



TERMINOS DE REFERENCIA

“SERVICIO DE GARANTIA, SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE ALMACENAMIENTO EXTERNO SAN - STORAGE ÁREA NETWORK, DE LA MARCA HP O EQUIVALENTE”

1. DEPENDENCIA QUE REQUIERE EL SERVICIO

Oficina de Tecnologías de la Información

2. DENOMINACION DEL AL CONTRATACION

Contratación del servicio de garantía y soporte técnico al Sistema de Almacenamiento externo SAN - Storage Área Network, de la marca HP o equivalente.

3. OBJETO DEL SERVICIO

Contratar el servicio de garantía y soporte técnico al Sistema de Almacenamiento externo SAN - Storage Área Network, de la marca HP o equivalente, que permita contar con el servicio especializado para las atenciones de incidentes, cambio de piezas o componentes en la SAN (disco duro, controladora, tarjeta de red) y así mantener disponible la data que se almacena en los discos duros y que son utilizados por los servidores virtuales que a su vez alojan los sistemas y base de datos institucional; con la finalidad de asegurar la continuidad operativa de los servicios que brinda el PRONIED.

4. FINALIDAD PUBLICA

Administrar y monitorear el correcto funcionamiento de los equipos de Infraestructura Tecnológica que se encuentran en el Centro de Datos, en ese sentido la contratación del servicio de garantía, soporte técnico, requerimientos, actualizaciones y acuerdo de nivel de servicio al Sistema de Almacenamiento Externo SAN - Storage Área Network, de la marca HP o equivalente coadyuvará en mantener la continuidad operativa de la Infraestructura de servidores de almacenamiento que aloja los servicios de TI cómo almacenamiento de información, aplicativos, servidores virtuales, entre otros.

5. REQUERIMIENTO: Pedido de Servicio SIGA N° - 2021

6. DESCRIPCION DEL SERVICIO

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
1	Servicio de garantía, soporte técnico y mantenimiento al Sistema de Almacenamiento Externo SAN - Storage Área Network de la marca HP o equivalente	Servicio	01

El proveedor deberá ofrecer un periodo de garantía, soporte técnico y mantenimiento al Sistema de Almacenamiento Externo SAN de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, el cual empezará a regir a partir el día de la firma del Acta de inicio del servicio.



7. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

7.1 PRESTACIÓN PRINCIPAL

A continuación, se detalla la cobertura del Sistema de Almacenamiento Externo SAN - Storage Área Network que deben ser renovadas.

Cuadro N° 01: Solución de almacenamiento externo – 3PAR

Equipamiento		
Equipo	Marca	Producto
Storage HPE 3PAR 8200 (Controlador o núcleo)	HP	K2Q36B
Caja de expansión de discos de 2.5"	HP	E7Y71A
Caja de expansión de discos de 3.5"	HP	E7Y72A
Caja de expansión de discos de 3.5	HP	E7Y72A

7.1.1. Requerimiento de renovación de la garantía

- Se requiere contratar el servicio de garantía y soporte técnico para el Sistema de Almacenamiento Externo – SAN, que permita recibir los servicios especializados para atención de incidentes, reparaciones, cambio de piezas y/o componentes de hardware, cobertura para acceder a la actualización de firmware, sistema operativo, parches liberados y estables por el fabricante de la marca HPE durante el periodo de servicio.
- El proveedor deberá activar, actualizar e instalar los parches de la solución de almacenamiento externo – SAN.
- El proveedor deberá garantizar la renovación del servicio, según detalle:

Cuadro N° 02: Características de la Solución de almacenamiento externo

Equipamiento				
Equipo	Marca	Producto	Serie	Fecha de caducidad de soporte
Storage	HP	K2Q36B	2M274903DK	15/01/2021
Caja de expansión de discos de 2.5"	HP	E7Y71A	2M274903DN	15/01/2021

7.2 PRESTACIÓN ACCESORIA

- El proveedor deberá contar con un Centro de Atención de Averías o Mesa de Ayuda, ubicado en el Perú, que brinde atención de requerimientos de servicios de reparación o asistencia técnica y que haga el seguimiento respectivo, y debe contar con una línea fija, correo electrónico y/o una plataforma de acceso web para el registro de averías de ser el caso. El proveedor deberá adjuntar una Declaración Jurada indicando la dirección y números telefónicos del Centro de Atención y/o la dirección URL del sitio web de registro correspondiente, lo cual se deberá acreditar durante la etapa de presentación de propuesta.
- El proveedor deberá ser un canal autorizado para brindar el servicio de garantía y soporte técnico, el cual debe ser acreditado mediante documentación emitida por el fabricante de la solución ofertada durante la presentación de propuestas.
- El proveedor deberá proporcionar la información del procedimiento de atención y de los contactos respectivos (número de teléfonos y correos electrónicos) y un cuadro de escalamiento comercial de post-venta y atención de incidentes, lo cual se deberá acreditar durante la etapa de presentación de propuesta.
- Para la resolución de averías o incidente reportados, el personal técnico del proveedor deberá presentarse en las instalaciones de la Entidad, salvo que previamente y por



mutuo acuerdo entre el personal técnico de ambas partes, se convenga que dicho soporte sea remoto.

- e. La entidad brindará todas las facilidades técnicas y de acceso a las instalaciones para que la resolución de averías concluya de manera efectiva y en el menor tiempo posible.

7.2.1 Soporte Técnico

- a El proveedor deberá brindar el soporte técnico por un periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, y será contabilizado a partir del día siguiente de la firma del Acta de inicio del servicio, y la atención de incidentes técnicos bajo la modalidad 24x7x365 con soporte del fabricante.
- b El proveedor deberá contar con escalabilidad con el fabricante para el servicio, siendo el proveedor el responsable de su ejecución y cumplimiento de las condiciones solicitadas por la entidad.
- c El Proveedor deberá otorgar y/o validar las credenciales correctas de acceso a la página web del fabricante para absolver consultas, dudas de ámbito público, seguimiento y solución a los casos de soporte técnico y garantía con respecto al Sistema de Almacenamiento Externo, en la modalidad 24x7x365 y que permita atender las incidencias o errores originados.
- d El servicio de soporte técnico deberá incluir las actualizaciones de firmware, software, parches, consolas de administración (3PAR StoreServ Management Console y 3PAR Service Processor), cuando estas sean necesarias para mitigar alguna alerta, falla o avería, o para mejora de nuevas funcionalidades.

7.2.2 Mantenimiento Preventivo

El proveedor deberá realizar en total dos (02) mantenimientos al Sistema de Almacenamiento Externo – SAN durante el periodo de vigencia del servicio contratado. Se precisa que el Proveedor deberá realizar un total de **dos (02) servicios de Mantenimiento Preventivo**, el plazo para realizar el mantenimiento preventivo será de diez (10) días calendarios, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información del PRONIED. En el mantenimiento preventivo se debe realizar como mínimo:

- Verificación del estado físico general de la solución ofertada, componentes, periféricos y conexiones de red.
- Diagnóstico y chequeo de hardware: discos duros SSD y HDD, gabinete de discos, fuente de poder.
- Actualización de parches, sistema operativo, hardware, software, firmware liberados y estables por el fabricante que puedan ser liberados, estables y recomendados por el fabricante durante el periodo de vigencia del contrato, sin costo alguno para la institución.
- Verificación del correcto funcionamiento de las consolas de administración (3PAR StoreServ Management Console y 3PAR Service Processor).
- Configuración y/o reconfiguración de la solución de almacenamiento, de ser necesario.

Finalizado el trabajo del mantenimiento, el proveedor realizará las pruebas de operación en conjunto con el personal de la Oficina de Tecnologías de la Información, garantizando el correcto funcionamiento del Sistema de Almacenamiento Externo – SAN.

7.2.3 Acuerdo de Niveles de Servicio

Tiempo de Respuesta oportuna, se refiere al tiempo transcurrido desde el registro de la llamada en el centro de servicios o punto de contacto del Proveedor, hasta la asignación y presencia (física o remota) del especialista encargado en atender el incidente. Durante esta interacción se indicará la prioridad del incidente.



Prioridad del incidente, se refiere al sentido de urgencia que se debe tomar en consideración al incidente reportado.

- Prioridad Alta: Incidente con interrupción y/o alto impacto en la operación del servicio. No se cuenta con solución alterna inmediata.
- Prioridad Media: Incidente con importante impacto en la operación del servicio. Se cuenta con solución alterna inmediata.
- Prioridad baja: Incidente con bajo impacto en la operación del servicio.

Tiempo de solución oportuna, es el tiempo transcurrido entre la comunicación al proveedor de la existencia del mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte de PRONIED (llamada de servicio) y la reparación y puesta en funcionamiento del/(los) mismo(s) a satisfacción de PRONIED. - En caso que el proveedor no pudiera concretar la reparación dentro de los plazos estipulados, deberá proporcionar una solución alterna con equipos y/o de backup, mientras se llegue a una solución definitiva, sin que esto implique costo alguno para PRONIED.

Prioridad Alta:

- De Lunes a Domingo 7x24
- Tiempo de respuesta: 02 horas contadas desde el reporte de avería.
- Tiempo de solución: 4 horas
- Vigencia: 365 días calendario
- Número de atenciones contratadas: ilimitadas

Prioridad Media:

- De Lunes a Domingo 7x24
- Tiempo de respuesta: 04 horas contadas desde el reporte de avería.
- Tiempo de solución: 12 horas
- Vigencia: 365 días calendario
- Número de atenciones contratadas: ilimitadas

Prioridad Baja:

- De Lunes a Domingo 7x24
- Tiempo de respuesta: 04 horas contadas desde el reporte de avería.
- Tiempo de solución: 24 horas
- Vigencia: 365 días calendario
- Número de atenciones contratadas: ilimitadas.

8. CONSIDERACIONES GENERALES

- a) Ante cualquier incidente de hardware y/o software, el proveedor deberá incluir las partes, materiales, herramientas (software o hardware) necesarias para solucionar el incidente reportado.
- b) El proveedor deberá proporcionar la información de los contactos respectivos (datos del personal técnico, número de teléfonos y/o correos electrónicos y/o direcciones web) y un cuadro de escalamiento comercial, de post-venta y atención de averías y/o asistencia técnica.
- c) El proveedor será responsable de brindar el soporte técnico, atención de requerimientos, actualizaciones y cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- d) El proveedor deberá realizar el cambio de partes y reconfiguración de los mismos, para el correcto funcionamiento del equipo, de ser el caso las partes que necesiten ser reemplazados, se harán por partes nuevas sin costo adicional a la entidad.
- e) El proveedor y su personal deberá dar cumplimiento del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo Concordada con el Decreto Supremo N° 005-2012-TR, Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, modificado por el Decreto Supremo N° 006- 2014-TR y Decreto Supremo N° 016-2016-TR, respetando las normas del PRONIED sobre seguridad interna, y deberá suministrar el equipamiento de seguridad necesario para su personal; asimismo deberá implementar la señalización de las zonas de trabajo en prevención de accidentes de los usuarios y de su personal.



9. ENTREGABLES

El proveedor deberá enviar y/ o presentar cada informe por mesa de partes (virtual y/o física) del PRONIED en formato digital y/o físico.

9.1. PRESTACIÓN PRINCIPAL

9.1.1. Informe técnico de renovación de la garantía

- a El proveedor deberá presentar carta de garantía y soporte del fabricante HP especificando la garantía por el plazo de **trescientos sesenta y cinco (365) días calendario** para la solución de almacenamiento externo - SAN. El documento debe precisar todos los servicios contratados, fecha inicio y término y relación de los equipos.
- b El proveedor deberá presentar documento con los datos del Centro de Atención de Servicio del fabricante HP, donde se detalle los procedimientos a seguir en caso de atención de soporte técnico y garantías, así como números de teléfono.
- c El proveedor deberá presentar documento con los datos de la mesa de ayuda, donde se detalle los procedimientos a seguir en caso de atención de soporte, así como teléfonos, correos y nombres de contacto del proveedor.
- d El proveedor deberá presentar los detalles del estado situacional de la solución de almacenamiento, el cual debe contener como mínimo las siguientes actividades:
 - i. Verificación del estado físico general del equipo, componentes, periféricos y conexiones de red, con la finalidad que se identifiquen posibles errores ocultos o recuperables y permitan evitar averías.
 - ii. Verificación de Switch SAN, cableado eléctrico.
 - iii. Diagnóstico y chequeo de hardware y software - discos duros SSD, FC, NL; gabinete de discos, fuente de poder; con la finalidad que se identifiquen posibles errores ocultos o recuperables y permitan evitar averías.
 - iv. Verificación del funcionamiento de todos los componentes mediante herramientas de Software del fabricante de la solución de almacenamiento externo - SAN.
- e Acta de inicio del servicio debidamente firmada por el Proveedor y personal de la OTI.
- f Recomendaciones con base a la documentación oficial del fabricante, necesarias para la mejor performance de la solución de almacenamiento y prolongación de su vida útil.
- g La factura correspondiente a la renovación de la garantía.

9.2. PRESTACIÓN ACCESORIA

9.2.1. Informe de Ejecución de Soporte Técnico

Deberá ser presentado como máximo a los siete (07) días calendario al finalizar los **trescientos sesenta y cinco (365) días calendario** de ejecución del servicio, el proveedor deberá enviar y/ o presentar por mesa de partes (virtual y/ física) del PRONIED en formato digital y/o físico, donde incluirá como mínimo lo siguiente:

- Informe de soporte técnico por cada incidente presentado en el Sistema de Almacenamiento Externo – SAN, con el detalle del incidente reportado, causas Diagnósticos, escalamiento, solución de incidente, tiempos empleados y recomendaciones.

9.2.2. Informe de mantenimiento

El proveedor realizará en total dos (02) mantenimientos del Sistema de Almacenamiento Externo – SAN durante el periodo de vigencia del servicio contratado, por lo tanto deberá presentar un (01) informe por cada mantenimiento realizado, y será presentado a los siete (07) días calendario luego de finalizado cada mantenimiento preventivo, donde incluirá como mínimo lo siguiente:



“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

- Detalles del cumplimiento de las actividades mencionadas en el Numeral 7. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, 7.2 PRESTACIÓN ACCESORIA, 7.2.2. Mantenimiento Preventivo.
- Informe de actualización de Sistema Operativo, Parches, consolas de administración (3PAR StoreServ Management Console y 3PAR Service Processor), de la solución de almacenamiento externo – SAN.
- Acta de mantenimiento preventivo, firmada entre el Proveedor y personal de la OTI.

10. REQUISITOS MINIMOS QUE DEBE CUMPLIR EL PROVEEDOR

EL PROVEEDOR:

- El proveedor deberá ser autorizado por el fabricante de la marca de la solución de almacenamiento externo - SAN del presente servicio (Acreditando con Copia Simple la Certificación expedida por el fabricante, esta certificación debe estar vigente, y ser dirigida a la entidad, y deberá ser entregada en la presentación de propuesta).
- El proveedor deberá acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 200,000 (Doscientos mil con 00/100 soles) por servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria.

PERSONAL CLAVE

Un (01) especialista en servidores de recursos y almacenamiento.

- Titulado o bachiller en ingeniería de las siguientes especialidades: Informática y/o Sistemas y/o Redes y Comunicaciones y/o Telecomunicaciones y/o Electrónica.
- Experiencia mínima de tres (03) años en instalación y/o reparación y/o mantenimiento de servidores de recursos y/o sistemas de almacenamiento en Centro de Datos.
- Deberá contar con una certificación emitida por la marca del fabricante de la solución de almacenamiento externo – SAN.
- La experiencia será contabilizada desde la fecha de emisión del título o bachiller.

11. GARANTÍA

- a) El proveedor deberá ofrecer un periodo de garantía y soporte técnico de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario de los componentes y/o partes, mano de obra y soporte local del cliente, el cual empezará a regir a partir del día de la firma del Acta de inicio del servicio.
- b) La garantía y soporte técnico del fabricante debe considerar el reemplazo de equipos y componentes físicos sin costo durante los trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, a partir el día de la firma del Acta de inicio del servicio.
- c) Si el tiempo requerido para el reemplazo de los equipos y/o componentes excede de una semana, el proveedor deberá proporcionar una solución temporal, la misma que será aprobada por la Oficina de Tecnología de Información de la entidad, previa evaluación de las características técnicas. Esta solución temporal no deberá exceder de treinta días (30) días calendario.
- d) Para la solución de averías o incidente reportados, el personal clave y/o personal del fabricante HP, deberá presentarse en las instalaciones de la entidad y/o por mutuo acuerdo entre el personal técnico de ambas partes, se convenga que dicho soporte sea remoto.
- e) La garantía deberá incluir para todos los componentes requeridos en el presente servicio tales como la actualización de software, partes y/o componentes de la solución de almacenamiento externo durante el periodo de la ejecución del servicio.



12. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- La prestación del servicio será en la Sede Central del PRONIED ubicado en el Jr. Carabaya 341 – Cercado de Lima.
- En caso se requiera que El Proveedor realice actividades presenciales en las instalaciones del Programa Nacional de Infraestructura Educativa (PRONIED) en sito Jirón Carabaya N° 341 – Distrito del Cercado de Lima provincia y departamento de Lima; éste deberá cumplir con los lineamientos y protocolos que la Entidad haya dispuesto, así como suscribir una Declaración Jurada de Sintomatología COVID-19 según el modelo establecido, como parte de la acción de vigilancia y prevención en el contagio del COVID-19; se solicitará al proveedor las siguientes declaraciones:
 - Declaración Jurada de Salud del personal que realizara la visita a la entidad, según el modelo establecido por el Programa Nacional de Infraestructura Educativa, en el marco de la Resolución de la Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA publicada el 27 de noviembre de 2020.
 - Declaración Jurada de Sintomatología COVID-19 del personal que realizara la visita a la entidad, según el modelo establecido por el Programa Nacional de Infraestructura Educativa como parte de las acciones de vigilancia y prevención en el contagio del COVID-19.
- Las citadas declaraciones juradas son de carácter reservado entre el declarante y el profesional médico.
- Debido a parámetros de confidencialidad, las citadas declaraciones juradas sólo serán de conocimiento del Médico del Programa Nacional de Infraestructura Educativa.
- La presentación de las citadas declaraciones juradas será coordinada durante la entrega de bienes o la ejecución del servicio.
- Las citadas declaraciones juradas tienen por objeto definir si el bien o servicio será prestado en su totalidad en forma remota desde el lugar de permanencia del proveedor o eventualmente se podría considerar su asistencia a las instalaciones del Programa Nacional de Infraestructura Educativa.
- El Proveedor es responsable de contar con los mecanismos que viabilicen la realización de sus actividades vía remota desde el lugar de su permanencia.

13. NIVEL DE RIESGO

En mérito del numeral 6.1.27 de la Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA, la ejecución de las prestaciones a cargo del Proveedor en mérito del servicio requerido configura:

- (x) Riesgo bajo de exposición o de precaución
- () Riesgo Mediano de Exposición
- () Riesgo Alto de Exposición
- () Riesgo Muy Alto de Exposición

14. MEDIDAS SANITARIAS FRENTE AL COVID-19

El Proveedor se acoge al cumplimiento estricto de todas las normas sanitarias y prevención frente a la propagación del virus COVID19, tanto las emitidas como las que se emitan por el Gobierno Central, así como por las normas internas que emita el PRONIED, a fin de garantizar la protección y salud de sus trabajadores y terceros que intervengan en la presente contratación.

El Proveedor deberá presentar su protocolo de la entrega del bien o servicio en la presentación de la propuesta técnica, el cual el personal del despacho o del servicio del Proveedor deberá contener y/o realizar como mínimo lo siguiente;

- Distanciamiento social de 2 metros,
- Uso de mascarilla y alcohol en gel,
- Eliminación de la firma de la guía de remisión (solo se llenará los datos de la persona que recepciona el servicio o la adquisición).



El Proveedor deberá presentar su programación del bien o servicio que deba realizar de manera “insitu” a través de correo electrónico, y será dirigido a la Unidad de Abastecimiento - OGA, el mismo que debe indicar el número de entregas, la o las fechas a entregas de los bienes y la cantidad de personas que ingresarán a la entidad, y estará sujeto a modificaciones. Dichas modificaciones no deberán afectar los plazos de entrega y deberá ser analizado de acuerdo con la cantidad mínima de personas que deben trabajar manteniendo su distanciamiento.

15. PLAZO DE EJECUCION DEL SERVICIO

15.1. Plazo de prestación principal

El plazo para realizar la renovación de garantía y soporte técnico, entrega de informe técnico de renovación de la garantía, será máximo de **quince (15) días calendario**, contados a partir del día siguiente de la firma del contrato y/o notificación de la Orden de Servicio.

15.2. Plazo de prestación accesoria

El plazo de la ejecución del servicio de garantía y soporte técnico es de **trescientos sesenta y cinco (365) días calendario**, contabilizados a partir de la firma del Acta de Inicio del Servicio, entre el Proveedor y la Entidad.

Los mantenimientos se realizarán según detalle:

Primer mantenimiento	A los 180 días calendarios computados a partir del día siguiente de emitida el Acta de inicio de servicio.
Segundo mantenimiento	A los 360 días calendarios computados a partir del día siguiente de emitida el Acta de inicio de servicio.

16. COORDINACIÓN, SUPERVISIÓN, CONFORMIDAD

La coordinación, supervisión y conformidad del servicio, será realizada por la Oficina de Tecnologías de la Información del PRONIED.

La conformidad será emitida por la Oficina de Tecnologías de la Información del PRONIED, una vez cumplida la renovación de garantía, soporte técnico y presentación de informe técnico de la implementación del servicio.

17. FORMA DE PAGO

La forma de pago estará dividida en dos (02) conceptos:

17.1. Prestación Principal

Único pago: 100% del costo de la prestación principal, luego de la **renovación de la garantía, soporte técnico y entrega de informe**, previa conformidad emitida por la Oficina de Tecnologías de la Información.

17.2. Prestación Accesorias:

Único pago: 100% del costo de la prestación accesoria indicado en el numeral 7. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, 7.2 PRESTACIÓN ACCESORIA, previa presentación de lo señalado en el numeral 9. ENTREGABLE, 9.2 prestación accesoria, Informe de Ejecución de Soporte Técnico correspondiente a los trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, y los dos (02) informes de mantenimientos preventivos realizados, previa conformidad emitida por la Oficina de Tecnologías de la Información.

18. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

De conformidad con el artículo 40º de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Ley N° 30225, el proveedor es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los bienes por un plazo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario.



19. INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO Y PENALIDADES

- **RESOLUCIÓN DE CONTRATO**

Será motivo de la Resolución de Contrato: el incumplimiento parcial o total del Contrato, en virtud a las Normas legales vigentes.

- **PENALIDADES**

Si el Proveedor se excediera con el plazo para la renovación del servicio de garantía, soporte técnico y entrega de Informe técnico de renovación de la garantía, Informe de Ejecución de Soporte Técnico, Informe de mantenimiento; será indefectiblemente objeto de las penalizaciones correspondientes según las Normas Legales vigentes (Artículo N°162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones); por consiguiente, la Entidad cobrará a través de las deducciones correspondientes.

$$Pd = \frac{0.10 \times \text{Monto}}{F \times \text{Plazo vigente en días}}$$

Donde:

- ✓ Pd= Penalidad diaria
- ✓ M = Monto vigente
- ✓ Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días : F = 0.40
- ✓ Para plazos mayores a sesenta (60) días : F = 0.25

OTRAS PENALIDADES

- ✓ De acuerdo con el artículo 163 del Reglamento se pueden establecer penalidades distintas al retraso o mora en la ejecución de la prestación, las cuales deben ser objetivas, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación.
- ✓ Para dicho efecto, se debe incluir un listado detallado de los supuestos de aplicación de penalidad, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar.

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Se aplicará penalidad por cada fracción u hora de incumplimiento en el tiempo de respuesta de los niveles de atención, de acuerdo a lo establecido en las secciones 7.2 PRESTACION ACCESORIA	Monto total de la penalidad = 10% x (valor de la UIT) x T	Donde: UIT: Unidad Impositiva Tributaria T: Total de horas o fracción acumuladas en el retraso de tiempo de respuesta.

Asimismo, en el caso el proveedor no cumpla con los lineamientos y protocolos emitidos por la Entidad, no se podrá llevar a cabo la entrega del bien, siendo esta responsabilidad única del proveedor, pudiendo efectuar retraso en la ejecución del mismo.



20. PROPIEDAD INTELECTUAL

El personal a ser contratado, no tendrá ningún título, patente u otros derechos de propiedad en ninguno de los documentos preparados con los fondos del Ministerio de Educación. Tales derechos pasaran a ser propiedad del Ministerio de Educación.

21. CLÁUSULA DE ANTICORRUPCIÓN

El Proveedor que sea adjudicado se adhiere a la siguiente cláusula anticorrupción:

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

Asimismo, se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del 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, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, 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.

22. CONFIDENCIALIDAD

Toda información del PRONIED a que tenga acceso el proveedor, así como su personal, es estrictamente confidencial. El proveedor, su personal, deben comprometerse a mantener las reservas del caso y no transmitirla a ninguna persona (natural o jurídica).

23. CLÁUSULA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

El Proveedor deberá adherirse a la cláusula de seguridad de la información y protección de datos personales del servicio contratado por lo que declara:

Que adoptará las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información a la que acceda, las cuales mantendrán congruencia con la Política de Seguridad de la Información del PRONIED.

Ejecutará las prestaciones, en cumplimiento de la Ley 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.

Acepta que los recursos que el PRONIED pone a su disposición, están disponibles exclusivamente para cumplir las obligaciones y propósitos operativos relacionados a la ejecución del servicio materia de la contratación; cuya información no podrán ser divulgada, revelada, entregada o puesta a disposición de terceros, total o parcialmente, dentro o fuera del centro laboral, salvo autorización expresa de PRONIED. En ese sentido, será responsable de notificar al PRONIED ante cualquier evento o incidente asociado a la vulneración de la información confidencial, que pueda ser detectado en el marco de ejecución del servicio contratado.



24. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	CAPACIDAD LEGAL
A.1	REPRESENTACIÓN
	<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Documento que acredite el poder vigente del representante legal, apoderado o mandatario que rubrica la oferta. ✓ En el caso de consorcios, este documento debe ser presentado por cada uno de los integrantes del consorcio que suscribe la promesa de consorcio. ✓ Promesa de consorcio con firmas legalizadas, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio, así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. ✓ La promesa de consorcio debe ser suscrita por cada uno de sus integrantes. <p><u>Acreditación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Copia de vigencia de poder expedida por registros públicos con una antigüedad no mayor de treinta (30) días calendario a la presentación de ofertas. ✓ Promesa de consorcio con firmas legalizadas.
B	CAPACIDAD TECNICA Y PROFESIONAL
B.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisito:</u> Un (01) especialista en servidores de recursos y almacenamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Titulado o bachiller en Ingeniería de las siguientes especialidades: Informática y/o Sistemas y/o Redes y Comunicaciones y/o Telecomunicaciones y/o Electrónica. <p><u>Acreditación:</u> La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o documentación que, de manera fehaciente demuestra la experiencia del personal propuesto</p> <p>El [titulado] en ingeniería de las siguientes especialidades Informática y/o Sistemas y/o Redes y Comunicaciones y/o Telecomunicaciones y/o Electrónica, será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académico y títulos profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link http://www.titulosinstitutos.pe, según corresponda</p> <p>En caso de [Bachiller] en Ingeniería de las siguientes especialidades Informática y/o Sistemas y/o Redes y Comunicaciones y/o Telecomunicaciones y/o Electrónica, no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar una copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p> <p>El personal [Técnico] titulado en computación y/o redes y comunicaciones de datos o sistemas o informática, se acreditará con copia del título técnico profesional.</p>
B.1.2	CAPACITACIÓN
	<p><u>Requisito:</u> Un (01) especialista en servidores de recursos y almacenamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificación emitida por la marca del fabricante del Sistema de Almacenamiento Externo – SAN de la marca HP.
B.1.3	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE



	<p><u>Requisito:</u> Un (01) especialista en servidores de recursos y almacenamiento. ✓ Experiencia mínima de tres (03) años en instalación y/o reparación y/o mantenimiento de servidores de recursos y/o almacenamiento en Centro de Datos.</p> <p><u>Acreditación:</u> 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 border="1" data-bbox="336 506 1329 1055"> <thead> <tr> <th data-bbox="336 506 1329 551"><i>Importante</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="336 551 1329 1055"> <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> • <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> </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Importante</i>	<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> • <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>
<i>Importante</i>			
<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> • <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/ 200,000.00 (Doscientos mil con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (08) 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/ 50,000.00 (Cincuenta mil y 00/100 Soles), por servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (08) 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de soporte a servidores y/o soluciones de almacenamiento externo - SAN. - Servicio de soporte y/o mantenimiento de servidores y/o soluciones de almacenamiento externo – SAN. <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 pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad</p>		



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.

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.

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”, debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo N° 9.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad

Importante

- *Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*
- *En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.*
- *Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.*
- *El cumplimiento de los Términos de Referencia se realiza mediante la presentación de una declaración jurada. De ser el caso, adicionalmente la Entidad puede solicitar documentación que acredite el cumplimiento del algún componente de estos. Para dicho efecto, consignará de manera detallada los documentos que deben presentar los postores en el literal e) del numeral 2.2.1.1 de esta sección de las bases.*
- *Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada.*