

TÉRMINOS DE REFERENCIA (TDR)

I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de soporte y mantenimiento para la Solución Hiperconvergente para la Plataforma API conformada por servidores de la marca LENOVO y switches de la marca Huawei, incluido los softwares de las marcas VMware vSphere Enterprise Plus, VMware vRealize Operations Advanced Processor, VMware vSAN Advanced, VMware NSX Data Center y RedHat Enterprise Linux for Virtual DataCenters o equivalente.

2. FINALIDAD PÚBLICA

La SUNAT dentro de su PEI (2018-2025) 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

Como parte de su estrategia de implementación de una solución de software para Plataforma API, en el año 2019 la SUNAT implementa API Gateway basado en NGINX en donde se exponen los servicios REST, se maneja la seguridad de las API para un grupo de aplicaciones. Así mismo los aplicativos móviles se conectan a los servicios REST a través de API Gateway.

Siguiendo con la estrategia de implementación de una nueva Plataforma API, la SUNAT adquirió la infraestructura tecnológica que soporta esta nueva plataforma, a través del Contrato N° 261-2020/SUNAT – Prestación de servicios, suscrito el 30 de noviembre del 2020, derivado de la LICITACIÓN PÚBLICA N° 0016-2020-SUNAT/8B1200 "Provisión de una solución hiperconvergente para plataforma API".

Mediante este proceso se adquirió cuatro servidores Hiperconvergente y dos switches LAN por un periodo de 3 años en cada Data Center (San Isidro y Surco), para contar con la capacidad tecnológica que permita el despliegue de las aplicaciones que forman parte de la plataforma API. El contrato incluye la adquisición de bienes, los servicios de soporte de buen funcionamiento de servidores, los servicios de soporte de buen funcionamiento de switches LAN y soporte de buen funcionamiento de software de virtualización y software base para los servidores.

A través del Memorandum Electrónico N° 00422 - 2023 - 8B7300, seguimiento de fecha 09/03/2023, la División Arquitectura Tecnológica ha señalado que se debe renovar el servicio de soporte y mantenimiento por el periodo de un (01) año para la solución Hiperconvergente para plataforma API.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1. Objetivo general

- Garantizar el buen funcionamiento y la operatividad de la Plataforma

API para el servicio API Gateway basado en NGINX en donde se exponen los servicios REST, seguridad de las API para un grupo de aplicaciones, mediante el “Servicio de soporte técnico para la Solución Hiperconvergente para la Plataforma API conformada por servidores de la marca LENOVO y switches de la marca Huawei, incluido el soporte y mantenimiento de los softwares de las marcas VMware vSphere Enterprise Plus, VMware vRealize Operations Advanced Processor, VMware vSAN Advanced, VMware NSX Data Center y Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters”.

4.2. Objetivos específicos

- Garantizar y mantener la continuidad operativa de la solución “Hiperconvergente para la Plataforma API”, relacionado al servicio API Gateway basado en NGINX en donde se exponen los servicios REST.
- Asegurar la continuidad operativa de los servicios informáticos que se alojan en la plataforma de virtualización de servidores con el software de virtualización de servidores de la marca VMware vSphere y el software base de Linux Red Hat.
- Contar con el soporte técnico especializado, que permita asegurar el funcionamiento óptimo de la solución Hiperconvergente para Plataforma API.
- Mejorar la disponibilidad y buen funcionamiento de la solución Hiperconvergente para Plataforma API.

5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de medida
Uno	Servicio de soporte y mantenimiento de servidores de la marca LENOVO o equivalente.	1	Servicio
	Servicio de mantenimiento correctivo de switch para red de la marca Huawei o equivalente.	1	Servicio
	Servicio de mantenimiento preventivo de switch de red de la marca Huawei o equivalente	1	Servicio
	Servicio de soporte y/o mantenimiento de los softwares VMware vSphere Enterprise Plus, VMware vRealize Operation Advanced, VMware vSAN Advanced, VMware NSX Data Center Advanced y RedHat Enterprise Linux for Virtual Datacenters.	1	Servicio

Mediante la Resolución de Intendencia N° 000255-2023-SUNAT/8B0000, de fecha del 11 de Setiembre de 2023, se aprueba la estandarización para la contratación del Servicio de soporte técnico para la Solución Hiperconvergente para la Plataforma API conformada por servidores de la marca LENOVO y switches de la marca Huawei, incluido el soporte y mantenimiento de los softwares de las marcas VMware y Red Hat, por un periodo de vigencia de doce (12) meses.

5.2. Actividades:

5.2.1 Del servicio de soporte y mantenimiento para servidores de la marca LENOVO o equivalente.

Equipo	Cantidad Total	Unidad de medida	Distribución Data Center	
			DC1	DC2
Servidor (Nodo) Lenovo ThinkAgile VX 1U SR630	08	Unidad	04	04

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

a) Soporte

- Debe brindarse por un periodo de 365 días calendario.
- Reparar y solucionar problemas asociados al hardware, componentes y accesorios por parte del personal técnico especializado y calificado de la empresa fabricante o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante.
- Reemplazar las partes que se encuentren defectuosas por repuestos nuevos y originales, y de corresponder, el reemplazo del equipo completo por uno nuevo de las mismas características o superior, sin que esto implique costo alguno para la SUNAT.
- Para incidencias asociadas al 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 malfuncionamiento 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.
- 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.

b) Mantenimiento

- El proveedor es responsable de la coordinación y realización del mantenimiento preventivo para todos los productos considerados en el presente servicio.
- Un total de un (01) mantenimiento preventivo a cada uno

de los (08) Servidores, el cual deberá brindarse una (01) vez durante el año. Este servicio deberá realizarse en los Datacenter donde se encuentren instalados los servidores y se realizará previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

- En caso de encontrar algún desperfecto en el equipo revisado, el contratista deberá tomar las acciones correctivas o realizar los cambios de los componentes que así lo requieran para solucionar el desperfecto, sin costo alguno para la Entidad.
- En caso de ser necesario el retirar o trasladar el equipo para la revisión, previa autorización del área responsable, los costos del envío/retorno serán por cuenta del Contratista.
- Al culminar la ejecución del mantenimiento preventivo de cada uno de los servidores, el contratista deberá pegar una etiqueta que identifique la fecha en la cual se realizó el mantenimiento preventivo.
- El Contratista deberá remitir el plan de trabajo a la DGIT el cual indicará el procedimiento a realizar para el mantenimiento preventivo y se deberá enviar mediante correo electrónico, hasta 5 días calendario antes de iniciar el primer mantenimiento preventivo. El Plan de Trabajo debe ser aprobado por la DGIT e indicara la fecha de inicio del servicio de mantenimiento.
- Culminado el mantenimiento preventivo, el proveedor deberá entregar un informe detallado por componente, sobre su estado, nivel de actualización y acciones recomendadas para asegurar su correcto funcionamiento y soporte de fabricante.
- Las acciones propuestas en el informe de mantenimiento preventivo deben ir acompañadas de un plan de trabajo asociado a las correcciones y/o actualizaciones recomendadas, cuya ejecución estará a cargo del proveedor y sin costo adicional para la Entidad.

5.2.2 Del servicio de mantenimiento correctivo para switches de la marca Huawei o equivalente.

Equipo	Cantidad Total	Unidad de medida	Distribución Data Center	
			DC1	DC2
Switch Huawei CE6870-48S6CQ-EI	04	Unidad	02	02

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

- Debe brindarse por un periodo de 365 días calendario.
- Reparar y solucionar problemas asociados al hardware, componentes y accesorios por parte del personal técnico especializado y calificado de la empresa fabricante o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante.
- Reemplazar las partes que se encuentren defectuosas por repuestos nuevos y originales, y de corresponder, el reemplazo del equipo completo por uno nuevo de las mismas características o superior, sin que esto implique costo alguno para la SUNAT.
- Para incidencias asociadas al 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 malfuncionamiento 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.
- 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.

5.2.3 Del servicio de mantenimiento preventivo para switches de la marca Huawei o equivalente.

Equipo	Cantidad Total	Unidad de medida	Distribución Data Center	
			DC1	DC2
Switch Huawei CE6870-48S6CQ-EI	04	Unidad	02	02

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

- El proveedor es responsable de la coordinación y realización del mantenimiento preventivo para todos los productos considerados en el presente servicio.
- Un total de un (01) mantenimiento preventivo a cada uno de los (04) Switches, el cual deberá brindarse una (01) vez durante el año. Este servicio deberá realizarse en los Datacenter donde se encuentren instalados los switches y se realizará previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.
- En caso de encontrar algún desperfecto en los switches revisados, el contratista deberá tomar las acciones correctivas o realizar los cambios de los componentes que así lo requieran para solucionar el desperfecto, sin costo alguno para la Entidad.
- En caso de ser necesario el retirar o trasladar el switch para la revisión, previa autorización del área responsable, los costos del envío/retorno serán por cuenta del Contratista.

- Al culminar la ejecución del mantenimiento preventivo de cada uno de los switches, el contratista deberá pegar una etiqueta que identifique la fecha en la cual se realizó el mantenimiento preventivo.
- El Contratista deberá remitir el plan de trabajo a la DGIT el cual indicará el procedimiento a realizar para el mantenimiento preventivo y se deberá enviar mediante correo electrónico, hasta 5 días calendario antes de iniciar el primer mantenimiento preventivo. El Plan de Trabajo debe ser aprobado por la DGIT e indicara la fecha de inicio del servicio de mantenimiento
- Culminado el mantenimiento preventivo, el proveedor deberá entregar un informe detallado por componente, sobre su estado, nivel de actualización y acciones recomendadas para asegurar su correcto funcionamiento y soporte de fabricante.
- Las acciones propuestas en el informe de mantenimiento preventivo deben ir acompañadas de un plan de trabajo asociado a las correcciones y/o actualizaciones recomendadas, cuya ejecución estará a cargo del proveedor y sin costo adicional para la Entidad.

5.2.4 Del Servicio de soporte y mantenimiento del software: VMware vSphere Enterprise Plus, VMware vRealize Operation Advanced, VMware vSAN Advanced, VMware NSX Data Center Advanced y RedHat Enterprise Linux for Virtual Datacenters

Software	Cantidad Total	Unidad de medida	Distribución Data Center	
			DC1	DC2
VMware vSphere Enterprise Plus por procesador	16	Unidad	08	08
VMware vRealize Operation Advanced Processor-Per CPU	16	Unidad	08	08
VMware vSAN Advanced por procesador	16	Unidad	08	08
VMware NSX Data Center Advanced	16	Unidad	08	08
Red Hat Enterprise Linux for Virtual DataCenters	08	Unidad	04	04

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

Debe incluir la suscripción y soporte del fabricante para el software descrito en el cuadro anterior y detallado en el anexo N° 1, por un periodo mínimo de 365 días calendario, este periodo debe estar vigente hasta que finalice el contrato.

El soporte de fabricante debe tener una cobertura de 24x7x365 y debe encontrarse registrado a nombre de la SUNAT.

a) Soporte

- 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 e instalar nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, actualizaciones de seguridad, etc), previa coordinación con la DGIT.
- 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): 2 horas como máximo.
- b. Severidad Nivel 2 (media): 4 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.
- La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del producto, las llamadas de servicios podrán ejecutarse telefónicamente o comunicación vía correo electrónico.
- Las actividades y servicios a efectos de cumplir lo estipulado deberán ser de manera presencial o remoto, previa coordinación con la DGIT.
- El contratista deberá contar con un centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica instalado de tal manera que le asegure a la SUNAT que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado.
- El contratista deberá presentar los correos y teléfonos para la comunicación de solicitudes de soporte por incidencias o fallas.
- En la solución de las incidencias de software se puede aplicar una solución temporal o workaround. De plantearse una solución temporal, el contratista, contará con un plazo máximo de veintiocho (28) días calendario desde la notificación de SUNAT, para implementación de la solución definitiva. En caso la solución definitiva requiera más de veintiocho (28) días calendario, el Contratista deberá solicitarlo a través de un documento, adjuntando una 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 ampliación del plazo 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 ampliaciones solicitadas mediante carta del fabricante, para la solución final los incidentes reportados. Este plazo podrá ser ampliado siempre y cuando corresponda al desarrollo de parches y/o actualizaciones de los productos de software que utiliza la Entidad y exista de por medio una Carta emitida por el Fabricante.
- 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.

b) Mantenimiento

- Realizar la actualización del software VMware vSphere Enterprise Plus, VMware vRealize Operation Advanced, VMware vSAN Advanced, VMware NSX Data Center Advanced, incluyendo el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, actualizaciones de seguridad, etc, cada vez que la Entidad lo solicite.

5.3. Lugar, plazo y horario de prestación del servicio**5.3.1. Lugar**

La prestación del servicio se realizará en las oficinas de la INSI San Isidro - SUNAT sito en la calle Andrés Reyes N° 320, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima o en los data center de la Institución:

DC1: Calle Andrés Reyes N° 320, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima.

DC2: Av. Manuel Olguín 395, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima.

Por decisión de la SUNAT, 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, sin implicar costo alguno para la Entidad.

5.3.2. Plazo

El plazo total del servicio será de trescientos sesenta y cinco (365) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el Acta de conformidad de recepción de los documentos de emitidos por los fabricantes.

Asimismo, se debe considerar los siguientes plazos:

Actividad	Plazo máximo
Entrega de documentos emitidos por los fabricantes: <ul style="list-style-type: none">- Documento que acredite la garantía y/o soporte de los servidores de la marca LENOVO.- Documento que acredite la garantía y/o soporte de los switches Huawei.- Documento de titularidad de la suscripción y/o soporte de los softwares de virtualización VMware vSphere Enterprise Plus, VMware vRealize Operation Advanced, VMware vSAN Advanced, VMware NSX Data Center Advanced.- Documento de titularidad de la suscripción y soporte del software de la marca Red Hat Enterprise Linux.- Procedimiento de reporte de fallas y matriz de escalamiento.	Siete (07) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

<p>Del servicio de soporte y mantenimiento para servidores de la marca LENOVO o equivalente.</p> <p>Del servicio de mantenimiento correctivo para switches de la marca Huawei o equivalente.</p> <p>Del servicio de mantenimiento preventivo para switches de la marca Huawei o equivalente.</p> <p>Del Servicio de soporte y mantenimiento de los softwares VMware vSphere Enterprise Plus, VMware vRealize Operation Advanced, VMware vSAN Advanced, VMware NSX Data Center Advanced y RedHat Enterprise Linux for Virtual Datacenters.</p>	<p>El servicio de soporte iniciará a partir del día siguiente de suscrito el Acta de conformidad de recepción de los documentos emitidos por los fabricantes, por un periodo de 365 días calendario</p>
Informe técnico de Mantenimiento	Siete (07) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de culminado el proceso de mantenimiento de los equipos ubicados en ambos data centers.

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

Actualmente la solución Hiperconvergente API cuenta con garantía hasta la fecha 29.03.24, por lo que el servicio iniciará a partir de la finalización de la garantía. SE INCORPORÓ PRODUCTO DE LA ABSOLUCIÓN DE LA CONSULTA "NRO. DE ORDEN 4 DEL PLIEGO ABSOLUTORIO" FORMULADA POR EL PARTICIPANTE OBDC TI S.A.C.

5.3.3. Horario

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

El servicio de mantenimiento de servidores se realizará previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, de acuerdo con lo indicado en el numeral 5.2.1.

El servicio de mantenimiento preventivo de switches se realizará previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, de acuerdo con lo indicado en el numeral 5.2.3.

El servicio de mantenimiento al software VMware vSphere Enterprise Plus, VMware vRealize Operation Advanced, VMware vSAN Advanced, VMware NSX Data Center Advanced se realizará previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, de acuerdo con lo indicado en el numeral 5.2.4.

5.4. Resultados esperados (entregables)

- a. El contratista debe entregar los siguientes documentos de los fabricantes, por el plazo de ejecución del servicio indicado en el numeral 5.3.2:
 - Documento que acredite la garantía y/o soporte de los servidores de la marca LENOVO.
 - Documento que acredite la garantía y/o soporte de los switches de la marca Huawei.

- Documento de titularidad de la suscripción y soporte de los softwares de virtualización de la marca VMware (VMware vSphere Enterprise Plus, VMware vRealize Operation Advanced, VMware vSAN Advanced, VMware NSX Data Center Advanced)
- Documento de titularidad de la suscripción y soporte del software de la marca Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters.

La vigencia de los documentos de titularidad debe ser verificable en el portal web de cada fabricante.

- b. El contratista deberá presentar el Procedimiento de escalamiento de incidentes y consultas (llamadas de servicio), el cual deberá ser entregado en un plazo máximo de siete (07) días calendario luego de la firma del contrato.
- c. El contratista deberá presentar, a los siete (07) días como máximo de culminado el mes de manera trimestral, un informe técnico por el servicio de soporte de servidores, mantenimiento correctivo de switch, servicio de soporte de softwares, a través de la mesa de parte virtual de la Entidad, en la cual se detalle las incidencias o fallas.

El informe técnico por el servicio de soporte de los servidores, mantenimiento correctivo de switch y soporte de softwares, 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 de soporte, la entidad a través de la DGIT revisará la información brindada por el proveedor y emitirá el informe de conformidad del servicio, con periodicidad mensual donde se señale el control de llamadas por los servicios cuantificando las horas de exceso en la atención. La cuantificación de los valores y las reglas serán de acuerdo con lo establecido en los términos de referencia y de ser el caso se aplicará las penalidades correspondientes.

- d. El contratista deberá presentar, a los siete (07) días como máximo de culminado el trimestre de realizado el mantenimiento o los mantenimientos, un informe técnico por el servicio de mantenimiento de servidores, servicio de mantenimiento preventivo de switch, servicio de mantenimiento del software, a través de la mesa de parte virtual de la Entidad, en la cual se detalle las incidencias o fallas.

El informe técnico por el servicio de mantenimiento de los servidores contendrá como mínimo la siguiente información:

- Fecha y hora del servicio realizado
- Como mínimo las siguientes tareas realizadas por cada servidor:
 - Diagnóstico de funcionamiento
 - Desmontaje del equipo
 - Limpieza interna y externa del CPU
 - Limpieza de periféricos.
 - Actualización de Firmware
 - Pruebas de funcionamiento y operatividad.
- Recomendaciones.

El informe técnico por el servicio de mantenimiento preventivo de los switches contendrá como mínimo la siguiente información:

- Fecha y hora del servicio realizado
- Como mínimo las siguientes tareas realizadas por cada switch:
 - Diagnóstico de funcionamiento

- Desmontaje del equipo
- Limpieza
- Actualización de Firmware
- Pruebas de funcionamiento y operatividad.

- Recomendaciones.

El informe técnico por el servicio de mantenimiento de los softwares contendrá como mínimo la siguiente información:

- Fecha y hora del servicio realizado
- Versión de actualización del software instalado.
- Versión de patches, temporary fixes, actualizaciones de seguridad instalados en los servidores.
- Pruebas de funcionamiento y operatividad.
- Recomendaciones.

A efectos de velar por el fiel cumplimiento de los servicios de mantenimiento, la entidad a través de la DGIT revisará la información brindada por el proveedor y emitirá el informe de conformidad luego del servicio.

Todos los informes se presentarán a través de la Mesa de Partes Virtual de SUNAT, adicionalmente en formato digital vía correo electrónico a las direcciones previamente coordinadas con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, las cuales podrán cambiar, siendo comunicadas.

6. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR:

6.1. Requisitos del proveedor

El proveedor debe ser representante y/o partner acreditado en el país o canal autorizado para comercializar del servicio de soporte y mantenimiento del fabricante, lo cual se acreditará 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 de plataformas de hardware LENOVO. Los documentos deberán ser presentados para la firma de contrato.

El proveedor debe ser representante y/o partner acreditado en el país o canal autorizado para comercializar del servicio de soporte y/o mantenimiento del fabricante, lo cual se acreditará 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 para el software de virtualización de la marca VMware y software de Red Hat. Los documentos deberán ser presentado para la firma de contrato.

6.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

6.2.1. Personal

6.2.1.1. Otro Personal

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

A. UN (1) ESPECIALISTA EN VIRTUALIZACIÓN

i. Actividades:

Realizar las actividades de mantenimiento y soporte técnico en el software de virtualización basado en VMware vSphere.

ii. Perfil:

Formación académica

- Técnico Titulado o Bachiller en: Redes y Comunicación de Datos o Computación o Informática o Electrónica o Telecomunicaciones o Sistemas, el postor deberá presentar una copia simple del título técnico o grado académico del personal propuesto a la suscripción del Contrato.
- Deberá contar con certificación oficial del fabricante de software de virtualización VMware VSphere. Se deberá presentar copia del certificado oficial a la suscripción del Contrato

iii. Experiencia:

Experiencia mínima de 3 años en instalación y/o configuración y/o administración de: software de virtualización de datacenter y/o almacenamiento definido por software y/o cloud.

La experiencia del personal se acreditará a 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.

B. UN (1) ESPECIALISTA EN SERVIDORES O NODOS:

i. Actividades:

Realizar las actividades de soporte y mantenimiento de servidores Hiperconvergentes.

ii. Perfil

Formación académica

- Técnico Titulado o Bachiller en: Redes y Comunicación de Datos o Computación o Informática o Electrónica o Telecomunicaciones o Sistemas, el postor deberá presentar una copia simple del título técnico o grado académico del personal propuesto para la suscripción del Contrato.
- Deberá contar con certificación oficial del fabricante de hardware de la solución Lenovo relacionado con: servidores o nodos. Se deberá presentar copia del certificado oficial a la suscripción del Contrato.

iii. Experiencia

Experiencia mínima de 3 años en instalación y/o configuración y/o administración de: servidores o nodos y/o software de virtualización de datacenter y/o almacenamiento definido por software y/o cloud.

La experiencia del personal se acreditará a 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.

Adicionalmente, el contratista podrá incorporar a su equipo de trabajo los recursos humanos que considere necesario para cumplir con el desarrollo óptimo del proyecto.

Nota: Para la acreditación de otro personal se deberá presentar copia simple de los documentos que acrediten fehacientemente la formación académica y la experiencia, los mismos que deberán ser presentados a la firma 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, directivas 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 serán otorgadas por la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (DGIT) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI) de la SUNAT en el plazo máximo de siete (7) días calendario.

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:

Entregables	Forma de PAGO (%)
Entrega de documentos emitidos por los fabricantes: - Documento que acredite la garantía y/o soporte de los servidores de la marca LENOVO. - Documento que acredite la garantía y/o soporte de los switches Huawei. - Documento de titularidad de la suscripción y/o soporte de los softwares de virtualización VMware vSphere vSphere Enterprise Plus, VMware vRealize Operation Advanced, VMware vSAN Advanced, VMware NSX Data Center Advanced. - Documento de titularidad de la suscripción y soporte del software de la marca Red Hat Enterprise Linux.	70% del monto total del contrato, previa conformidad de la recepción de los documentos emitidos por los fabricantes.
Del servicio de soporte técnico para servidores de la marca LENOVO o equivalente. Del servicio de mantenimiento correctivo para switches de la marca Huawei o equivalente. Servicio de soporte y mantenimiento de los softwares VMware vSphere Enterprise Plus, VMware vRealize Operation	20% del monto total del contrato, previa conformidad de la recepción del informe técnico del servicio de soporte y mantenimiento, en forma trimestral. Los cuatro (04) pagos trimestrales serán del 5% del monto contratado.

Advanced, VMware vSAN Advanced, VMware NSX Data Center Advanced y RedHat Enterprise Linux for Virtual Datacenters.	
Del servicio de mantenimiento para servidores de la marca LENOVO o equivalente. Del servicio de mantenimiento preventivo para switches de la marca Huawei o equivalente.	10% del monto total del contrato, previa conformidad del servicio de mantenimiento y mantenimiento preventivo. El cual deberá brindarse una (01) vez durante el año.

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.

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Cuando el contratista incurra en horas de exceso en los tiempos de solución de las incidencias o fallas reportadas por la Entidad.	Se calculará el UPTIME cada 30 días calendario, de la siguiente forma: UPTIME = (THM – THE) x100% / THM Dónde: THM = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la entidad por el servicio soporte y mantenimiento. THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto a los tiempos de solución indicados en el numeral 5.2) en que incurrió el contratista para la solución de la incidencia o falla.	Según lo indicado en el informe trimestral de conformidad del área usuaria División de Gestión de la Infraestructura tecnológica, en sus reportes de conformidad del servicio.

Otras penalidades															
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento												
		<p>La penalidad por el periodo trimestral estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <table><tr><th>Rango de Uptime</th><th>Penalidad ⁽¹⁾</th></tr><tr><td>< 98% - 99%]</td><td>2%</td></tr><tr><td>< 97% - 98%]</td><td>4%</td></tr><tr><td>< 96% - 97%]</td><td>6%</td></tr><tr><td>< 95% - 96%]</td><td>8%</td></tr><tr><td>Menor o igual a 95%</td><td>10%</td></tr></table>	Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾	< 98% - 99%]	2%	< 97% - 98%]	4%	< 96% - 97%]	6%	< 95% - 96%]	8%	Menor o igual a 95%	10%	
Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾														
< 98% - 99%]	2%														
< 97% - 98%]	4%														
< 96% - 97%]	6%														
< 95% - 96%]	8%														
Menor o igual a 95%	10%														
		<p>(1) Porcentaje de la penalidad, en base al pago trimestral.</p>													

Ejemplo:

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 24x7. En 1 periodo, 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:

$$\begin{aligned}
 \text{THM} &= 24 \times 30 \times 3 = 2160 \text{ horas} \quad (\text{para fines del ejemplo se considera 3 mes con 30 días calendario c/u.}) \\
 \text{THE} &= 40 + 20 = 1 \text{ hora} \\
 \text{UPTIME} &= (2160 - 1) \times 100\% / 2160 = 99.95\%
 \end{aligned}$$

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 40.2º del artículo 40º de la Ley de Contrataciones del Estado.

ANEXO 1: Inventario de HW y SW

Inventario Hardware

Servidores (Nodos) de la Solución Hiperconvergente

DESCRIPCION	PRODUCTO	MODELO	SERIE	SITE
Nodo	Lenovo ThinkAgile VX1U Cetified Node	CTO4WW	J10174BG	Surco
Nodo	Lenovo ThinkAgile VX1U Cetified Node	CTO4WW	J101734M	Surco
Nodo	Lenovo ThinkAgile VX1U Cetified Node	CTO4WW	J10174BF	Surco
Nodo	Lenovo ThinkAgile VX1U Cetified Node	CTO4WW	J101734P	Surco
Nodo	Lenovo ThinkAgile VX1U Cetified Node	CTO4WW	J101734R	San isidro
Nodo	Lenovo ThinkAgile VX1U Cetified Node	CTO4WW	J101734N	San isidro
Nodo	Lenovo ThinkAgile VX1U Cetified Node	CTO4WW	J10174BE	San isidro
Nodo	Lenovo ThinkAgile VX1U Cetified Node	CTO4WW	J10174BD	San isidro

Switches de la Solución Hiperconvergente

DESCRIPCION	MODELO	SERIE	SITE
Switch	Huawei CE6870-48S6CQ-EI	2102350RXE10LB000014	Surco
Switch	Huawei CE6870-48S6CQ-EI	2102350RXE10LB000007	Surco
Switch	Huawei CE6870-48S6CQ-EI	2102350RXE10LA000040	San isidro
Switch	Huawei CE6870-48S6CQ-EI	2102350RXE10LB000006	San isidro

Inventario de Software

Red Hat Contrato Referencia:

Subscription Name - RHEL for Virtual Datacenters, 2 Skt Prem RH

Product ID: 00YH622

Sales Order: 4330608684

VMware Contrato Referencia:

VMware order: 25204814

Contrato: 4117871199

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/ 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"> - 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 ó - Servicio de suscripción de contrato de soporte de Red Hat Enterprise Linux ó - Servicio de Renovación de soporte y actualización de software de VMware ó - Servicio de soporte técnico de software de virtualización para servidores ó - Servicio de instalación o configuración de software de virtualización de servidores ó - Servicio de soporte técnico de servidores ó - Servicio de Mantenimiento Correctivo de servidores ó - Servicio de Suscripción y/o Soporte de software de la marca VMware <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada 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 de que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p>

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

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

(...)

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

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".