

# TERMINO DE REFERENCIA N° 00085-2024/SBN-OTI



## SERVICIO DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA DE SERVIDOR

<b>CENTRO DE COSTO</b>	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
<b>N° CMN</b>	2871
<b>ACTIVIDAD POI Y/O ACCIÓN ESTRATÉGICA PEI</b>	20.1.3 CONTINUIDAD OPERATIVA DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LA SBN
<b>FUENTE DE FINANCIAMIENTO</b>	RECURSOS ORDINARIOS
<b>META</b>	19
<b>CLASIFICADOR DE GASTO</b>	2.3.2.7.4.3
<b>DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN</b>	SERVICIO DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA DE SERVIDOR

### 1. Finalidad Publica:

Garantizar la continuidad operativa de la infraestructura instalada y optimizar el rendimiento de los sistemas y servicios puestos a disposición de la ciudadanía por la SBN, mediante el servicio de extensión de garantía a Servidores de la SBN.

Se busca, asegurar que el equipamiento crítico destinado a las operaciones diarias de la SBN, funcionen de manera eficiente, minimizando tiempos de inactividad y evitando fallos inesperados que puedan interrumpir los servicios públicos, garantizando así la disponibilidad de las aplicaciones y servicios al servicio de la ciudadanía.

### 2. Antecedentes:

Con fecha 04 de noviembre 2021, se suscribió el "CONTRATO N° 011-2021/SBN-OAF", con una vigencia de tres (03) años, contrato mediante el cual se adicionaron equipos de la marca DELL a la infraestructura (Ver Cuadro N° 01), los cuales se encuentran con servicio de soporte y mantenimiento y con garantía hasta el 28 de diciembre 2024, por lo que requieren de extensión de garantía del equipamiento tecnológico detallado en el Cuadro N° 01, a fin de garantizar y prolongar el tiempo de vida útil.

Considerando la infraestructura pre existente de la marca DELL, dado que la extensión de garantía corresponde a un servicio brindado por la marca (ProSupport ó ProSupport Plus).

### 3. Objetivos de la Contratación:

#### 3.1. Objetivo General

La contratación tiene por objetivo contratar una empresa que brinde el Servicio Extensión de Garantía con la marca DELL y que suministre de cobertura el servicio de Pro Support ante un incidente que afecte el buen funcionamiento de la infraestructura de la marca DELL (equipos comprendidos en el Cuadro N° 01), instalados en la Sede Central de la SBN.

Contar con la asistencia técnica tanto a nivel de hardware (reemplazo de repuestos, partes o piezas en caso de avería total o parcial de los equipos) como a nivel de software (acceso a actualizaciones de seguridad, upgrade de versiones y soporte de fabricante, para los Servidores comprendidos en el Cuadro N° 01).

### 3.2 Objetivo Específico

Contratar el Servicio de Extensión de Garantía de los servidores DELL descritos en el Cuadro N° 01, con el fin de garantizar la continuidad operativa de los equipos en la Sede Central de la SBN, asegurando la disponibilidad, calidad operativa y cumplimiento de las condiciones del fabricante por el período de un año.

La extensión de garantía deberá ser gestionada por el proveedor desde el inicio del incidente hasta la resolución o corrección de los incidentes que afecten el funcionamiento de los servidores, por lo que el proveedor deberá gestionar las atenciones con la marca, con el objetivo de asegurar la operatividad del equipamiento comprendido en el Cuadro N° 1.

## 4. Alcance y Descripción del Servicio

El servicio comprende la extensión de garantía para los equipos comprendidos en el Cuadro 01, de la infraestructura implementada en el Centro de Datos de la SBN ubicado en Calle Chinchón N° 890, San Isidro.

**CUADRO N° 01**

MARCA	MODELO	Service Tag / Etiqueta de servicio	FECHAS DE TÉRMINO DE GARANTÍA
DELL	POWER EDGE R640	6GF7TH3	31/Dic/2024
DELL	POWER EDGE R640	6GF6TH3	31/Dic/2024
DELL	POWER EDGE R740	68G6TH3	30/Dic/2024
DELL	POWER EDGE R440	71T8TH3	30/Dic/2024
DELL	POWER EDGE R440	71T9TH3	30/Dic/2024
DELL	POWER EDGE R640	6GD6TH3	30/Dic/2024

### 4.1 Actividades del servicio

- El contratista deberá extender la garantía y soporte de fábrica, para los servidores indicados en el Cuadro N° 01, incluidos sus componentes, por un periodo de trecientos sesenta y cinco (365) días calendarios (equivalente a 01 año), contados a partir del día siguiente del vencimiento de la garantía actual.

### 4.2 Características específicas del servicio:

- La garantía del fabricante permitirá realizar las siguientes actividades:
  - Uso del Soporte del Centro de Asistencia Técnica (soporte telefónico y acceso remoto) del contratista, disponible en modo 24 x 7 (24 horas del día, 7 días de la semana, incluido feriados).
  - Reparación de hardware para reducir el tiempo de inactividad de la productividad.
  - Acceso directo a expertos de ProSupport en su región para problemas de Hardware y Software.

- Permitir monitoreo del centro de comando para el envío de piezas y mano de obra a tiempo
- Permitir a la SBN la retención del disco duro después del reemplazo hasta asegurar la privacidad de los datos.
- Reparaciones o reemplazos por daños accidentales.
- Proporcionar TechDirect en el portal en línea para conectarse y administrar los equipos DELL.
- Facilitar la administración de casos de autoservicio y envío de partes.
- Proporcionar herramienta para calificar la atención a través de puntuaciones de estado, experiencia de aplicación y seguridad.
- Resolución proactiva de problemas con detección automatizada, creación de casos y soporte
- Métricas de utilización para descubrir problemas y tendencias.

#### **4.3 Recursos a ser provistos por el proveedor**

El servicio a contratar será a todo costo, la SBN no asumirá ningún gasto adicional para el cumplimiento del servicio.

#### **4.4 Seguros**

Para los casos que el contratista y su personal tengan que realizar visitas a la sede donde se encuentran los equipos que son materia del servicio de extensión de garantía de servidor, deberán presentar Seguro de accidentes personales, seguro de deshonestidad, seguro de responsabilidad civil, Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo – SCTR, creado mediante el Decreto Supremo N° 009-97-SA y modificado por el Decreto Supremo N° 003-98-SA, deberá tener vigencia durante todo el plazo del contrato, hasta su finalización, siendo su costo cubierto íntegramente por el contratista.

#### **4.5 Sistemas de Contratación**

Suma alzada.

### **5. Requisitos del Proveedor y/o Personal**

#### **5.1. Perfil del Proveedor**

##### **De carácter legal:**

- ✓ Inscripción vigente en el RNP (para los casos mayores a 1 UIT).
- ✓ El postor no deberá encontrarse impedido para contratar con el estado e inmerso en las consideraciones señaladas en el artículo 11 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, aprobado por el Decreto Supremo N° 344-2018-EF.
- ✓ El Postor no deberá estar impedido, temporal o permanentemente, para contratar con el Estado Peruano. Tampoco deberá tener sanción vigente aplicada por el OSCE.
- ✓ Empresa natural y /o jurídica que se encuentre activo y habido en el registro de la SUNAT.
- ✓ Conocer las sanciones contenidas en la Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, aprobado por el Decreto Supremo N° 344-2018-EF, así como las disposiciones aplicables del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- ✓ Participar en la presente contratación en forma independiente sin mediar consulta, comunicación, acuerdo, arreglo o convenio con ningún proveedor; y, conocer las disposiciones

del Decreto Legislativo N° 1034, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.

- ✓ Conocer, aceptar y someterme a lo indicado en el requerimiento, condiciones y reglas para las contrataciones menores o iguales a 8 UIT.
- ✓ Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presentó en la presente contratación.
- ✓ Comprometerse a mantener la oferta presentada durante la contratación menor o igual a 8 UIT, y a perfeccionar el contrato con la recepción de la orden de servicio en caso de resultar adjudicado.

**Experiencia:**

- ✓ El postor deberá acreditar, como experiencia un monto facturado igual o mayor a S/ 40,000.00 (Cuarenta mil con 00/100 Soles), por servicios iguales y/o similares al requerido, durante cinco (05) años anteriores a la fecha de la presentación de la oferta, que se computaran desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.
- ✓ La experiencia será acreditada con copia simple mediante (i) contratos u órdenes de servicio, con su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) facturas o recibos por honorarios y su respectivo voucher de pago u otro documento que acredite el pago. Se considera servicios iguales o similares a los siguientes: renovación de garantía y/o extensión de garantías y/o renovación de soporte técnico y/o soporte técnico para los servidores de la marca DELL.
- ✓ El proveedor deberá ser Partner oficial o distribuidor autorizado de la marca ofertada para brindar los servicios ofertados para lo cual deberá acreditarlo mediante:
  - Carta del fabricante, distribuidor autorizado o representante de la marca DELL que acredite al postor para comercializar el servicio de soporte técnico y garantía de los equipos servidores.

**5.2. Perfil del Personal**

La documentación que acredite el cumplimiento de los requisitos del personal debe ser incluidos al momento de presentar su propuesta.

El proveedor deberá establecer la cantidad mínima de personal que necesitará para ejecutar las prestaciones, debiendo de contar obligatoriamente con Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo – SCTR

**Un (01) Supervisor y/o Especialista en Soporte:** Que tendrá a su cargo el correcto desarrollo del servicio extensión de Garantía de Servidor:

**Formación Académica:**

- Profesional de la carrera de ingeniería de sistemas y/o informática y/o ciencias de la computación y/o industrial y/o informática y de sistemas y/o electrónica y/o telecomunicaciones y/o electricista y/o redes o Profesional Técnico de una de las siguientes especialidades: computación y/o informática y/o redes y/o Sistemas.

**Experiencia y/o entrenamiento:**

- Experiencia mínima de tres (03) años en soporte especializado de la marca en entidades públicas y/o privadas.
- Capacitación DELL Support y/o Infraestructura y/o Hardware de Servidores y/o equivalente
- Capacitación y/o participación en Infraestructura de Servidores DELL o su equivalente.
- Certificado oficial en servidores DELL

**Rol y responsabilidad:**

- Actuar como punto de contacto principal
- Supervisar cumplimiento de plazos y calidad
- Diagnósticos y reparaciones
- Soporte técnico en instalación, mantenimiento y/o reemplazos de piezas.
- Responsable de las actualizaciones BIOS, IDRACS y otros.
- Colaborar en soluciones de soporte y garantía

**Nota:** El postor adjudicado con la orden de compra deberá presentar; copia del diploma de título profesional, documentos que acrediten su experiencia.

## 6. Medidas de Control

Las medidas de control tienen por finalidad verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas en la orden de servicio.

Asimismo, debe considerarse aspectos relativos al desarrollo de las medidas de control, para lo cual se indicará con claridad:

**Áreas que coordinarán con el proveedor:** Oficina de Tecnologías de la Información.

**Áreas responsables de las medidas de control:** Oficina de Tecnologías de la Información.

**Área que brindará la conformidad:** Oficina de Tecnologías de la Información.

## 7. Lugar y Plazo de Ejecución

### 7.1. Lugar

El servicio se realizará en las instalaciones de la sede de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, ubicada en la calle Chinchón N° 890, San Isidro, Lima.

### 7.2. Plazo de Ejecución

El plazo de ejecución del servicio de extensión de garantía será de 365 días calendarios a partir del día siguiente del vencimiento de la garantía actual, es preciso señalar que el contratista puede presentar después de emitida la orden de servicio el documento de extensión de garantía cumpliendo con el entregable requerido.

## 8. Resultados Esperados – Entregables

ENTREGABLES	PLAZO MÁXIMO DE ENTREGA
<p><b>Único Entregable:</b></p> <p>El contratista debe presentar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de Extensión de Garantía y Soporte emitido por el fabricante que indique la cobertura contratada para los servidores mencionados en la Cuadro N° 01, incluidos sus componentes, durante el período de 365 días calendarios (equivalente a 01 año), que entrara en vigencia a partir del día siguiente que expire la garantía actual.</li> </ul>	<p>15 días de emitida la orden de servicio.</p>

Dichos entregables deben ser presentados por el proveedor a través de mesa de partes virtual (<https://mpv.sbn.gob.pe/>) y/o presencial de la SBN, adjuntando, dependiendo de la naturaleza del servicio prestado, archivos digitales (editables), que no deben contener contraseña, en dispositivos de almacenamiento de datos (CD, USB u otro medio digital), los cuales deben estar dirigidos al área usuaria y/o área técnica para su evaluación y posterior emisión de la conformidad.

## 9. Conformidad

La conformidad será otorgada por el Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información previo informe del profesional designado.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días.

De existir observaciones, la Entidad las comunica al contratista, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de ocho (8) días.

Dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar, el plazo para subsanar no puede ser menor de cinco (5) ni mayor de quince (15) días. Si pese al plazo otorgado, el contratista no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la Entidad puede otorgar al contratista periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto, corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando el servicio no cumpla con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso la Entidad no otorga la conformidad, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

## 10. Forma y Condiciones de Pago

ENTREGABLES	PLAZO DE ENTREGA	PORCENTAJE DEL PAGO (%)
Único Entregable:	A partir del día siguiente de emitida la Orden de servicio hasta 15 días	100 % del monto contratado.
Total		100%

Los documentos deben ser presentados por el proveedor a través de mesa de partes virtual (<https://mpv.sbn.gob.pe/>) y/o presencial de la SBN, adjuntando:

- ✓ Informe del servicio ejecutado, se podrá señalar el medio en que serán presentados, así por ejemplo podrán ser presentados físicamente o en medios magnéticos (CD, USB, etc.).
- ✓ Que el contratista haya presentado el respectivo comprobante de pago – factura
- ✓ Otros que el TDR requiera
- ✓ Copia de la orden de servicio

La Entidad realizará el pago de las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad del servicio, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en la orden de servicio, bajo responsabilidad del área usuaria.

## 11. Responsabilidad por Vicios Ocultos

El contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada.

## 12. Penalidades

### Penalidad por Mora:

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

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

Donde F tendrá los siguientes valores:

- Plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para servicios: F = 0.40
- Plazos mayores a sesenta (60) días, para servicios: F = 0.25

De esta manera, a efectos de aplicar la fórmula, la Entidad debía emplear tanto el "monto" como el "plazo" de la orden o del ítem, salvo en los contratos de "ejecución periódica", en los cuales dicho cálculo debía realizarse tomándose en consideración el plazo y el monto de las prestaciones parciales incumplidas.

Cuando llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad, la Entidad podrá resolver la orden de servicio parcial o totalmente por incumplimiento mediante la remisión de carta simple.

## 13. Disposiciones de Confidencialidad

El contratista está en la obligación de mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, pudiendo quedar expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. Asimismo, debe dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información. Esta obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, diagnósticos, documentos, cuadros comparativos y demás datos compilados o recibidos por el contratista.

## 14. Cláusula de Anticorrupción

El contratista acepta expresamente que no llevará(n) a cabo acciones que están prohibidas por las leyes u otras normas de anticorrupción, así también se obliga(n) a no efectuar algún pago, ni ofrecer o transferir algún valor, o cualquier beneficio o incentivo, directa o indirectamente, a un funcionario/a o empleado/a gubernamental o cualquier tercero/a relacionado/a con el servicio aquí establecido de manera que pudiese violar las leyes u otras normas anticorrupción, sin restricción alguna.

El contratista declara con carácter de declaración jurada que no se encuentre inmerso en ningún procedimiento de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano, constituyendo su declaración, la suscripción de la Orden de Servicio o la recepción de la Orden de Servicio de la que estas especificaciones técnicas forman parte integrante.

**15. Cláusula Antisoborno**

El contratista, declara no ofrecer, negociar o efectuar, cualquier pago, objeto de valor o cualquier dádiva en general, o cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato u orden de servicio, que puedan constituir un incumplimiento a la ley, tales como robo, fraude, cohecho o tráfico de influencias, directa o indirectamente, o a través de socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas, en concordancia a lo establecido en el artículo 11 del TUO de la Ley de Contrataciones del Estado, Ley N° 30225 aprobado con el Decreto Supremo N° 082-2019-EF, y en el artículo 7 de su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF.

El contratista acepta conducirse, durante la ejecución de la orden de servicio 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, participantes, integrantes de los órganos de administración, apoderados/as, representantes legales, funcionarios/as, asesores/as y personas vinculadas, en concordancia a lo establecido en el artículo 11 del TUO de la Ley de Contrataciones del Estado y el artículo 7 de su Reglamento.

El contratista se compromete(n) a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; además, de adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas, a través de los canales dispuestos por la SBN.

El contratista es consciente que, de no cumplir con lo anteriormente expuesto, se someterá a resolución automática de la orden de servicio, bastando la sola comunicación al contratista informando el hecho y que se ha producido dicha resolución, sin perjuicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiere lugar.

---

**Jefe**  
**Oficina de Tecnología de la Información**  
**Pedro Alberto Farje Horna**

---

**Especialista en Infraestructura**  
**Oficina de Tecnología de la Información**  
**Renato Alvaro Ubarnes Mezarina**