) días calendario, presentando la información necesaria que permita demostrar que el reemplazo propuesto reúne iguales o superiores características a las previstas en los términos de referencia para el personal a ser reemplazado.
- c) LA SUNAT se reserva el derecho de solicitar a EL 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.

7.2. OTRAS OBLIGACIONES DE LA SUNAT

LA SUNAT se obliga a brindar las facilidades para que el personal de EL 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.

7.3. ADELANTOS

Para este servicio no están contemplados los adelantos.

7.4. 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 de EL CONTRATISTA.

7.5. 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. 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

7.6. 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 de EL 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 a EL 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 cumplierse 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 a EL 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.

7.7. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

Las conformidades para el pago a EL CONTRATISTA serán otorgadas por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

7.8. FORMA DE PAGO

Los pagos se realizarán de la siguiente manera:

a) Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo (Suma alzada)

Pago por la titularidad de la garantía del equipamiento y el licenciamiento y/o suscripción del software.

Se realizará el pago de la contraprestación a favor de EL CONTRATISTA en un 40% del monto total contratado de las prestaciones a suma alzada, previa conformidad de la documentación indicada en el numeral 5.4.1.

Pago por soporte técnico

Se realizará el pago de la contraprestación a favor de EL CONTRATISTA en un 40% del monto total contratado de las prestaciones a suma alzada y se realizará de manera trimestral en forma prorrateada, previa conformidad de los informes indicados en los numerales 5.4.4 y 5.4.5. Los ochos (08) pagos a realizar corresponden cada uno al 5% del monto total contratado.

Pago por mantenimiento preventivo

Se realizará el pago del 20% del monto total contratado de las prestaciones a suma alzada de manera anual en forma prorrateada previa conformidad del informe indicado en el numeral y 5.4.7. Los dos (02) pagos a realizar corresponden cada uno al 10% del monto total contratado.

b) Horas especializadas (Precios unitarios)

Correspondiente a la atención de un total de trescientos sesenta (360) horas especializadas a demanda durante todo el servicio. Se dispondrá de un monto aproximado del 12.5% del monto total contratado bajo el sistema de precios unitarios de forma trimestral y de acuerdo con la cantidad de horas consumidas, previa conformidad de la documentación indicada en el literal s) del numeral 5.2.1.1.

7.9. PENALIDADES

7.9.1. PENALIDAD POR MORA

En caso de retraso injustificado de EL CONTRATISTA en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato se le aplicará automáticamente una penalidad por mora por cada día de retraso, aplicando la formula establecida en el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. También se aplicará penalidad por mora por cada día de retraso en la entrega de los documentos indicados en el numeral 5.4.

7.9.2. OTRAS PENALIDADES

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

Otras penalidades					
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento		
1	Cuando EL CONTRATISTA realice cambio del personal requerido sin comunicación y aprobación previa de LA SUNAT de acuerdo con lo indicado en el numeral 7.1.3	5% de 1 UIT vigente por cada día de atraso, hasta que EL CONTRATISTA cumpla con presentar la documentación del nuevo personal para su aprobación por parte de LA SUNAT.	Informe de la DGIT, la penalidad será deducida en el periodo de pago en que se haya observado el incumplimiento.		
2	Cuando EL CONTRATISTA incurra en horas de exceso en la atención de eventos y/o incidentes de acuerdo con lo indicado en los Acuerdos de niveles de servicio especificados en el ANEXO B.	El UPTIME se calculará de la siguiente forma: $\text{UPTIME} = \frac{(\text{THM} - \text{THE})}{\text{THM}} \times 100\%$ Dónde: THM = Sumatoria de las cantidades de hora de atención de soporte en un mes. THE = Sumatoria de las cantidades de horas en exceso (respecto al tiempo máximo de reparación) en que incurrió EL CONTRATISTA para la subsanación de incidencias en un mes. La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:	Según lo indicado en el informe de conformidad de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.		
		<table border="1"><thead><tr><th>Rango de UPTIME</th><th>Penalidad</th></tr></thead></table>	Rango de UPTIME	Penalidad	
Rango de UPTIME	Penalidad				

		<95%, 99.8%]	5%	
		Menor o igual a 95%	10%	
		Para efectos del pago, la penalidad se acumulará trimestralmente. La penalidad acumulada se aplicará al pago trimestral correspondiente.		

Ejemplo:

El horario de atención del servicio de soporte técnico es de 24x7. En un mes, se reportaron tres incidencias: Una fue resuelta excediendo el tiempo máximo de reparación establecido, con 2 horas de retraso total.

El UPTIME calculado será:

$$\begin{aligned}
 \text{THM} &= 24 \times 30 \text{ (en 1 mes con 30 días calendario)} = 720 \text{ horas} \\
 \text{THE} &= 2 \text{ horas} \\
 \text{UPTIME} &= \frac{(720 - 2)}{720} * 100\% = 99.72\%
 \end{aligned}$$

Para este ejemplo, EL CONTRATISTA tendrá una penalidad en un mes equivalente al 5%.

De presentarse una situación excepcional que impida a EL 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.

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 la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

7.10. 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.

8. ANEXOS

ANEXO A: INVENTARIO DE EQUIPOS Y SOFTWARE DE LA SOLUCIÓN DE ALMACENAMIENTO

EQUIPOS DE LA SOLUCIÓN DE ALMACENAMIENTO:

EQUIPO	SERIE	MARCA	MODELO	TÉRMINO DE GARANTÍA	DISTRIBUCIÓN ¹	
					CD1	CD2
CONTROLLER ENCLOSURE	2102352WVG10M9000001	HUAWEI	OCEANSTOR DORADO 18000	30/04/2025	2	2
	2102352WVG10M9000002					
	2102352WVG10M9000003					
	2102352WVG10M9000004					
DISK ENCLOSURE	2102352WPL9WM7000022	HUAWEI	OCEANSTOR DORADO 18000	30/04/2025	15	15
	2102352WPL9WM7000004					
	2102352WPL10M9000004					
	2102352WPL9WM7000021					
	2102352WPL10M9000013					
	2102352WPL9WM7000023					
	2102352WPL10M9000011					
	2102352WPL10M9000009					
	2102352WPL10L9000042					
	2102352WPL10M9000006					
	2102352WPL10M9000002					
	2102352WPL10L9000038					
	2102352WPL10M9000003					
	2102352WPL10M9000020					
	2102352WPL10L9000041					
	2102352WPL10M9000018					
	2102352WPL10M9000008					
	2102352WPL9WM7000019					
	2102352WPL10M9000012					
	2102352WPL10M9000005					
	2102352WPL10L9000043					
	2102352WPL10M9000017					
	2102352WPL10M9000007					
	2102352WPL10M9000015					
2102352WPL10M9000014						
2102352WPL10M9000016						
2102352WPL10M9000001						
2102352WPL10M9000010						
2102352WPL10M9000019						
2102352WPL9WM7000020						
DIRECTOR SAN	755101L	IBM	SAN245B-7	27/04/2025	2	2
	755101M					
	755101P					
	755101R					
SWITCH LAN	2S2180021126	HUAWEI	S5735-L24T4S-A1	30/04/2025	1	1
	21980113062SM7506250					

SOFTWARE DE LA SOLUCIÓN DE ALMACENAMIENTO:

SOFTWARE	LICENCIA / SUSCRIPCIÓN	CANTIDAD	FECHA DE TÉRMINO
Huawei eSight Platform	Licenciamiento	1	Permanente
Huawei eSight Network Management for 2 devices	Licenciamiento	1	Permanente
Huawei eSight Storage Management for 4 devices	Licenciamiento	1	Permanente
IBM SANnav Enterprise	Suscripción	1	10/03/2025

¹ CD1 = Centro de datos San Isidro | CD2 = Centro de datos La Victoria

ANEXO B: ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

Todos los niveles de servicio enunciados en este apartado servirán para la evaluación de la atención de los casos de soporte técnico de hardware y software.

Tiempo de respuesta: Es el tiempo transcurrido desde el momento en que LA SUNAT comunica a EL CONTRATISTA la existencia de un evento o incidente mediante llamada al Centro de Atención y/o envío de correo electrónico y/o registro Web, hasta que EL CONTRATISTA se comunica con la Entidad respondiendo la comunicación.

Tiempo máximo de solución: Es el tiempo máximo transcurrido entre la comunicación a EL CONTRATISTA de la existencia de un evento o incidente relacionado con los equipos y/o software de la Solución de Almacenamiento hasta su solución a satisfacción de la Entidad. De no cumplirse con los tiempos indicados se aplicará la penalidad indicada en el ítem 3 del numeral 7.9.2.

A continuación, se detalla la descripción y alcance de los niveles de servicio.

EVENTOS / INCIDENTES			
NIVEL	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN	DEFINICIÓN
Alto	1 hora	4 horas	Algún equipo o componente de la Solución de Almacenamiento no es operacional causando indisponibilidad o degradaciones significativas a los servicios que soporta. Incluye el reemplazo de piezas y/o componentes de hardware ² .
Medio	1 hora	5 horas	Algún equipo, componente o software de la Solución de Almacenamiento está seriamente afectada causando una reducción en la calidad de la operación de los servicios que soporta y que podría causar una interrupción de estos.
Bajo	1 hora	24 horas	Se presentan eventos en los equipos y software de la Solución de Almacenamiento que no afectan la disponibilidad ni la operatividad de los servicios y solicitudes de requerimiento de información.

En la solución de los incidentes de nivel medio y bajo relacionados a software, se puede aplicar una solución temporal o workaround. De plantearse una solución temporal, EL CONTRATISTA contará con un plazo máximo de veintiún (21) días calendario para la implementación de la solución definitiva. En caso la solución definitiva requiera más de veintiún (21) 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 División de Gestión de Infraestructura Tecnológica. La prórroga del plazo para la solución definitiva del incidente debe ser requerido antes de finalizar los veintiún (21) 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 SUNAT encuentra justificada y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de excesos incurridos para el cálculo del UPTIME.

² Para el reemplazo de discos no incluye para el cálculo del tiempo máximo de solución el tiempo que demande la reconstrucción de estos.

II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p>Requisitos</p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 830,000.00 (Ochocientos treinta 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:</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicios de soporte técnico y/o mantenimiento y/o implementación y/o instalación y/o configuración y/o actualización de sistemas de almacenamiento y/o Directores SAN. <p>Acreditación:</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 pago, 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 N° 8 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”, 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 que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por</p>

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 N° 9.

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 N° 8 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".*