



FORMATO DE CONTRATO MENOR DE SERVICIOS Y CONSULTORÍAS

DETALLE DEL REQUERIMIENTO	
Área usuaria / Área técnica estratégica	Gerencia de Tecnologías de información
Número de Cuadro Multianual de Necesidades	456
Objetivo estratégico	6.5
Denominación de la Contratación	Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento y Actualización para el Servidor de Almacenamiento Huawei OceanStor 2600 V5.
Persona de contacto del AU/ATE	Edgar Pallarozo Rodriguez
Compatibilización	Resolución SBS N°03913-2025
FINALIDAD PUBLICA	El servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización que garantiza el correcto funcionamiento del servidor de almacenamiento Huawei OceanStor 2600 V5 en el que residen datos e información de la Superintendencia proporcionando continuidad y alta disponibilidad a las aplicaciones y servicios de tecnologías de la información, para el cumplimiento de las funciones y actividades propias de la SBS en beneficio del público usuario y supervisados.
OBJETIVO DE LA CONTRATACION	Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento y Actualización para el Servidor de Almacenamiento Huawei OceanStor 2600 V5

OBJETIVO DE LA CONTRATACION

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR:

- El servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización comprende el servidor de almacenamiento Huawei OceanStor 2600 V5, ubicado en Calle Los Laureles N° 214, Lima- San Isidro:
 - Enclosure Controller: S/N 2102354CPSFSMA000003
 - Enclosure Disk: S/N 2102354CDNFSMA000022
 - Enclosure Disk: S/N 2102354CDNFSMA000023
- El proveedor deberá prestar el servicio de soporte en la modalidad 24x7x365, incluyendo feriados, sin límite de horas por intervención, ni cantidad de intervenciones mensuales del personal del proveedor, dándose por atendido un problema cuando es solucionado en su totalidad.
- El servicio de soporte técnico debe comprender, cuando sea necesario, la apertura y escalamiento de casos de soporte con el fabricante.





SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

- El proveedor deberá responder las llamadas y/o mensajes de correo por requerimiento de servicio con un máximo de dos (02) horas, luego de la recepción de dicha llamada y/o mensaje de correo.
- El contratista es el responsable del correcto diagnóstico, el mismo que debe ser resultado de la coordinación con el fabricante, para asegurar que los incidentes de prueba y error se minimicen o se eliminen.
- El proveedor deberá suministrar todas las partes y/o componentes, mano de obra y la actualización de firmware que sean necesarios, para la resolución de problemas y/o incidentes.
- Las gestiones y/o documentaciones necesarias para el o los reemplazo(s) de repuestos, que asegure el correcto funcionamiento de los equipos bajo contrato, es responsabilidad del proveedor. Sin embargo, con fines de control y seguimiento, la Superintendencia puede solicitar la acreditación de esta condición, la misma que se podrá realizar mediante la presentación de la guía de remisión del fabricante o cualquier documento que lo acredite fehacientemente.
- El personal técnico del proveedor deberá presentarse en las instalaciones de la Superintendencia para solucionar un problema o incidente reportado, si así se requiere. El primer análisis del incidente podrá realizarse de forma telefónica y/o remota, previa coordinación con la Superintendencia. En caso de que el diagnóstico determine que es necesaria la presencia del personal para resolver el problema/incidente, o si los requerimientos remotos no se ajustan a las facilidades que puede brindar la Superintendencia, el personal técnico deberá acudir de inmediato al sitio.

ACUERDOS DE NIVEL DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO:

El proveedor será responsable del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio:

a) Tiempo de Respuesta

Se refiere al tiempo transcurrido desde el envío de un mensaje de correo y/o del 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 reportado. Dicho tiempo es de dos (02) horas como máximo. Durante esta interacción se indicará la prioridad del incidente.

b) Prioridad del incidente

Se refiere al sentido de urgencia que se debe tomar en consideración al incidente reportado.

- Prioridad Alta: Incidente por interrupción total en la operación del servicio.
- Prioridad Media: Incidente por interrupción parcial en la operación del servicio.
- Prioridad baja: Incidente por degradación en la operación del servicio.

c) Tiempo de solución

Es el tiempo transcurrido desde el envío de un mensaje de correo y/o del registro de la llamada en el centro de servicios o punto de contacto del proveedor hasta la solución del incidente a satisfacción de la SBS. En caso de que el proveedor no pudiera concretar la reparación dentro de los plazos estipulados, deberá proporcionar una solución alterna, mientras se llegue a una solución definitiva, sin que esto implique costo alguno para la SBS.

- Prioridad Alta: Tiempo de solución: 06 horas.
- Prioridad Media: Tiempo de solución: 12 horas
- Prioridad Baja: Tiempo de solución: 24 horas.





REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y DEL PERSONAL

REQUISITOS DEL PROVEEDOR:

El proveedor deberá ser distribuidor y/o partner autorizado en el Perú para prestar el servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización para servidores de almacenamiento Huawei. Para acreditarlo, deberá presentar el siguiente documento para la formalización del contrato:

Carta del fabricante o representante de la marca o carta del distribuidor autorizado por el fabricante que acredite que el proveedor es distribuidor y/o partner autorizado en el Perú para prestar el servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización para servidores de almacenamiento Huawei.

REQUISITOS DEL PERSONAL:

El proveedor deberá asignar al servicio el siguiente personal:

Un (01) técnico especializado certificado por el fabricante Huawei en servicio de soporte técnico para servidores de almacenamiento Huawei. Para acreditar la certificación del técnico, el proveedor deberá presentar copia simple de la certificación, al inicio efectivo del servicio.

El servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización se realizará en Calle Los Laureles N° 214, San Isidro – Lima o a través de medios remotos, según corresponda.

LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo del servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización será de un (01) año, contado a partir del siguiente día de la firma del contrato.

ENTREGABLES

1. Como requisito para otorgar la conformidad, el proveedor debe hacer entrega del documento que acredite la vigencia del periodo de tiempo del servicio de soporte técnico contratado con el fabricante. Este documento debe ser entregado al siguiente día de la formalización del contrato a la cuenta de correo: epallaroza@sbs.gob.pe.
2. Reporte semestral emitido por el proveedor tres días después de alcanzado cada semestre, donde se indique los servicios de soporte por incidente atendidos durante dicho período, señalando: día, fecha de atención, nombre del personal de la Superintendencia que solicitó la atención y nombre del personal del proveedor que atendió el requerimiento. Este reporte deberá ser enviado a la cuenta de correo: epallaroza@sbs.gob.pe.

CONFORMIDAD

El área responsable de las coordinaciones con el proveedor para las llamadas y cumplimiento del servicio, así como la recepción de los informes y el otorgamiento de la conformidad es el Departamento de Soporte Técnico y Servicios de Tecnologías de Información de la Gerencia de Tecnologías de Información.

FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

El pago por el monto total contratado se realizará en único pago, contraprestación, luego de la recepción del documento que acredite la vigencia del periodo de tiempo del servicio de soporte técnico contratado con el fabricante y luego de la conformidad del Departamento de Soporte Técnico y Sistemas de Tecnologías de Información mediante el documento "Acta de Conformidad".





SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

PENALIDADES:

Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de Calculo	Procedimiento
Retraso en los tiempos de respuesta y solución establecidos en los ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO DE SOPORTE TECNICO	Monto total de la penalidad = 5% UIT, por cada retraso.	Para identificar el incumplimiento se validará los tiempos de atención de respuesta y de solución por parte del proveedor, a partir del envío del mensaje de correo y/o del registro de la llamada en el centro de servicios o punto de contacto del proveedor, solicitando la atención respectiva. La Gerencia de Tecnologías de Información deberá emitir un informe sustentando la aplicación de penalidades y adjuntando las evidencias correspondientes.

RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados, conforme a lo indicado en el literal c) del Artículo 69° de la Ley General de Contrataciones Publicas, por un plazo de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por la Superintendencia.

CLAUSULAS ESPECIALES

a) RESOLUCIÓN CONTRACTUAL POR INCUMPLIMIENTO

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y numeral 229.3 del artículo 229 de su Reglamento.

b) ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción del contrato, EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de LA SUPERINTENDENCIA en relación con el contrato.

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

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

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





**SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP**
República del Perú

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

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA SUPERINTENDENCIA el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

c) SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

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

XV. GESTION DE RIESGOS:

Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el contrato y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación. Los riesgos identificados se encuentran descritos en el Anexo A del presente requerimiento.

NOMBRE COMPLETO DEL RESPONSABLE DEL AREA USUARIA / AREA TÉCNICA ESTRATEGICA
MARCOS ERNESTO AZAÑEDO ALVA Jefe del Departamento Soporte Técnico y Servicios de Tecnologías de Información
FECHA: 05 de Noviembre de 2025





ANEXO A

Formato para identificar, evaluar y asignar riesgos					
IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS					
1	RIESGOS EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN	Que el proveedor se encuentre impedido para contratar con el Estado Que no se logre contratar el servicio antes del vencimiento del contrato actual			
	RIESGOS EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN	Indisponibilidad de los servicios de TI de la Superintendencia.			
EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS					
	RIESGO IDENTIFICADO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		IMPACTO EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN	
2	Que el proveedor se encuentre impedido para contratar con el Estado	Baja		Baja	
		Media	X	Media	
		Alta		Alta	X
	Que no se logre contratar el servicio antes del vencimiento del contrato actual	Baja		Baja	
		Media	X	Media	
		Alta		Alta	X
	Indisponibilidad de los servicios de TI de la Superintendencia.	Baja	X	Baja	
		Media		Media	
		Alta		Alta	X
ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS					
3	Que el proveedor se encuentre impedido para contratar con el Estado	Subgerencia de Logística			
	Que no se logre contratar el servicio antes del vencimiento del contrato actual				
	Indisponibilidad de los servicios de TI de la Superintendencia.	Proveedor			

