



TÉRMINOS DE REFERENCIA SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, GARANTÍA Y MANTENIMIENTO PARA HARDWARE DELL.

Unidad Orgánica	Oficina General de Tecnología de la Información
Meta Presupuestaria:	Sec. Fun. 097- Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas Informáticos
Actividad del POI	5000003 - Gestión Administrativa

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de soporte técnico, garantía y mantenimiento de hardware de la marca DELL para el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

2. OBJETIVO

Contratar el servicio de soporte técnico, garantía y mantenimiento para hardware que forman parte de la infraestructura actual de la marca DELL implementados en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).

3. FINALIDAD PÚBLICA

Salvaguardar y garantizar los servicios que brinda el MTC, dando una protección adecuada al hardware de la marca DELL que se encuentran implementados y en producción en el data center, con la finalidad de asegurar la disponibilidad de dichos equipos, los cuales sirven de soporte a los procesos de negocio de la institución.

4. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

La contratación del servicio de soporte técnico, garantía y mantenimiento para hardware de la marca DELL, ha sido estandarizada mediante la Resolución Directoral No 467-2020-MTC/10, la cual se rectifica mediante Resolución Directoral N° 0187-2021-MTC/10.

4.1. LOS EQUIPOS:

El MTC cuenta con un hardware de la marca DELL que se encuentran en vigencia tecnológica, los mismos que se encuentra ubicados en el data center de la sede principal de la institución, los cuales se describen a continuación:

Cuadro N°1 Hardware equipos DELL

Ítem	Modelo	Service Tag
1	VNX5400	CKM00154603132
2	Unity 550F	CKM00181100348
3	POWEREDGE M630	GD919N2
4	POWEREDGE M630	GD849N2
5	POWEREDGE M630	GD869N2
6	POWEREDGE M630	GD909N2
7	POWEREDGE M630	GD929N2
8	POWEREDGE M630	GD859N2
9	DELL FORCE10 MXL 10/40GBE	BSXQXM2
10	DELL FORCE10 MXL 10/40GBE	BSXPXM2
11	DELL FORCE10 MXL 10/40GBE	BSXRXM2
12	DELL FORCE10 MXL 10/40GBE	BSXNXM2
13	POWER EDGE M1000E	BRBQXM2
14	POWEREDGE R730	9MVLXM2
15	POWEREDGE R730	9MVMXM2
16	POWEREDGE M830	9SVRXM2
17	POWEREDGE M830	9SWMXM2

V°B°
Jesús Nicánor Requena Castro
Soporte, Infraestructura y
Centro de Datos – OITSI



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

Ítem	Modelo	Service Tag
18	POWEREDGE M830	9SWPXM2
19	POWEREDGE M830	9SVNXM2
20	POWEREDGE M830	9SWNXM2
21	POWEREDGE M830	9SVQXM2
22	POWEREDGE M830	9SWLXM2
23	POWEREDGE M830	9SVPXM2
24	POWEREDGE R730	9MVNXM2
25	DELL NETWORKING S-SERIES	9WB1XC2
26	DELL NETWORKING S-SERIES	HSB1XC2
27	POWER EDGE M1000E	4RMSK02
28	POWER EDGE M1000E	CB81FZ1
29	POWER EDGE M1000E	CBB0FZ1

4.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio deberá comprender el soporte técnico, garantía y mantenimiento de los equipos que soportan a los principales sistemas de la institución ante cualquier eventualidad:

DENOMINACION	Periodo
SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, GARANTÍA Y MANTENIMIENTO DE HARDWARE DE LA MARCA DELL PARA EL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES.	365 días calendarios

4.3. PRESTACIÓN PRINCIPAL

Servicio de garantía para hardware de la marca DELL que forman parte de la infraestructura actual implementada en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), indicada en el Cuadro N°1.

4.4. PRESTACIÓN ACCESORIA

A) SOPORTE Y MANTENIMIENTO (SLA)

Deberá contar con Mesa de Ayuda, Mesa de Servicio o NOC, para recibir solicitudes de atención vía teléfono, correo electrónico con soporte ON SITE y ON LINE dependiendo de la severidad del caso.

La modalidad del servicio a prestar para el soporte técnico deberá tener una cobertura de 24x7x365, (24 horas del día, de lunes a domingo incluyendo feriados), con los especialistas locales del proveedor o con las acciones de escalamiento al fabricante cuando se hayan realizado todas las atenciones del proveedor, durante un periodo de doce (12) meses, equivalentes a trescientos sesenta y cinco (365) días calendario.

El contratista deberá atender y resolver todos los incidentes reportados que estén relacionados al buen funcionamiento de todo el hardware DELL (equipamiento de servidores, almacenamiento, componentes y software de la solución) instalados en el Centro de Datos del MTC.

El servicio de soporte técnico deberá tener un tiempo de respuesta y diagnóstico inicial de hasta de cuatro (04) horas, desde la comunicación por parte de la entidad mediante correo electrónico, es en este lapso de tiempo donde se registrará el ticket de atención de incidentes.

En caso el incidente o falla en cualquier equipo o componente se encuentre inoperativo o funcionamiento defectuoso bajo condiciones normales de operación, el contratista debe



escalarlo directamente al fabricante, el plazo máximo de solución será de setenta y dos (72) horas, una vez registrado el ticket de atención, de haber transcurrido el tiempo de solución máximo y no haber resuelto el problema, el contratista deberá reemplazar dicho componente o equipo por otro igual o de mejores características sin costo alguno para la entidad (MTC). En caso se superen las 72 horas de plazo de atención por condiciones especiales que dependen del fabricante (por ejemplo, el desarrollo de un paquete de software a medida), el contratista podrá presentar los sustentos correspondientes del fabricante para dichos casos.

Los niveles de servicios serán los siguientes:

	Tiempo de Respuesta y Atención	Tiempo de Solución
Atenciones Generales		
Registro de Tickets	No mayor de 30 minutos	No aplica
Atenciones remotas	No mayor de 2 hora	No mayor de 8 horas
Atenciones de soporte técnico	No mayor de 4 horas	No mayor de 12 horas
Atención de Emergencia		
Atenciones remotas	No mayor de 30 minutos	No mayor de 6 horas.
Atenciones de soporte técnico	No mayor de 1 hora	No mayor de 8 horas
Tiempos de reposición de servicio ante problemas de hardware y/o software que conforman la solución.		
Atenciones remotas	No mayor de 30 minutos	No mayor de 6 horas
Atenciones en sitio	No mayor de 2 horas	No mayor de 8 horas
Tiempo de reemplazo de equipos o componentes		
Reemplazo de componentes y/o partes del equipo.	No mayor a 1 hora	No mayor a 3 días

El contratista deberá efectuar las siguientes actividades, siempre que se encuentren respaldadas por las condiciones del servicio indicadas en los alcances del fabricante:

- Revisión, diagnóstico, actualización de las versiones de firmware, Bios, entre otros, de los equipos que correspondan (hacia las últimas disponibles y estables), considerando 01 servicio de actualización de todos los componentes (disponible y estable), y que se encuentre acorde a los requisitos de compatibilidad en la entidad.
- Mantenimiento físico preventivo de los servidores, sistema de almacenamiento y componentes, el mismo que consiste en el retiro, limpieza y reinstalación de todos los componentes internos y externos.
- De ser preciso, atención técnica especializada por parte de la marca y el contratista ante incidentes, averías o mal funcionamiento del equipamiento comprendido en el presente servicio. En caso el fabricante ordene la instalación de un parche, hotfix o similar provisto por ellos, para efectos de asegurar la operación de la plataforma, será responsabilidad del contratista el efectuar dicho procedimiento.
- En caso de un incidente o falla en cualquier equipo o componente que se encuentre inoperativo o funcionamiento defectuoso bajo condiciones normales de operación, el contratista deberá reemplazar dicho componente o equipo por otro igual o de mejores características sin costo alguno para la entidad (MTC), y deberá escalarlo directamente al fabricante para efectuar el cambio.
- Atención técnica especializada por parte de la marca y el contratista ante incidentes, averías o mal funcionamiento del equipamiento comprendido en el presente servicio.

El contratista deberá considerar en la propuesta lo necesario para monitorear proactivamente los servidores de la solución, detectando como mínimo la ausencia del componente por



cualquier evento disruptivo en ellos (Falla en la red, falla en el suministro eléctrico o falla de hardware que ocasione la caída del servicio), permitiendo escalamiento automatizado de incidentes y escalarlo directamente al fabricante

El mantenimiento preventivo de hardware, para toda la solución, será anual y durante la vigencia del contrato, el mismo que se hará efectivo en el siguiente periodo:

- Mantenimiento Preventivo 1: Entre el cien (100) y los ciento veinte (120) días calendarios, contabilizados desde el día siguiente de la renovación del soporte y garantía para todo el equipamiento.
- Mantenimiento Preventivo 2: Entre los trescientos diez (310) y los trescientos treinta (330) días calendarios, contabilizados desde el día siguiente de la renovación del soporte y garantía para todo el equipamiento.

Las actividades que se realizarán serán, entre otras:

- Limpieza física interna y externa de todos los servidores, sistemas de almacenamiento y componentes comprendidos en el presente servicio.

Actualización del firmware, BIOS, drivers, portal de administración o parches de todos los servidores, sistemas de almacenamiento y componentes comprendidos en el presente servicio, de los equipos que correspondan, las mismas que deberán tener el aval de los especialistas de la marca antes de realizar los trabajos.

El mantenimiento y soporte debe incluir de ser necesario, el suministro de partes requeridas y su respectiva instalación para solucionar posibles fallas, sin costo alguno para el MTC.

Identificación y resolución de eventos que puedan afectar la operación de todos los servidores, sistemas de almacenamiento y componentes comprendidos en el presente servicio.

Al finalizar el mantenimiento preventivo, el contratista deberá entregar un informe en formato impreso y digital en el cual indique las acciones realizadas durante el mantenimiento (Fechas, reportes, eventos, alertas, estado de salud del hardware y/o Software, etc.). Este informe será entregado a los cinco días calendario de haber concluido el mantenimiento preventivo.

4.5. REQUISITOS DEL CONTRATISTA Y PERSONAL

PERFIL DEL CONTRATISTA

- El contratista deberá ser representante (partner) o distribuidor autorizado de la marca DELL para los equipos ofertados. El documento señalado deberá ser presentado a la suscripción del contrato.

REQUISITOS DEL PERSONAL

Un (01) Especialista en Solución de Servidores DELL (Personal Clave).

- Debe contar con una experiencia mínima de dos (02) años en proyectos de implementación, administración de infraestructura de servidores, soporte y mantenimiento.
- El especialista será el responsable de los mantenimientos preventivos, resolución de problemas que sean reportado, quien además deberá cumplir con las siguientes condiciones, ser un profesional titulado o bachiller en alguna de las siguientes carreras:



- Computación e Informática y/o Ingeniería informática y/o Ciencias Informática y Sistemas y/o Computación y Sistemas y/o Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería Electrónica y/o Telecomunicaciones y/o afines.
- Deberá contar con certificación en servidores DELL vigente, nivel implementación y/o administración.

Un (01) Especialista en Solución de Almacenamiento DELL (Personal Clave).

- Debe contar con una experiencia mínima de tres (03) años en proyectos de implementación, administración de sistemas de almacenamiento, soporte y mantenimiento.
- El especialista será el responsable de los mantenimientos de todos los hardware definidos en el Ítem 4.1, quien además deberá cumplir con las siguientes condiciones, ser un profesional titulado o bachiller en alguna de las siguientes carreras:
- Computación e Informática y/o Ingeniería informática y/o Computación y Sistemas y/o Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería Electrónica y/o Telecomunicaciones y/o afines.
- Deberá contar con certificación en soluciones de almacenamiento DELL vigente, nivel implementación y/o administración.

4.6. ENTREGABLES

4.6.1. Prestación Principal:

Entregable N° 01

- Certificado impreso del documento que acredite la vigencia de la renovación de la garantía de todo el equipamiento, indicando el periodo de vigencia según lo requerido en los términos de referencia.
- Informe del registro y validación electrónica de la garantía de todo el equipamiento detallando fechas de vencimiento.
- El Entregable N° 01 será entregado hasta cinco (05) días calendario, posteriores a la activación de la renovación de garantía del equipamiento.

4.6.2. Prestación Accesorio:

A). Soporte y Mantenimiento:

- Informe técnico sobre las actividades realizadas de los mantenimientos y/o upgrade del software a la última versión disponible y estable, según el calendario indicado en el punto 5, definidos de la siguiente manera:

Entregable N° 02

- Entregable de mantenimiento de equipo, hasta cinco (05) días calendario, posteriores a la culminación del primer mantenimiento preventivo.

Entregable N° 03

- Entregable de mantenimiento de equipo, hasta cinco (05) días calendario, posteriores a la culminación del segundo mantenimiento preventivo.

5. **PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN:**

5.1. Prestación Principal:

Luego de suscrito el contrato y en un lapso de cinco (05) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato como máximo, se registrará la renovación del soporte y garantía por el periodo de doce (12) meses, equivalentes a 365 días calendario.

5.2. Prestación Accesorio:

A) Mantenimiento y Soporte:

mantenimiento y soporte deberá ser realizado por un periodo de un (01) año, equivalentes a 365 días calendario, de acuerdo al siguiente cronograma:



Mantenimiento Preventivo 1: a los ciento veinte (120) días calendarios, contabilizados desde el día siguiente de la renovación del soporte y garantía. El cual se debe realizar en un plazo máximo de cinco (05) calendarios.

Esto debe ser coordinado con el personal técnico de la Oficina General de Tecnología de la Información del MTC.

Mantenimiento Preventivo 2: a los trescientos treinta (330) días calendarios, contabilizados desde el día siguiente de la renovación del soporte y garantía. El cual se debe realizar en un plazo máximo de cinco (05) calendarios.

Esto debe ser coordinado con el personal técnico de la Oficina General de Tecnología de la Información del MTC.

6. LUGAR DE PRESTACIÓN

El servicio se brindará en la Oficina General de Tecnología de la Información del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, sito en Jr. Zorritos N° 1203, cercado de Lima.

7. FORMA DE PAGO

La Entidad debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a la conformidad de entregables según el siguiente detalle.

a) Prestación Principal

Único pago: 100% previo a la conformidad de OGTI, correspondiente al ENTREGABLE N° 01.

b) Prestación Accesorio:

Mantenimiento y Soporte: Dos armadas iguales, previa conformidad el cual tendrá el siguiente esquema de pago:

Primer Pago: 50% al finalizar el primer mantenimiento preventivo previo a la conformidad de OGTI, correspondiente al entregable N° 2.

Segundo Pago: 50% al finalizar el segundo mantenimiento preventivo previo a la conformidad de OGTI, correspondiente al entregable N° 3.

8. CONFORMIDAD

La conformidad de la prestación principal y la prestación accesorio, será otorgada por la Oficina General de Tecnología de la Información, previa validación de la Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática.

9. PLAZO MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los bienes ofertados por un plazo de un (01) año, contados a partir de la conformidad otorgada por la Oficina General de Tecnología de la Información.

10. CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

Toda información del MTC a que tenga acceso el CONTRATISTA, producto del desarrollo del servicio contratado es estrictamente confidencial. El CONTRATISTA y su personal, deben comprometerse a mantener las reservas del caso y no transmitirla a ninguna persona (natural o jurídica) sin la autorización expresa y por escrito de la Oficina General de Tecnología de la Información.

11. PENALIDADES



Se aplicarán las penalidades por mora de acuerdo a lo establecido en los artículos 161° y 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

De las otras penalidades

De acuerdo con el artículo 163 del Reglamento se considerarán además las siguientes penalidades:

N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
01	Por no prestar el servicio de soporte técnico o atención a consultas técnicas.	1% de la UIT	Tiempo empleado por el PROVEEDOR para brindar una atención que no implique un incidente en cualquiera de los componentes de la solución. El tiempo se contabiliza desde la comunicación por parte de la entidad emitida a través de correo electrónico. Tiempo máximo de resolución: Cuatro (4) horas La penalidad será aplicada por cada ocurrencia.
02	Por exceder el tiempo de resolución de incidentes.	3% de la UIT	Tiempo empleado por el PROVEEDOR para brindar el soporte correctivo y resolver el incidente reportado. El tiempo se contabiliza desde que el PROVEEDOR genera el ticket de atención al MTC. Nota: el PROVEEDOR deberá informar mediante correo electrónico el código del ticket del incidente reportado. Tiempo máximo de resolución: Veinticuatro (24) horas. La penalidad será aplicada por cada ocurrencia.
03	Por exceder el tiempo de solución a errores (bug) propios de la herramienta.	5% de la UIT	En caso que el incidente no pueda ser resuelto vía mesa de ayuda y el proveedor deba escalarlo directamente al fabricante. Asimismo, deberá cumplirse para casos en donde se pierda la configuración total o en casos de daño parciales a la solución. Tiempo máximo de resolución: Setenta y dos (72) horas, una vez registrado el ticket de atención. La penalidad será aplicada por cada ocurrencia. El contratista podrá presentar la información de sustento del fabricante que justifique tiempos de resolución superiores a las 72 horas.
04	Por incumplimiento en la entrega de los Entregables	2% de la UIT	En caso de retraso en la entrega de los entregables por cada ocasión.

La OGTI, informará a la Oficina de Abastecimiento, para las acciones correspondientes.

12. NORMA ANTICORRUPCIÓN

EL PROVEEDOR acepta expresamente que no llevará a cabo, acciones que están prohibidas por las leyes locales u otras leyes anti-corrupción. Sin limitar lo anterior, EL PROVEEDOR se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecerá o transferirá algo de valor, a un funcionario o empleado gubernamental o a cualquier tercero relacionado con el servicio aquí establecido de manera que pudiese violar las leyes locales u otras leyes anti-corrupción, sin restricción alguna.

En forma especial, EL PROVEEDOR declara con carácter de declaración jurada que no se encuentra inmerso en ningún procedimiento de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano, constituyendo su declaración, la firma del mismo en la Orden de Servicio de la que estos términos de referencia forman parte integrante.

13. NORMA ANTISOBORNO

EL PROVEEDOR, no debe ofrecer, negociar o efectuar, cualquier pago, objeto de valor o cualquier dádiva en general, o cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato, que pueden 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 o a lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado.

Asimismo, el proveedor 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, participantes, integrantes de los órganos de administración apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas



vinculadas en virtud a lo establecido en los artículos antes citados de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Asimismo, el Proveedor se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviere conocimiento; así también en adoptar medidas técnicas, prácticas, a través de los canales dispuestos por el MTC.

De la misma manera, el proveedor es consciente que de no cumplir con lo anteriormente expuesto, se someterá a la resolución del contrato y a las acciones civiles y/o penales que el MTC pueda accionar.

14. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

Suma alzada

15. CUMPLIMIENTO DE PROTOCOLOS SANITARIOS

De acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo No 103-2020-EF y la Resolución Ministerial N° 0258-2020-MTC/01, el CONTRATISTA deberá cumplir con lo establecido en el Anexo I "Protocolo Sanitario Sectorial para la prevención del COVID-19, para los servicios de telecomunicaciones" incluida en dicha resolución.

Asimismo, de conformidad con el numeral 3.2 del Decreto Supremo N° 080-2020-PCM, EL CONTRATISTA deberá contar con el registro y autorización respecto al "Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo" en el Sistema Integrado para COVID-19 (SICOVID-19) del Ministerio de Salud.

El CONTRATISTA deberá cumplir con las disposiciones establecidas en la Resolución Ministerial N°972-2020/MINSA, publicada el 27 de noviembre de 2020, Documento técnico: "Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2", así como, los protocolos sanitarios y demás disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes, que resulten aplicables a la presente contratación, bajo responsabilidad del contratista, con el fin de salvaguardar la salud del personal a cargo de la ejecución del servicio.

16. REQUISITOS DE CALIFICACION

B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.1	FORMACIÓN ACADÉMICA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Un (01) Especialista en Solución de Servidores DELL.</u> El Personal calificado propuesto por el contratista para la ejecución del servicio debe ser Profesional titulado o bachiller en alguna de las siguientes carreras: Computación e Informática y/o Ingeniería Informática y/o Ciencias Informática y Sistemas y/o Computación y Sistemas y/o Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería Electrónica y/o Telecomunicaciones y/o afines.</p> <p><u>Un (01) Especialista en Solución de Almacenamiento DELL.</u> El Personal calificado propuesto por el contratista para la ejecución del servicio debe ser Profesional titulado o bachiller en alguna de las siguientes carreras: Computación e Informática y/o Ingeniería Informática y/o Computación y Sistemas y/o Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería Electrónica y/o Telecomunicaciones y/o afines.</p> <p><u>Acreditación:</u> El grado de bachiller o título será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos 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>



	En caso el grado de bachiller o título no se encuentre inscrito en el referido registro, el contratista debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.
B.2	CAPACITACIÓN
	<p><u>Un (01) Especialista en Solución de Servidores DELL.</u> Certificación en servidores DELL vigente, por un mínimo de veinte (20) horas lectivas en implementación y/o administración de servidores.</p> <p><u>Un (01) Especialista en Solución de Almacenamiento DELL.</u> Certificación en servidores DELL vigente, por un mínimo de veinte (20) horas lectivas en implementación y/o administración de sistemas de almacenamiento.</p> <p><u>Acreditación:</u> Se acreditará con copia simple del Certificado emitido</p>
B.3	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Un (01) Especialista en Solución de Servidores DELL.</u> El Personal calificado propuesto por el contratista debe contar con una experiencia mínima de dos (02) años en proyectos de implementación de la marca DELL y/o administración de infraestructura de servidores de la marca DELL y/o soporte y mantenimiento de la marca DELL,</p> <p><u>Un (01) Especialista en Solución de Almacenamiento DELL.</u> El Personal calificado propuesto por el contratista debe contar con una experiencia mínima de tres (03) años en proyectos de implementación de la marca DELL y/o administración en sistemas de almacenamiento de la marca DELL y/o soporte y mantenimiento de la marca DELL.</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><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>
C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 700,000.00 (Setecientos mil y 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios de soporte y/o mantenimiento de servidores y/o o sistemas de almacenamiento centralizado, ventas de equipos de servidores, sistema de almacenamiento y componentes donde se incluya el servicio de soporte técnico y/o garantía del fabricante</p> <p><u>Acreditación:</u> 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</p>



abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

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.

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

¹ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

“... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado”

(...)

“Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término “cancelado” o “pagado”] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia”.





"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

	<ul style="list-style-type: none">• <i>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.</i>• <i>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".</i>
--	---

