

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 18 de Abril del 2022

RESOLUCION GERENCIAL N° 000116-2022-GAD/ONPE

VISTOS:

El Memorando N° 001592-2022-GITE/ONPE de la Gerencia de Informática y Tecnología Electoral; el Informe Técnico N° 004-2022-SGIST-GITE/ONPE, aprobado por la Gerencia de Informática y Tecnología Electoral; el Informe N° 000160-2022-JAPROG-SGL-GAD/ONPE, de la Jefatura del Área de Programación de la Sub Gerencia de Logística; el Informe N° 001303-2022-SGL-GAD/ONPE, de la Sub Gerencia de Logística de la Gerencia de Administración; el Memorando N° 001379-2022-GAD/ONPE, de la Gerencia de Administración; y el Memorando N° 000325-2022-GAJ/ONPE, de la Gerencia de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

El Texto Único Ordenado de La Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 082-2019-EF (en adelante, Ley de Contrataciones) y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF y sus modificatorias (en adelante, el Reglamento), establecen las disposiciones orientadas a maximizar el valor de los recursos públicos, de tal manera que las contrataciones de bienes, servicios y obras se efectúen en forma oportuna y bajo las mejores condiciones de precio y calidad;

Por regla general, la normativa en materia de contratación pública tiene entre sus lineamientos principales, la generación de apertura y fomento de la libre competencia, así como el trato justo e igualitario;

En esa medida, el numeral 16.2 del artículo 16 del TUO de la Ley de Contrataciones, establece que, salvo las excepciones previstas en el Reglamento¹, las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico deben formularse de forma objetiva y precisa por el área usuaria; alternativamente pueden ser formulados por el órgano a cargo de las contrataciones y aprobados por el área usuaria. Dichas especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico deben proporcionar acceso al proceso de contratación en condiciones de igualdad y no tienen por efecto la creación de obstáculos ni direccionamiento que perjudiquen la competencia en el mismo, salvo las excepciones previstas en el reglamento, en el requerimiento no se hace referencia a una fabricación o una procedencia determinada, o a un procedimiento concreto que caracterice a los bienes o servicios ofrecidos por un proveedor determinado, o a marcas, patentes o tipos, o a un origen o a una producción determinados con la finalidad de favorecer o descartar ciertos proveedores o ciertos productos;

Por su parte, el artículo 29.4 del Reglamento, señala lo siguiente: *"En la definición del requerimiento no se hace referencia a fabricación o procedencia, procedimiento de fabricación,*


Firmado digitalmente por
MONTENEGRO VEGA Roberto
Carlos FAU 20291973851 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.04.2022 17:59:31 -05:00

¹ Artículo 29 del Reglamento:

29.4. En la definición del requerimiento no se hace referencia a fabricación o procedencia, procedimiento de fabricación, marcas, patentes o tipos, origen o producción determinados, ni descripción que oriente la contratación hacia ellos, salvo que la Entidad haya implementado el correspondiente proceso de estandarización debidamente autorizado por su Titular, en cuyo caso se agregan las palabras "o equivalente" a continuación de dicha referencia.

29.5. El requerimiento puede incluir las referencias antes mencionadas tratándose de material bibliográfico existente en el mercado, cuya adquisición obedezca a planes curriculares y/o pedagógicos, por su contenido temático, nivel de especialización u otras especificaciones debidamente justificadas por el área usuaria, debiendo establecerse el título, autor y edición que corresponda a las características requeridas.

29.6. Adicionalmente, el requerimiento incluye las exigencias previstas en leyes, reglamentos técnicos, normas metrológicas y/o sanitarias, reglamentos y demás normas que regulan el objeto de la contratación con carácter obligatorio. Asimismo, puede incluir disposiciones previstas en normas técnicas de carácter voluntario, siempre que: i) sirvan para asegurar el cumplimiento de los requisitos funcionales o técnicos; ii) se verifique que existe en el mercado algún organismo que pueda acreditar el cumplimiento de dicha norma técnica; y, iii) no contravengan las normas de carácter obligatorio mencionadas.

29.7. El requerimiento de bienes o servicios en general de carácter permanente, cuya provisión se requiera de manera continúa o periódica se realiza por periodos no menores a un (1) año.

Es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Oficina Nacional de Procesos Electorales, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://cdn.sisadm.onpe.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación:

BIMKCFW




Firmado digitalmente por ALFARO
BAZAN Iris Patricia FAU
20291973851 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.04.2022 17:29:36 -05:00


Firmado digitalmente por AGUILAR
TICONA Yuvitza Milagros FAU
20291973851 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.04.2022 15:12:00 -05:00

marcas, patentes o tipos, origen o producción determinados, ni descripción que oriente la contratación hacia ellos, salvo que la Entidad haya implementado el correspondiente proceso de estandarización debidamente autorizado por su Titular, en cuyo caso se agregan las palabras “o equivalente” a continuación de dicha referencia”;

El proceso de estandarización, es el proceso de racionalización consistente en ajustar a un determinado tipo o modelo los bienes o servicios a contratar, en atención a los equipamientos preexistentes, el cual debe responder a criterios técnicos y objetivos que la sustenten, debiendo ser necesaria para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico del equipamiento o infraestructura preexistente de la Entidad, conforme a la definición señalada en la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD referida a los “Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular” aprobada mediante Resolución N° 011-2016-OSCE/PRE, (en adelante la Directiva);

El segundo párrafo del numeral 7.1 del acápite VII: Disposiciones Específicas de la Directiva citada establece que, el área usuaria de la cual proviene el requerimiento de contratar o que, dada su especialidad y funciones, canaliza los requerimientos formulados por otras dependencias, debe elaborar un informe técnico sustentando la necesidad de realizar la estandarización;

Asimismo, el numeral 7.2 de la mencionada Directiva, explica que existirá Estandarización cuando: a) *La Entidad posee determinado equipamiento o infraestructura, pudiendo ser maquinarias, equipos, vehículos, u otro tipo de bienes, así como ciertos servicios especializados;* y, b) *Los bienes o servicios que se requiere contratar son accesorios o complementarios al equipamiento o infraestructura preexistente, e imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de dicho equipamiento o infraestructura;*

Agrega, el numeral 7.3. de la Directiva en mención, que: *“cuando en una contratación en particular el área usuaria, dada su especialidad y funciones, considere que resulta inevitable definir el requerimiento haciendo referencia a fabricación o procedencia, procedimiento de fabricación, marcas, patentes o tipos, origen o producción determinados o descripción que oriente la contratación hacia ellos, deberá elaborar un informe técnico de estandarización debidamente sustentado, el cual contendrá, como mínimo: a) La descripción del equipamiento o infraestructura preexistente de la Entidad; b) De ser el caso, la descripción del bien o servicio requerido, indicándose la marca o tipo de producto; así como las especificaciones técnicas o términos de referencia, según corresponda; c) El uso o aplicación que se le dará al bien o servicio requerido; d) La justificación de la Estandarización, donde se describa objetivamente los aspectos técnicos, la verificación de los presupuestos de la estandarización antes señalados y la incidencia económica de la contratación; e) Nombre, cargo y firma de la persona responsable de la evaluación que sustenta la estandarización del bien o servicio, y del jefe del área usuaria; f) La fecha de elaboración del informe técnico;* asimismo, señala el numeral 7.4 que deberá indicarse el periodo de vigencia de la estandarización y que, de variar las condiciones que la determinaron, dicha aprobación quedará sin efecto;

En observancia de la normativa antes citada, la Gerencia de Informática y Tecnología Electoral (GITE) adjunta, al Memorando N° 001592-2022-GITE/ONPE, el Informe Técnico de Estandarización N° 004-2022-SGIST-GITE/ONPE – Informe Técnico de Estandarización del servicio de mantenimiento de sistema de almacenamiento de discos, a través del cual se sustenta la necesidad de realizar la estandarización debido a que, la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE) posee como parte de su infraestructura tecnológica preexistente dos (02) Sistemas de Almacenamiento de Discos y dos (02) Expansiones de la marca Huawei, modelo OCEANSTOR 5300 V5, tal como se detalla en la Tabla N° 01 del citado informe, los cuales son esenciales para el funcionamiento de los sistemas informáticos que conserva la ONPE. La referida infraestructura, necesita de un servicio complementario, como la asistencia técnica especializada para el diagnóstico y solución de problemas, el cual permita, mediante las actualizaciones de seguridad y nuevas versiones de firmware, corregir errores o desperfectos que pudiesen afectar el correcto funcionamiento; asimismo, mejorar sus funcionalidades, y realizar la revisión del estado de los módulos y componentes físicos de la Infraestructura;



Al mismo tiempo, el servicio que se requiere estandarizar es imprescindible para garantizar la funcionalidad, operatividad y vigencia de la infraestructura preexistente; puesto que, las actualizaciones críticas y nuevas versiones, asegurarán que la infraestructura conformado por un ambiente de producción y desarrollo, se encuentre debidamente restablecidos en aspectos de seguridad, funcionalidad e integración; estas actualizaciones solo pueden ser ofrecidos por el fabricante de la marca Huawei ; y contar con el acceso a la asistencia técnica por parte de la marca, durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año, permitiendo canalizar y dar atención oportuna a las solicitudes de servicio ante cualquier problema que se presente en la infraestructura; estas actividades garantizarán la operatividad y vigencia del equipamiento preexistente;

Por otro lado, de no contar con el servicio requerido, no se podría asegurar el funcionamiento correcto y continuo de la infraestructura preexistente, ocasionando que se afecte el ambiente de producción y desarrollo donde contiene los servicios críticos y operacionales; y de presentarse algún problema o incidente de alta complejidad se haría necesario contratar un servicio bajo la modalidad de “soporte facturable”, lo cual significa que en tanto se contrate el servicio y éste se haga efectivo, no sería posible utilizar las funcionalidades de la infraestructura preexistente, impactando en la disponibilidad de los servicios informáticos de la institución;

Es así que, respecto de la incidencia económica, manifiesta que de no contar con el servicio, no sólo se vería reflejada en los costos de contratación de servicios no programados, sino también en los gastos que implica el no disponer de los servicios informáticos que dependen de la información almacenada en esta infraestructura;

En virtud a ello, la Gerencia de Administración con el Memorando de vistos, teniendo en consideración lo señalado en el Informe N° 001303-2022-SGL-GAD/ONPE, de la Sub Gerencia de Logística, concluyó que según la necesidad expuesta por el área usuaria, señala que resulta factible la estandarización solicitada y sustentada en el Informe Técnico de Estandarización N° 004-2022-SGIST-GITE/ONPE – Informe Técnico de Estandarización del servicio de mantenimiento de sistema de almacenamiento de discos, aprobado por la Gerencia de Informática y Tecnología Electoral, el mismo que cumple con los lineamientos y presupuestos establecidos en la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD y los requisitos exigidos en el TUO de la Ley N° 30025 y su Reglamento, cuya propuesta de vigencia es de tres (3) años;

En mérito de las consideraciones expuestas, se advierte Informe Técnico de Estandarización N° 004-2022-SGIST-GITE/ONPE – Informe Técnico de Estandarización del servicio de mantenimiento de sistema de almacenamiento de discos, aprobado por la Gerencia de Informática y Tecnología Electoral, cumple con acreditar el contenido mínimo determinado en la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD “*Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular*”; habiéndose verificado, a su vez, el cumplimiento de los presupuestos establecidos en el acápite 7.2 de la citada Directiva, que exige la preexistencia de determinado equipamiento; que el bien a contratar sea accesorio o complementario al equipamiento o infraestructura preexistente y que éstos resulten imprescindibles para garantizar su funcionalidad, operatividad o su valor económico;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley de Contrataciones y el Reglamento; y en uso de las facultades delegadas mediante Resolución Jefatural N° 000175-2022-JN/ONPE;

Con el visado de las Gerencias de Informática y Tecnología Electoral, y de Asesoría Jurídica; y, de la Sub Gerencia de Logística de la Gerencia de Administración;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la estandarización del “Servicio de mantenimiento de sistema de almacenamiento de discos”, con la marca Huawei, conforme se detalla en el Informe Técnico de Estandarización N° 004-2022-SGIST-GITE/ONPE, aprobado por la Gerencia de Informática y Tecnología Electoral.



Artículo Segundo.- La estandarización referida en el artículo precedente, tendrá una vigencia de tres (03) años contados desde su emisión. En caso que, durante tal periodo, se modifiquen las condiciones que determinaron su aprobación, ésta quedará sin efecto.

Artículo Tercero.- Poner en conocimiento de la Gerencia General y a la Secretaría General de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, el contenido de la presente resolución.

Artículo Cuarto.- Disponer la publicación de la presente resolución en la Plataforma Digital Única para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe/onpe), en el Portal Institucional www.onpe.gob.pe, y en el Portal de Transparencia de la ONPE, al día siguiente de su suscripción.

Regístrese y comuníquese.

VIOLETA MARGARITA WILSON VALDIVIA
Gerente
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

cc: ELAR JUAN BOLAÑOS LLANOS - Secretaría General
BERNARDO JUAN PACHAS SERRANO - Gerencia General
BENITO MARIA PORTOCARRERO GRADOS - Gerencia de Información y Educación Electoral
(VW/Item)



INFORME TÉCNICO N° 004-2022-SGIST-GITE/ONPE
INFORME TÉCNICO DE ESTANDARIZACIÓN
SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SISTEMA DE ALMACENAMIENTO DE DISCOS

1. OBJETIVO

Sustentar la necesidad de estandarizar el SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SISTEMA DE ALMACENAMIENTO DE DISCOS, que permitirá a la Oficina Nacional de Procesos Electorales – ONPE, disponer de las actualizaciones vigentes y mejoras que brinda el fabricante de esta infraestructura a fin de minimizar los riesgos de seguridad y la interrupción de la operatividad de los servicios informáticos que utilizan los equipos de almacenamiento de discos.

2. DESCRIPCIÓN DEL EQUIPAMIENTO O INFRAESTRUCTURA PREEXISTENTE

La Oficina Nacional de Procesos –ONPE, posee una **INFRAESTRUCTURA PREEXISTENTE**, conformada por los equipos de *Almacenamiento de Discos* de la marca *HUAWEI*, infraestructura adquirida en el 2021. El detalle de esta infraestructura preexistente se encuentra en el **Tabla N° 01**.

ITEM	EQUIPO	MARCA	MODELO	S/N
1	SISTEMA DE ALMACENAMIENTO DE DISCOS	HUAWEI	OCEANSTOR 5300 V5	2102352XEN9WM1800003
2	EXPANSIÓN	HUAWEI	OCEANSTOR 5300 V5 ENCLOSURE	2102352TKG9WM1800037
3	SISTEMA DE ALMACENAMIENTO DE DISCOS	HUAWEI	OCEANSTOR 5300 V5	2102352XEN9WM1800004
4	EXPANSIÓN	HUAWEI	OCEANSTOR 5300 V5 ENCLOSURE	2102352TKG9WM1800038

Tabla N° 01: Infraestructura de Almacenamiento

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO

Se requiere contratar el “SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SISTEMA DE ALMACENAMIENTO DE DISCOS” para la infraestructura preexistente, de acuerdo al detalle descrito en los Términos de Referencia (Ver Anexo N°01).

4. DESCRIPCIÓN DEL USO O APLICACIÓN DEL SERVICIO

El presente servicio, permitirá disponer de actualizaciones vigentes y mejoras que brinda el fabricante de esta infraestructura a fin de minimizar los riesgos de seguridad y la interrupción de la operatividad de los servicios informáticos que utilizan estos equipos de almacenamiento, con el fin de que la ONPE pueda contar con una infraestructura vigente y debidamente actualizada que garantice su operatividad y funcionalidad.

5. JUSTIFICACIÓN

En cumplimiento de la Directiva N°004-2016-OSCE/CD “Lineamientos para la Contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular”, a continuación, se sustentan los requisitos que deben cumplirse para proceder con la estandarización:

5.1 Análisis Técnico

- a) La ONPE posee como parte de su infraestructura tecnológica preexistente dos (02) Sistemas de Almacenamiento de Discos y dos (02) Expansiones de la marca **Huawei**, modelo **OCEANSTOR 5300 V5**, tal como se detalla en la Tabla N° 01, los cuales son fundamentales para el funcionamiento de los sistemas informáticos que tiene la ONPE.

- b) La infraestructura preexistente del fabricante **Huawei** con que cuenta la institución, necesita de un servicio complementario el cual permita, mediante las actualizaciones de seguridad y nuevas versiones de firmware, corregir errores o desperfectos que pudiesen afectar el correcto funcionamiento; asimismo, mejorar las funcionalidades, realizar la revisión del estado de salud de los módulos y componentes físicos de la Infraestructura y, además, que se tenga a disposición la asistencia técnica especializada para el diagnóstico y solución de problemas durante el transcurso del periodo del servicio.

El servicio que se requiere contratar es imprescindible para garantizar la funcionalidad, operatividad y vigencia de la infraestructura preexistente; puesto que, las actualizaciones críticas y nuevas versiones, asegurarán que la infraestructura conformado por un ambiente de producción y desarrollo, se encuentre debidamente actualizados en aspectos de seguridad, funcionalidad e integración; estas actualizaciones solo pueden ser ofrecidos por el fabricante de la marca Huawei ; asimismo, permitirá mantener el estado de funcionamiento de los módulos y componentes físicos de los ambientes de producción y desarrollo para prolongar su vida útil y contar con el acceso a la asistencia técnica por parte de la marca, durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año, permitiendo canalizar y dar atención oportuna a las solicitudes de servicio ante cualquier problema que se presente en la infraestructura; estas actividades garantizarán la operatividad y vigencia del equipamiento preexistente.

Por otro lado, de no contar con el servicio requerido, no se podría asegurar el funcionamiento correcto y continuo de la infraestructura preexistente, ocasionando que afecte el ambiente de producción y desarrollo donde contiene los servicios críticos y operacionales; y de presentarse algún problema o incidente de alta complejidad se haría necesario contratar un servicio bajo la modalidad de "soporte facturable", lo cual significa que en tanto se contrate el servicio y éste se haga efectivo, no sería posible utilizar las funcionalidades de la infraestructura preexistente, impactando en la disponibilidad de los servicios informáticos del de la institución.

5.2 Incidencia Económica

La incidencia económica de no contar con el mencionado servicio, no sólo se vería reflejada en los costos de contratación de servicios no programados, sino también en los costos que implica el no disponer de los servicios informáticos que dependen de la información almacenada en esta infraestructura.

5.3 Periodo de Vigencia

Finalmente, el servicio requerido en calidad de estandarizado, permitirá brindar el mantenimiento adecuado a los SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO DE DISCOS, conformado por dos (02) Sistemas de Almacenamiento de Discos y dos (02) expansiones de la marca **Huawei**, modelo **OCEANSTOR 5300 V5**, garantizando la funcionalidad y continuidad de la Infraestructura preexistente que posee la institución; por lo tanto, consideramos que el período de vigencia para la estandarización del presente servicio debe ser de tres (03) años, debido a la vigencia tecnológica de la infraestructura preexistente o hasta que se decida cambiar a otra solución o la infraestructura preexistente se modifique.

6. CONCLUSIONES

De acuerdo a lo expresado en el presente informe podemos concluir:

- a. La ONPE posee una infraestructura preexistente conformada por los bienes detallados en la tabla N° 1.
- b. El servicio que se requiere en calidad de estandarizado es complementario a la infraestructura preexistente que posee la ONPE; y
- c. **EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SISTEMA DE ALMACENAMIENTO DE DISCOS** que se requiere estandarizar es imprescindible para garantizar la funcionalidad, operatividad y vigencia tecnológica de la infraestructura preexistente.

7. FECHA DE ELABORACION DEL INFORME TECNICO DE ESTANDARIZACION

Lima, 30 de marzo de 2022.

8. RESPONSABLE DE LA EVALUACION

Jose Edilberto Samame Blas
Subgerente de Infraestructura y Seguridad Tecnológica

Marco Antonio Alberto Urday Chavez
Jefe de Área del Área de Plataforma Tecnológica

Yoel Walter Lopez Leiva
Analista de Infraestructura de TI

9. APROBADO POR:

Roberto Carlos Montenegro Vega
Gerente de Informática y Tecnología Electoral

10. FIRMAS

 Firmado digitalmente por LOPEZ
LEIVA Yoel Walter FAU 20291973851
soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30.03.2022 13:11:55 -05:00

Yoel Walter Lopez Leiva
Analista de infraestructura de TI

 Firmado digitalmente por URDAY
CHAVEZ Marco Antonio Alberto FAU
20291973851 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31.03.2022 15:40:42 -05:00

Marco Antonio Alberto Urday Chavez
Jefe de Área del Área de Plataforma Tecnológica

 Firmado digitalmente por SAMAME
BLAS Jose Edilberto FAU
20291973851 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01.04.2022 16:31:06 -05:00

Jose Edilberto Samame Blas
Subgerente de Infraestructura y
Seguridad Tecnológica

 Firmado digitalmente por
MONTENEGRO VEGA Roberto
Carlos FAU 20291973851 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 04.04.2022 13:11:58 -05:00

Roberto Carlos Montenegro Vega
Gerente de Informática
y Tecnología Electoral

**ANEXO N° 01
TERMINOS DE REFERENCIA**

SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SISTEMA DE ALMACENAMIENTO DE DISCOS

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

DESCRIPCIÓN DEL EQUIPAMIENTO PREXISTENTE

El contratista debe realizar el servicio de **MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO DE DISCOS**, conformada por los siguientes componentes:

ITEM	EQUIPO	MARCA	MODELO	S/N
1	SISTEMA DE ALMACENAMIENTO DE DISCOS	HUAWEI	OCEANSTOR 5300 V5	2102352XEN9WM1800003
2	EXPANSIÓN	HUAWEI	OCEANSTOR 5300 V5 ENCLOSURE	2102352TKG9WM1800037
3	SISTEMA DE ALMACENAMIENTO DE DISCOS	HUAWEI	OCEANSTOR 5300 V5	2102352XEN9WM1800004
4	EXPANSIÓN	HUAWEI	OCEANSTOR 5300 V5 ENCLOSURE	2102352TKG9WM1800038

TABLA N°01: Infraestructura de Almacenamiento

El servicio solicitado, está compuesto por mantenimientos preventivos, los cuales se describen a continuación

SERVICIO SOLICITADO

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El contratista debe dotar la totalidad de insumos, herramientas y demás accesorios para la ejecución del servicio, el mismo que será brindado bajo las siguientes condiciones:

- Realizar la limpieza de los componentes de hardware.
- Actualización a la versión más reciente estable del software del equipamiento.
- Análisis de comportamiento y depuración de log del sistema.
- Optimización de configuración e instalación de actualizaciones de seguridad.
- Revisión del estado actual de los módulos y componentes.
- Validación de funcionalidad de redundancia de los componentes.

SOPORTE TÉCNICO

Horario de atención del servicio: 24 horas x 7 días calendario, por parte del contratista, (presencial o remoto), incluyendo sábados, domingos y feriados, considerando las siguientes actividades:

- Resolución de incidentes que afectan el normal desempeño la Infraestructura Tecnológica.
- Realizar las actualizaciones del microcódigo, firmware o similares de la infraestructura de almacenamiento cuando el fabricante haya emitido una nueva versión.
- En caso de averías o fallas que correspondan a partes defectuosas de los sistemas almacenamiento, el contratista será responsable de la reparación y/o reposición de dichas piezas, sin costo adicional para la ONPE. Asimismo, la ONPE podrá reportar dichas fallas a través del medio de atención de averías brindado por el contratista (correo electrónico)
- De presentarse el caso de que algún componente detallado en la Tabla N° 01 necesite ser reemplazado, este debe ser original, es decir, debe ser de fábrica y ser entregado debidamente sellado, sin ningún costo adicional para la ONPE. No se aceptarán componentes con el rótulo de refabricados, refurbished o similares.
- El contratista debe remitir un informe detallando los incidentes y requerimientos atendidos, indicando el tipo de soporte (incidente o requerimiento), la descripción, la urgencia (solo en caso de incidentes), el tiempo de solución, la solución aplicada, cumplimiento del Acuerdo de nivel de servicio (SLA), cumplió o no cumplió; y el tiempo de retraso en horas (en caso no cumplió con el SLA).