

TÉRMINOS DE REFERENCIA
SERVICIO DE RENOVACIÓN DE SOPORTE DE SERVIDOR STORAGE NETAPP

1. DEPENDENCIA SOLICITANTE

Oficina de Tecnologías de Información.

2. FINALIDAD PÚBLICA

A fin de garantizar el funcionamiento óptimo de los servicios y sistemas de SUNASS es necesario renovar el soporte del servidor Netapp.

3. JUSTIFICACIÓN

SUNASS cuenta con un servidor de almacenamiento cuya capacidad es de 64 TB y debido al crecimiento institucional con presencia en los 24 departamentos, el mismo resulta insuficiente para el actual y futuro almacenamiento previsto. Por tanto, es necesario la renovación del soporte a fin de garantizar el funcionamiento óptimo de todos los servicios y sistemas de la SUNASS.

4. VINCULACIÓN POI

Mantenimiento y soporte de los equipos tecnológicos

5. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

RDR (Recursos Directamente Recaudados)

6. BASE LEGAL APLICABLE

Con resolución de Gerencial General N° 039-2021 -SUNASS-GG, de fecha 08 de junio de 2021 se aprueba el proceso de estandarización de soporte de servidor Storage Netapp por un periodo de 03 años.

7. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Renovación de soporte de servidor storage Netapp de SUNASS.

8. CARACTERÍSTICAS GENERALES

ITEM UNICO	DESCRIPCIÓN	MODELO- MARCA	CANTIDAD
	Renovación de soporte del Storage y sus controladoras FAS2552.	FAS2552- NETAPP	01

El servicio de renovación será por 1 año, incluye el soporte y configuración.

8.1 Características Generales del Servicio

- a. La renovación del soporte del Storage y sus controladoras (FAS2552) será por el periodo de 1 año ver (anexo #2).
- b. El Contratista debe realizar mantenimiento lógico y limpieza física del equipo, el Contratista deberá considerar materiales, mano de obra y asistencia presencial o remota.
- c. El Contratista garantizará la operatividad del servicio de soporte, comprometiéndose a absolver las observaciones emitidas y/o deficiencias detectadas.

- d. El Contratista debe contar con un soporte de atención al cliente de 24 horas los 7 días de la semana durante los 365 días del año (24x7x365), por el periodo de un año.
- e. El Contratista deberá realizar la entrega y cambio de piezas dañadas en el periodo de 3 a 4 horas de haber identificado el cambio de la parte dañada.
- f. El Contratista deberá enviar un personal capacitado a la sede central de la SUNASS para el soporte in situ.
- g. El Contratista deberá brindar soporte preventivo y correctivo a nivel de software y hardware, la cual podrá ser in situ o de manera remota.
- h. En el caso de que ocurra un problema y se determine que no se encuentra incluido en la cobertura del soporte, el Contratista procederá a asesorar a SUNASS sobre las mejores prácticas y procedimientos necesarios para la solución del mismo y realizará las coordinaciones administrativas para llevar el control sobre la calidad del servicio brindado.
- i. No podrá modificarse el nivel, calidad, periodicidad, categoría o cualquier característica de estos servicios durante el periodo de garantía sin consentimiento de SUNASS.

9. REQUISITOS DEL CONTRATISTA

9.1 Del Personal Clave

9.1.1 Jefe de Proyecto (01)

- Experiencia no menor de 03 años en Gestión de Proyectos de Tecnologías de información.
- Deberá estar certificado en Gestión de Proyectos (PMP).

Funciones a realizar

- Informar sobre la actualización final del soporte del storage y sus controladoras.
- Seguimiento y supervisión.
- Coordinación de actividades, sobre creaciones, modificación o eliminación de LUM con la Oficina de Tecnologías de Información de la SUNASS.

9.1.2 Especialista de Almacenamiento (01)

- Experiencia no menor de 03 años en instalación y/o soporte de servidores de almacenamiento.
- Deberá estar certificado por la marca actual de almacenamiento NetApp, en administración en ONTAP7-Mode y/o Cluster Data Ontap y/o Administración de Data en Cluster Data Ontap, y/o NetaApp en administrador de datos certificado de netapp, ONTAP.

Funciones a realizar:

- Instalación, configuración para el cambio de piezas dañadas.
- Balanceo de las controladoras a nivel de LUM.
- Actualizar la versión de cada controladora del servidor de Netapp.
- Brindar soporte a cada controladora del servidor Netapp.
- Ampliación del almacenamiento y balanceo del storage.

- Informar sobre la arquitectura final de la solución en coordinación con el área de sistemas.

10. CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS

El servicio para la configuración de las controladoras podrá ser prestado de manera presencial o virtual, los equipos se encuentran ubicados en el piso 8 de la sede central de la SUNASS ubicada en la Av. Bernardo Monteagudo N°210, ciudad de Lima – Magdalena del Mar.

11. PLAZO DE SERVICIO

El contratista contará con el plazo de hasta 15 días para la renovación del soporte, instalación y configuración, el plazo se contabilizará a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

El plazo de vigencia del servicio será de un año, el mismo que será contabilizado desde el día señalado en el documento de activación.

12. DOCUMENTOS PARA SUSCRIPCIÓN DE CONTRATO

12.1 A la firma de Contrato

El contratista deberá presentar lo siguiente:

- Presentar Declaración Jurada acreditando contar con un sistema de mesa de ayuda propio; a través de canales virtuales, como página web y correo electrónico. Se deberá incluir los siguientes datos:
Nombres, Teléfono, correo del personal que brindará el apoyo técnico en el caso de incidencias reportadas (escalamiento a especialistas).
- Copia de documentos que acrediten contar con la certificación solicitada al personal clave descrito en el numeral 9.1.1. La certificación debe haber sido emitida con una antigüedad no mayor a tres (03) años a la fecha de presentación de la oferta.
- Copia de documentos que acrediten contar con la certificación solicitada al personal clave descrito en el numeral 9.1.2. La certificación debe haber sido emitida con una antigüedad no mayor a dos años a la fecha de presentación de la oferta y deberá contener un código de validación u otra información de tal manera que se pueda validar su originalidad ya sea en la página web del fabricante NETAPP u otra página web autorizada.
- Documentación que acredite, ser fabricante, representante o distribuidor autorizado de la marca o subsidiaria local del fabricante con referencia al presente proceso.

13. ENTREGABLES

El Contratista deberá presentar lo siguiente:

- Documento que señale la fecha de inicio de la activación del servicio.
- Un informe en el cual se evidencie las actividades descritas en el punto 8.1 b).

Los documentos deberán ser entregado a la SUNASS vía mesa de partes a través del siguiente enlace <http://notificaciones.sunass.gob.pe:8080/mesadepartes/inicio-general> .

14. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

Suma Alzada.

15. SUPERVISIÓN

La supervisión estará a cargo de personal técnico especialista designado de la Oficina de Tecnologías de Información de la SUNASS.

16. CONFORMIDAD

La conformidad será otorgada de acuerdo con el Artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, por el jefe de la Oficina de tecnologías de Información de la SUNASS, luego de verificado el cumplimiento de las condiciones contractuales, previo informe técnico del Especialista de Infraestructura Tecnológica.

17. FORMA DE PAGO

Pago único en soles luego de otorgada la conformidad por parte de la Oficina de Tecnologías de Información, conforme con lo señalado en el artículo N° 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Entregable según lo señalado en el punto 13.
- Comprobante de pago.
- Informe técnico del Especialista de Infraestructura Tecnológica.
- Acta de conformidad del jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información-OTI.

El contratista debe presentar la documentación requerida en Mesa de Partes (de lunes a viernes en el horario de 9:00 am a 17:00 pm) de SUNASS, ubicada en Av. Bernardo Monteagudo 210 Magdalena del Mar o por Mesa de Partes Virtual de la SUNASS ubicada en el siguiente enlace: <http://notificaciones.sunass.gob.pe:8080/mesadepartes/inicio-general> .

18. PENALIDADES

De acuerdo el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

19. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El plazo mínimo de responsabilidad del contratista por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado es de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada.

20. CLÁUSULA ANTISOBORNO

- a. El contratista declara conocer los compromisos antisoborno de la SUNASS, el cual se estable en su Política antisoborno y se encuentra disponible en el portal web de la SUNASS (<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4573329/Politica%20del%20SIG%202023.pdf?v=1684366588>)
- b. El contratista declara no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o, en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio a prestarse o bien a proporcionarse. En línea con ello, se compromete a

actuar en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del Consejo Directivo, funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como a terceros que tengan participación directa o indirecta en la determinación de las características técnicas y/o valor referencial o valor estimado, elaboración de documentos del procedimiento de selección, calificación y evaluación de oferta, y la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento.

- c. El contratista se compromete a denunciar, sobre la base de una creencia razonable o de buena fe, cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través del canal de denuncias de soborno ubicado en el portal web de la SUNASS (<http://servicio.sunass.gob.pe/denuncias/>)

21. CONFIDENCIALIDAD

El contratista deberá mantener estricta confidencialidad sobre la información a la que tendrá acceso durante la ejecución del servicio. Asimismo, no podrá disponer de ésta para fines distintos al servicio que presta.

El contratista deberá de tener conocimiento de las "Disposiciones de seguridad de la información para proveedores" que serán comunicadas por la SUNASS si por la contratación el proveedor tiene acceso a algún activo de información de la SUNASS (sistemas de información, instalaciones de procesamiento, entre otros).

El contratista deberá de enviar al correo electrónico del personal responsable de la contratación del servicio la declaración jurada de compromiso de confidencialidad de proveedores de la Sunass firmada.

El proveedor podrá ser evaluado de acuerdo con los lineamientos de seguridad de la información.

22. OBLIGACIÓN ANTICORRUPCIÓN

El/la Contratista/a declara y garantiza no haber ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o; en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación con la orden de servicio o el contrato, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios/as, integrantes de los órganos de administración, apoderados/as, representantes legales, funcionarios/as, asesores/as o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Asimismo, el/la Contratista/a se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución de la orden de servicio o contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios/as, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados/as, representantes legales, funcionarios/as, asesores/as y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, el/la Contratista/a se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula faculta a SUNASS a resolver automáticamente y de pleno derecho la orden de servicio o el contrato, bastando para tal efecto remitir a EL CONTRATISTA una comunicación informando que se ha producido dicha resolución, sin perjuicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

23. Requisitos de Calificación

B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL		
B.4	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE		
	<p><u>JEFE DE PROYECTO 01</u></p> <p>Requisitos: Experiencia no menor de 03 años en Gestión de Proyectos de Tecnologías de información.</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p>Acreditación: La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <p><u>ESPECIALISTA DE ALMACENAMIENTO (01)</u></p> <p>Requisitos: Experiencia no menor de 03 años en instalación y/o soporte de servidores de almacenamiento.</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p>Acreditación: La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <table><tr><td>Importante</td></tr><tr><td><ul style="list-style-type: none"><i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento</i></td></tr></table>	Importante	<ul style="list-style-type: none"><i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento</i>
Importante			
<ul style="list-style-type: none"><i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento</i>			

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</i> • <i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i> • <i>Al calificar la experiencia del personal, 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 cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</i>
C	<p>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 300,000.00 (trescientos mil son 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>En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 47,000.00 (cuarenta y siete mil con 00/100 soles), por la venta 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. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Prestaciones de Soporte de almacenamiento NetApp y/o De Soporte De Storage NetApp y/o de almacenamiento de la marca NetApp y/o de Ampliación de bandejas de discos de la marca NetApp.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo</p>

	<p>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 Respectivo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</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”.

ANEXO 1: Listado Servidores Físicos y versiones hypervisor.

Nombre	Versión Hipervisor
Esxi101.sunass.gob.pe	VMWARE ESXI 7.0
Esxi102.sunass.gob.pe	VMWARE ESXI 7.0
Esxi103.sunass.gob.pe	VMWARE ESXI 7.0
Esxi104.sunass.gob.pe	VMWARE ESXI 7.0
Esxi104.sunass.gob.pe	VMWARE ESXI 7.0

ANEXO 2: Detalle del Storage NetApp

EQUIPAMIENTO	ROL	LICENCIAS	SISTEMA OPERATIVO
NetApp FAS2552-2 High Availability	Sistema de almacenamiento Principal	-CIFIS, FCP, ISCSI, NFS	Data ONTAP 8.2.1 7- Mode