TERMINO DE REFERENCIA N° 00093-2026/SBN-OTI

CENTRO DE COSTO	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
N° CMN	2928
ACTIVIDAD POI Y/O ACCIÓN ESTRATÉGICA PEI	C0024 – OTI.05 GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD OPERATIVA DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LA SBN
FUENTE DE FINANCIAMIENTO	RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS
META	20
CLASIFICADOR DE GASTO	2.3.2 7.4 3
DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN	SERVICIO DE SOPORTE TECNICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE OPERATIVIDAD DEL STORAGE

1. ÁREA USUARIA

Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (SBN).

2. FINALIDAD PÚBLICA

Garantizar la continuidad operativa, disponibilidad, alto rendimiento e integridad de la información procesada y almacenada en la solución de almacenamiento (Storage) de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales – SBN.

Mediante la contratación de un servicio especializado de soporte técnico, mantenimientos preventivos y reemplazo de componentes averiados bajo demanda, la Entidad busca mitigar riesgos de falla, evitar interrupciones no programadas en las bases de datos y sistemas corporativos, y asegurar la prestación ininterrumpida de los servicios digitales puestos a disposición de la ciudadanía y usuarios institucionales.

3. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar a una persona natural o jurídica que brinde el “Servicio de soporte técnico para el restablecimiento de operatividad del Storage” de la SBN, el cual comprende el soporte técnico especializado con cobertura de atención de incidencias las 24 horas del día, los 7 días de la semana, el reemplazo de componentes averiados y la ejecución de tres (03) mantenimientos preventivos, durante el periodo contractual.

Esta es una copia auténtica imprimible de documento electrónico archivado en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de DS.070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad puede ser contrastada a través de nuestro portal web. https://www.sbn.gob.pe ingresando al ícono Verifica documento digital o también a través de la siguiente dirección web: https://app.sbn.gob.pe/verifica. En ambos casos deberás ingresar la siguiente clave:2193L41613

4. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio se prestará bajo la modalidad a **TODO COSTO** y será ejecutado directamente por el contratista. Comprende: (i) el soporte técnico especializado 24x7, que incluye el reemplazo de los componentes averiados, y (ii) los mantenimientos preventivos, para los sistemas de almacenamiento existentes en la SBN, detallados en el Cuadro N.° 01. Todas estas prestaciones deberán encontrarse incluidas en el precio contractual, sin costos adicionales para la Entidad.

Cuadro N.° 01: Equipos de Almacenamiento Comprendidos

Hardware / Descripción	Modelo	Service Tag / Serie	Código de Servicio Rápido	Cobertura y Modalidad
Dell EMC Storage SAN	SCV5020	FJNHQJ3	33840051087	Soporte Directo 24x7, Mantenimiento y Reemplazo de Partes por el Proveedor
Dell EMC Storage Enclosure Expansion	SCV400	GJNHQJ3	36016833423	Soporte Directo 24x7, Mantenimiento y Reemplazo de Partes por el Proveedor
Dell EMC Storage Enclosure Expansion	SCV420	DJKQGT3	29481854871	Soporte Directo 24x7, Mantenimiento y Reemplazo de Partes por el Proveedor

Ubicación Física de los Equipos: Centro de Datos de la SBN, Calle Chinchón N.° 890, San Isidro, Lima.

4.1. Alcance del Soporte Técnico Especializado

El Contratista deberá brindar una cobertura técnica directa que incluya:

- **Atención de Incidencias 24x7x365:** Central de atención telefónica, vía correo y soporte remoto disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos domingos y feriados.
- **Tiempo de Respuesta Remota:** Tiempo máximo de respuesta e inicio de diagnóstico no mayor a treinta (30) minutos de reportado el evento por la SBN.

Esta es una copia auténtica imprimible de documento electrónico archivado en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de DS.070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad puede ser contrastada a través de nuestro portal web. https://www.sbn.gob.pe ingresando al ícono Verifica documento digital o también a través de la siguiente dirección web: https://app.sbn.gob.pe/verifica. En ambos casos deberás ingresar la siguiente clave:2193L41613

- **Atención Presencial en Sitio:** Para fallas críticas o que requieran cambio de componentes físicos, el especialista técnico se apersonará al Centro de Datos de la SBN en un plazo máximo de cuatro (04) horas desde la notificación del incidente.
- **Reemplazo de Componentes y Partes (A todo costo):** Suministro, transporte, instalación y configuración de componentes de reemplazo (discos SSD/SAS, controladoras, fuentes de poder, módulos de memoria, tarjetas de fibra/SAS, ventiladores, cables y chasis) 100% originales o 100% compatibles equivalentes/superiores aprobados para la plataforma Dell SC Series, sin costo adicional para la SBN.
- **Retención de Unidades de Almacenamiento Averiadas:** La SBN conservará en su poder todos los discos duros o unidades de estado sólido (SSD) sustituidos por fallas, con el fin de resguardar la confidencialidad de la información confidencial o sensible de la Entidad. El Contratista no exigirá la devolución de los discos reemplazados.
- **Actualización de Firmware y Parches:** El Contratista evaluará, planificará y ejecutará el despliegue de parches de código, actualizaciones de sistema operativo (Storage Center OS - SCOS) y firmwares liberados para los sistemas de almacenamiento, previa validación de compatibilidad con el entorno de la SBN y dentro de una ventana de mantenimiento autorizada.
- **Monitoreo de Salud y Análisis Proactivo:** Evaluación periódica de logs de eventos, alertas de desgaste en unidades SSD, estado de arreglos RAID, rendimiento y análisis de tendencias de capacidad.

Precisión sobre el alcance: el soporte técnico especializado es prestado directamente por el contratista, con su propio personal, procedimientos y repuestos, y comprende únicamente lo descrito en los presentes términos de referencia. No constituye una garantía ni una extensión, renovación de la garantía del fabricante.

4.2. Alcance Mantenimiento Preventivo

El contratista ejecutará tres (03) mantenimientos preventivos presenciales durante el periodo contractual, uno en cada tramo del servicio, dentro de los plazos establecidos en el numeral 4.2.2 y en el plan de trabajo aprobado por la OTI. Cada intervención deberá ser coordinada previamente con la OTI y contar con su autorización.

4.2.1 Actividades a realizar en cada mantenimiento preventivo

En cada intervención presencial, el contratista realizará como mínimo las siguientes actividades sobre la totalidad de los equipos comprendidos en el Cuadro N.° 01 (controladoras, gabinete principal y enclosures de expansión):

N.°	Actividad	Detalle de lo que se realiza
1	Revisión del estado general del sistema	Verificación del estado de salud de las controladoras, del gabinete principal y de los enclosures de expansión desde la consola de administración de Storage Center, identificando componentes degradados, en alerta o con fallas.

Esta es una copia auténtica imprimible de documento electrónico archivado en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de DS.070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad puede ser contrastada a través de nuestro portal web. https://www.sbn.gob.pe ingresando al ícono Verifica documento digital o también a través de la siguiente dirección web: https://app.sbn.gob.pe/verifica. En ambos casos deberás ingresar la siguiente clave:2193L41613

2	Revisión de logs y eventos	Análisis de los registros de eventos y de las alertas activas e históricas del periodo transcurrido desde el último mantenimiento, e identificación de errores recurrentes.
3	Verificación de unidades de almacenamiento y arreglos RAID	Revisión del estado de los discos (SSD/SAS), del nivel de desgaste de las unidades SSD, de los discos de reserva (spare) disponibles y del estado y la redundancia de los arreglos RAID.
4	Verificación de fuentes de alimentación y ventilación	Comprobación del funcionamiento de las fuentes de alimentación redundantes, de los ventiladores y de las temperaturas reportadas por los equipos.
5	Verificación de conectividad	Revisión del estado de los puertos y enlaces de conexión (fibra y/o SAS) hacia los servidores y entre controladoras y enclosures de expansión, estado de cables y conectores, y redundancia de las rutas.
6	Análisis de capacidad y rendimiento	Revisión del espacio utilizado y disponible, del crecimiento de los datos y de los indicadores de rendimiento (latencia e IOPS), con proyección de tendencias de capacidad.
7	Revisión y respaldo de la configuración	Verificación de la configuración de alertas y notificaciones y de la sincronización de hora del sistema. Antes de cualquier intervención, exportación y entrega a la OTI de una copia de la configuración vigente.
8	Revisión de versiones de firmware y SCOS	Comparación de las versiones instaladas con las versiones liberadas y recomendadas por el fabricante, y propuesta de actualización. La actualización se ejecuta solo previa validación de compatibilidad y autorización de la OTI, dentro de una ventana de mantenimiento autorizada (numeral 4.1).
9	Limpieza física	Limpieza externa de gabinetes, frentes y rejillas de ventilación con sopladores o aspiradores dieléctricos, e inspección visual de daños, rotulado y orden del cableado.
10	Pruebas de verificación posterior	Comprobación de que, al finalizar, los equipos quedan operativos, sin alertas nuevas y con los volúmenes accesibles para los servidores, y registro del estado final.
11	Informe técnico preventivo	Elaboración del informe técnico con los resultados, las incidencias identificadas y las recomendaciones de operación, conforme al numeral 4.2.5.

4.2.2 Frecuencia y plazos de ejecución

Los tres (03) mantenimientos son presenciales y se ejecutan uno en cada tramo del servicio, dentro de los siguientes plazos. La fecha exacta de cada uno se fija en el plan de trabajo aprobado.

Esta es una copia auténtica imprimible de documento electrónico archivado en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de DS.070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad puede ser contrastada a través de nuestro portal web. https://www.sbn.gob.pe ingresando al ícono Verifica documento digital o también a través de la siguiente dirección web: https://app.sbn.gob.pe/verifica. En ambos casos deberás ingresar la siguiente clave:2193L41613

N.°	Mantenimiento preventivo	Plazo máximo de ejecución	Plazo máximo del informe técnico	Entregable
1	Primer mantenimiento preventivo	Hasta los 5 días calendario	Hasta los 10 días calendario	Primer informe
2	Segundo mantenimiento preventivo	Hasta los 180 días calendario	Hasta los 185 días calendario	Segundo informe
3	Tercer mantenimiento preventivo	Hasta los 350 días calendario	Hasta los 355 días calendario	Tercer informe

Los plazos se cuentan a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio o suscripción del contrato (numeral 7.2). El plazo del informe es de cinco (05) días calendario posteriores a cada intervención.

4.2.3 Plan de trabajo

El contratista presentará el plan de trabajo del servicio dentro del plazo del primer entregable (numeral 8), es decir, hasta los tres (03) días calendario contados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio o suscripción del contrato. La OTI evaluará y aprobará dicho plan en un plazo no mayor a dos (02) días calendario; de existir observaciones, el contratista las subsanará dentro de los dos (02) días calendario siguientes a la notificación. Ningún mantenimiento preventivo se iniciará sin el plan de trabajo aprobado.

El plan de trabajo contendrá, como mínimo:

- El cronograma de los tres (03) mantenimientos preventivos, con la fecha y el horario propuestos para cada uno, dentro de los plazos máximos del numeral 4.2.2.
- La secuencia de actividades de cada mantenimiento, según el numeral 4.2.1, con su duración estimada.
- El personal técnico asignado y las responsabilidades de cada integrante.
- Las herramientas, instrumentos y materiales a utilizar.
- Los riesgos identificados y el procedimiento de contingencia en caso se detecte una falla durante la intervención.
- El protocolo de escalamiento y los canales de atención 24x7.

4.2.4 Condiciones de ejecución

- **Coordinación previa:** cada intervención se coordina con la OTI con una anticipación mínima de cinco (05) a diez (10) días hábiles y requiere su autorización.
- **Horario:** las intervenciones se realizan preferentemente en días no laborables (sábados, domingos o feriados) o en ventanas de mantenimiento nocturnas o programadas, autorizadas

Esta es una copia auténtica imprimible de documento electrónico archivado en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de DS.070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad puede ser contrastada a través de nuestro portal web. https://www.sbn.gob.pe ingresando al ícono Verifica documento digital o también a través de la siguiente dirección web: https://app.sbn.gob.pe/verifica. En ambos casos deberás ingresar la siguiente clave:2193L41613

por la OTI, salvo situaciones de emergencia que requieran atención inmediata.

- **Continuidad del servicio:** las actividades se ejecutan sin interrumpir la disponibilidad de los sistemas de la SBN. Cualquier cambio de configuración, actualización o acción que pueda afectar el servicio requiere la autorización previa de la OTI.
- **Acompañamiento:** cada intervención se realiza con el acompañamiento de un especialista de la OTI.
- **Responsabilidad:** el contratista es responsable ante la Entidad por los daños y perjuicios que su personal pudiera ocasionar a las instalaciones, componentes, fibra óptica o equipos del Centro de Datos durante la ejecución del servicio.
- **Seguridad y orden:** el contratista mantiene el área de trabajo limpia, removiendo empaques o residuos generados, y dota a todo su personal de los Equipos de Protección Personal (EPP) adecuados para trabajo en Centro de Datos y riesgo eléctrico.
- **Subcontratación:** queda expresamente prohibida.

4.2.5 Informe técnico de cada mantenimiento

Por cada mantenimiento preventivo, el contratista presentará un informe técnico que contenga, como mínimo: identificación de los equipos intervenidos, fecha y duración de la intervención, actividades realizadas (numeral 4.2.1), estado de salud de los controladores y unidades de almacenamiento, revisión de alertas y registros de eventos, estado de los arreglos RAID, verificación de fuentes de alimentación redundantes, incidencias identificadas, recomendaciones y conclusiones, versiones de actualización de BIOS y IDRAC.

El informe deberá incluir las evidencias técnicas que correspondan y ser presentado a la OTI dentro de los cinco (05) días calendario posteriores a cada intervención. Los informes se agrupan en el entregable que corresponda según el numeral 8, y la conformidad se otorga por entregable una vez presentados todos los informes que lo integran.

4.3. Recursos a ser Provistos por el Proveedor y la SBN

Por el Proveedor: Personal calificado, herramientas de diagnóstico, instrumental técnico, repuestos 100% compatibles/originales, licencias de diagnóstico, transporte y equipos de protección personal (EPP).

Por la SBN: Facilidades de acceso al Centro de Datos, credenciales temporales de acceso a las consolas de administración, acompañamiento de un especialista de la OTI y energía/climatización adecuada.

4.4. Visita técnica

La visita técnica es obligatoria para los postores. Tiene por objeto que el postor conozca in situ los equipos de almacenamiento comprendidos en el Cuadro N.° 01.

Esta exigencia se sustenta en que los equipos de almacenamiento objeto del servicio **ya no cuentan con garantía del fabricante** y son **altamente críticos**, al albergar información de los sistemas institucionales e información en producción de la Entidad. Por ende, la visita tiene por objeto que el postor verifique *in situ* el estado físico, entorno operativo, asegurando la formulación de una oferta

Esta es una copia auténtica imprimible de documento electrónico archivado en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de DS.070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad puede ser contrastada a través de nuestro portal web. https://www.sbn.gob.pe ingresando al ícono Verifica documento digital o también a través de la siguiente dirección web: https://app.sbn.gob.pe/verifica. En ambos casos deberás ingresar la siguiente clave:2193L41613

técnica-económica precisa que garantice la continuidad operativa sin riesgo de pérdida de información ni interrupciones del servicio.

La visita se realiza en las instalaciones de la Entidad, en la fecha y hora que se indiquen en la convocatoria, previa coordinación con la OTI, las coordinaciones se realizaran a través de los siguientes correos:

- Pedro Farje pfarje@sbn.gob.pe. – Jefe de tecnología de la información
- Renato Ubarnes rubarnes@sbn.gob.pe – Especialista de infraestructura

La visita se realiza a través del representante del postor, quien debe acreditarse con su DNI y carta de presentación. La Entidad no asume costos de traslado ni otros gastos derivados de la visita.

5. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL PROPUESTO

5.1. Perfil del Proveedor

- Inscripción vigente en el RNP (Capítulo de Servicios).
- Registro RUC activo y habido ante la SUNAT.
- No contar con impedimentos para contratar con el Estado.
- Constancia de visita técnica obligatoria, emitida por la OTI de la SBN (numeral 4.4).
- Declaraciones juradas y anexos requeridos.

5.2. Experiencia del proveedor

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 100,000.00 (Cien mil con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince (15) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, que se computan desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

En el caso de postores que declaren tener la condición de Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs), se acredita una experiencia de S/ 16,250.00 (Dieciséis mil doscientos cincuenta con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince (15) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, que se computan 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.

Servicios similares: Se consideran servicios similares a los siguientes: las prestaciones de soporte técnico especializado y/o soporte con reemplazo de componentes y/o soporte técnico y/o mantenimiento preventivo y/o mantenimiento correctivo y/o reemplazo/provisión de componentes de hardware y/o implementación o extensión/renovación de garantía/soporte para infraestructura tecnológica de almacenamiento de datos (Storage, SAN, NAS, o sistemas de almacenamiento empresarial).

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acredita con un máximo de veinte (20) contrataciones, mediante 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

Esta es una copia auténtica imprimible de documento electrónico archivado en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de DS.070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad puede ser contrastada a través de nuestro portal web. https://www.sbn.gob.pe ingresando al ícono Verifica documento digital o también a través de la siguiente dirección web: https://app.sbn.gob.pe/verifica. En ambos casos deberás ingresar la siguiente clave:2193L41613

fehacientemente, con constancia 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 , o comprobantes de retención electrónico emitido por SUNAT por la retención del IGV . En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados, para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de servicio con conformidad o constancia de prestación.

5.3. Personal Clave Propuesto

Para la ejecución directa del servicio, el Contratista asignará como mínimo a un (01) especialista:

Especialista Técnico en Infraestructura de Almacenamiento (01 Profesional):

- **Formación Académica:** Titulado o Bachiller en Ingeniería de Sistemas, Informática, Computación, Electrónica, Telecomunicaciones o carrera afín.
- **Experiencia:** Experiencia laboral mínima de dos (02) años en actividades de soporte técnico, instalación, mantenimiento o administración de sistemas de almacenamiento de datos tipo Storage.
- **Capacitación:** Capacitación en arquitectura de almacenamiento SAN/NAS, virtualización o sistemas de almacenamiento, con una duración acumulada no menor a 40 horas lectivas.

Acreditación: (i) copia simple del grado o título profesional obtenido; (ii) contratos y su respectiva conformidad y/o certificados de trabajo y/o constancias de prestación; y (iii) constancias y/o certificados de cursos o capacitaciones.

6. MODALIDAD DE PAGO

Suma alzada.

7. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1. Lugar

Sede Central de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales – SBN, ubicada en Calle Chinchón N.° 890, San Isidro, provincia y departamento de Lima (Centro de Datos OTI).

7.2. Plazo

El plazo de ejecución del servicio es de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio o suscripción del contrato.

8. ENTREGABLES / PRODUCTO

El Contratista deberá presentar los siguientes entregables:

Esta es una copia auténtica imprimible de documento electrónico archivado en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de DS.070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad puede ser contrastada a través de nuestro portal web. https://www.sbn.gob.pe ingresando al ícono Verifica documento digital o también a través de la siguiente dirección web: https://app.sbn.gob.pe/verifica. En ambos casos deberás ingresar la siguiente clave:2193L41613

Entregable	Documentos	Plazo máximo de entrega
Primer entregable	- Plan de trabajo (con el contenido mínimo del numeral 4.2.3), cronograma de los tres (03) mantenimientos preventivos, protocolo de escalamiento, canales de atención 24x7, datos del personal técnico asignado y declaración jurada de disponibilidad de personal especializado y repuestos (Anexo A). - Informe técnico del primer mantenimiento preventivo, con el contenido mínimo del numeral 4.2.5.	Hasta los cinco (10) días calendario, contados a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio o suscripción del contrato.
Segundo entregable	- Informe técnico del segundo mantenimiento preventivo, con el contenido mínimo del numeral 4.2.5. - Reporte de incidentes y requerimientos efectuados a esa fecha.	Hasta los ciento ochenta y cinco (185) días calendario, contados a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio o suscripción del contrato.
Tercer entregable	- Informe técnico del tercer mantenimiento preventivo. - Reporte final de las incidencias atendidas, tiempos de respuesta, intervenciones realizadas, componentes reemplazados, actualizaciones ejecutadas y estado final de los equipos comprendidos en el servicio.	Hasta los trescientos sesenta y cinco (355) días calendario, contados a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio o suscripción del contrato.

Los informes de cada mantenimiento preventivo se presentan dentro de los cinco (05) días calendario posteriores a la intervención (numeral 4.2.2) y forman parte del entregable indicado en ese numeral. El plazo de la tabla es la fecha límite para presentar el entregable completo.

Los entregables serán evaluados por la OTI de acuerdo con las condiciones y plazos establecidos en los presentes términos de referencia.

9. LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LOS ENTREGABLES

El entregable debe ser presentado, a través de la Mesa de partes virtual https://mpv.sbn.gob.pe/ (el horario es las 24 horas, pero es preciso señalar que la documentación que ingresa por la mesa de partes virtual después de las 16:30 horas será derivada al día siguiente hábil) y/o presencial en Calle Chinchón N° 890, San Isidro, Lima (en el horario de 08:30 a 16:30 horas) de la SBN, dirigida a la Oficina de Tecnologías de la Información.

Esta es una copia auténtica imprimible de documento electrónico archivado en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de DS.070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad puede ser contrastada a través de nuestro portal web. https://www.sbn.gob.pe ingresando al ícono Verifica documento digital o también a través de la siguiente dirección web: https://app.sbn.gob.pe/verifica. En ambos casos deberás ingresar la siguiente clave:2193L41613

Los documentos deberán ser presentados debidamente visados y foliados.

10. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad de cada entregable estará a cargo de la Jefatura de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), previo informe técnico de verificación del profesional asignado por dicha oficina, quien comprobará el cumplimiento de las obligaciones y condiciones establecidas en los presentes términos de referencia.

Dicha conformidad se otorgará en un plazo que no exceda de los siete (07) días calendario, contados desde el día siguiente de recibido el entregable.

Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes a la conformidad establecidas en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

La conformidad del tercer entregable corresponde a la conformidad final del servicio, y se otorgará una vez verificado el cumplimiento de las prestaciones correspondientes al periodo contractual, incluidos los mantenimientos preventivos, la atención de incidencias y los entregables exigidos. La conformidad de cada entregable habilita el pago correspondiente, conforme al numeral 11.

11. FORMA DE PAGO

El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

La Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad por parte del área usuaria. Este plazo es prorrogable por cinco (05) días hábiles adicionales, previa justificación de la demora.

La Entidad realiza el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en tres (03)

pagos, uno por cada entregable con conformidad, en moneda nacional, con depósito en la cuenta interbancaria (CCI) indicada por el contratista.

Los tres (03) pagos se afectan al clasificador de gasto 2.3.2.7.4.3, consignado en el cuadro inicial del presente término de referencia.

Para efectos del pago de cada entregable, se debe contar con la siguiente documentación:

- Documento en el que conste la conformidad de la prestación efectuada suscrita por la

Esta es una copia auténtica imprimible de documento electrónico archivado en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de DS.070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad puede ser contrastada a través de nuestro portal web. https://www.sbn.gob.pe ingresando al ícono Verifica documento digital o también a través de la siguiente dirección web: https://app.sbn.gob.pe/verifica. En ambos casos deberás ingresar la siguiente clave:2193L41613

Jefatura de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI).

- Comprobante de pago.

Forma de pago	Entregable que lo origina	Condiciones de pago (% del monto contractual)
Primer pago	-Primer entregable: plan de trabajo, protocolo de escalamiento, canales de atención y personal asignado -Informe técnico del primer mantenimiento preventivo.	40 %
Segundo pago	-Segundo entregable: informes técnicos del segundo mantenimiento preventivo -Reporte de incidentes y requerimientos efectuados	30 %
Tercer pago	-Tercer entregable: informe del tercer mantenimiento preventivo e informe consolidado final -Reporte de incidentes y requerimientos efectuados	30 %
TOTAL		**100 % del monto contractual**

Sustento de los porcentajes. El servicio se presta durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del contrato, por lo que el pago se distribuye según el avance real de la prestación.

- El primer pago (40 %) corresponde a la puesta en marcha: plan de trabajo, canales de atención 24x7, personal asignado y ejecución del Primer mantenimiento preventivo.
- El segundo pago (30 %) se hace efectivo al cumplirse el primer semestre de cobertura 24x7 y el segundo mantenimiento preventivo y reporte de incidentes y requerimientos efectuados a esa fecha.
- El tercer pago (30 %) se abona al finalizar el servicio, con el tercer mantenimiento y el informe consolidado final, y reporte de incidentes y requerimientos efectuados a esa fecha.

Relación con las penalidades. Al pagarse en tres armadas, la Entidad mantiene siempre un saldo pendiente sobre el cual aplicar, de corresponder, las penalidades del numeral 12, que se aplican conforme a los artículos 119 y 120 del Reglamento de la Ley N° 32069.

12. PENALIDADES APLICABLES

12.1. Penalidad por Mora

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto

Esta es una copia auténtica imprimible de documento electrónico archivado en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de DS.070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad puede ser contrastada a través de nuestro portal web. https://www.sbn.gob.pe ingresando al ícono Verifica documento digital o también a través de la siguiente dirección web: https://app.sbn.gob.pe/verifica. En ambos casos deberás ingresar la siguiente clave:2193L41613

de la orden de servicio, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto}}{F \times \text{Plazo en días}}$$

Donde F tendrá los siguientes valores: F = 0.40

La penalidad se regula por lo dispuesto en los artículos 119 y 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

12.2. Otras Penalidades

De conformidad con las facultades del área usuaria, se establecen las siguientes penalidades objetivas e independientes a la mora:

N.°	Infracción / Supuesto Incumplido	Forma de Verificación	Monto / Penalidad
1	**Incumplimiento del plazo de atención presencial:** se aplicará la penalidad establecida por cada hora de retraso respecto del plazo máximo de cuatro (04) horas, siempre que el incumplimiento sea atribuible al contratista y se encuentre acreditado mediante los registros del ticket y el informe técnico correspondiente**.**	Informe del Especialista de la OTI y reporte de ticket.	0.25 UIT por cada hora de retraso adicional.
2	**Retraso en los mantenimientos preventivos:** se aplicará la penalidad establecida por cada día calendario de retraso respecto de la fecha máxima programada y aprobada, siempre que el retraso sea atribuible al contratista y no exista una reprogramación autorizada por la SBN.	Informe técnico de la OTI.	0.50 UIT por cada día calendario de retraso.

Esta es una copia auténtica imprimible de documento electrónico archivado en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de DS.070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad puede ser contrastada a través de nuestro portal web. https://www.sbn.gob.pe ingresando al ícono Verifica documento digital o también a través de la siguiente dirección web: https://app.sbn.gob.pe/verifica. En ambos casos deberás ingresar la siguiente clave:2193L41613

3	**Incumplimiento de la obligación de retención de unidades de almacenamiento:** se aplicará la penalidad establecida cuando el contratista exija la devolución de discos o unidades SSD que, conforme a los términos de referencia, deban permanecer en poder de la SBN. El hecho deberá acreditarse mediante comunicación, registro o documento verificable.	Notificación o reclamación del proveedor.	0.50 UIT por cada evento.

13. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La información y material producido bajo los términos de este servicio, tales como informes técnicos, análisis de logs, configuraciones y documentación técnica, pasarán a propiedad de la SBN.

El contratista se compromete a guardar reserva de la información privilegiada que conociera en el ejercicio de sus funciones, tareas y demás actividades como parte de la ejecución de la prestación, no revelando en forma oral, escrita, ni por cualquier otro medio, hechos, datos, procedimientos, documentación e información de acceso restringido (confidencial), a la que tuviera acceso a partir del inicio de las prestaciones relacionadas con el referido servicio, manteniendo la confidencialidad de la misma de manera permanente.

En caso que incumpliera con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo, la SBN está autorizada a iniciar todas las acciones judiciales o extrajudiciales necesarias para resarcir del perjuicio, y la obligación de confidencialidad perdurará mientras la información conserve las características para considerarse Confidencial.

14. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La recepción conforme de la prestación por parte de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y 144 de su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

El Contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio prestado y de los componentes/repuestos instalados por un plazo de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la SBN.

Esta es una copia auténtica imprimible de documento electrónico archivado en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de DS.070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad puede ser contrastada a través de nuestro portal web. https://www.sbn.gob.pe ingresando al ícono Verifica documento digital o también a través de la siguiente dirección web: https://app.sbn.gob.pe/verifica. En ambos casos deberás ingresar la siguiente clave:2193L41613

15. CLÁUSULA DE CUMPLIMIENTO (LEY DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DEL CONFLICTO DE INTERESES EN EL ACCESO Y SALIDA DE PERSONAL DEL SERVICIO PÚBLICO, LEY N° 31564).

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

16. COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación 4 y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato . Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario

Esta es una copia auténtica imprimible de documento electrónico archivado en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de DS.070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad puede ser contrastada a través de nuestro portal web. https://www.sbn.gob.pe ingresando al ícono Verifica documento digital o también a través de la siguiente dirección web: https://app.sbn.gob.pe/verifica. En ambos casos deberás ingresar la siguiente clave:2193L41613

de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

17. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación son resueltos mediante conciliación.

18. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES proceden de acuerdo con lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

19. ANEXOS

Anexo A: Declaración Jurada de Soporte Técnico Directo 24x7, Disponibilidad de Personal Especializado y Stock de Repuestos.

Firmado digitalmente por:
UBARNES MEZARINA Renato Alvaro FAU
20131057823 hard
Fecha: 20/10/2026 16:46:19-0500

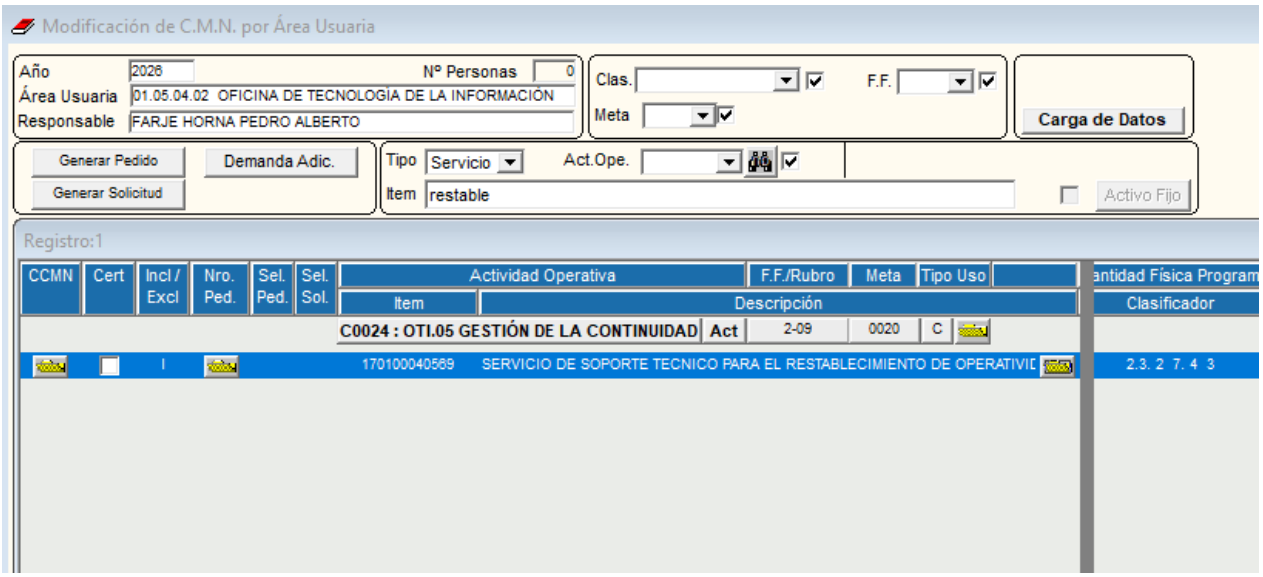
Renato Álvaro Ubarnes Mezarina
Especialista en Infraestructura

Firmado digitalmente por:
FARJE HORNA Pedro Alberto FAU
20131057823 hard
Fecha: 20/10/2026 16:47:47-0500

Pedro Alberto Farje Horna
Jefatura OTI

Esta es una copia auténtica imprimible de documento electrónico archivado en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de DS.070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad puede ser contrastada a través de nuestro portal web. https://www.sbn.gob.pe ingresando al ícono Verifica documento digital o también a través de la siguiente dirección web: https://app.sbn.gob.pe/verifica. En ambos casos deberás ingresar la siguiente clave:2193L41613

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA EL RESTABLECIMIENTO DE OPERATIVIDAD DEL STORAGE



Esta es una copia auténtica imprimible de documento electrónico archivado en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de DS.070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del DS. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad puede ser contrastada a través de nuestro portal web. https://www.sbn.gob.pe ingresando al ícono Verifica documento digital o también a través de la siguiente dirección web: https://app.sbn.gob.pe/verifica. En ambos casos deberás ingresar la siguiente clave:2193L41613