

TERMINOS DE REFERENCIA CONTRATACION DEL SERVICIO

SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SERVIDORES

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de mantenimiento preventivo de servidores para la Zona XIII

2. FINALIDAD PÚBLICA

El presente proceso busca mantener la alta disponibilidad de los sistemas de información de la Zona Registral N° XIII – Sede Tacna, reduciendo la posibilidad de ocurrencia de tiempos muertos al presentarse fallas de hardware en los servidores, asegurando el trabajo continuo de nuestros colaboradores para el beneficio del público usuario.

3. ANTECEDENTES

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP es un organismo descentralizado autónomo del Sector de Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos, y tiene entre sus principales funciones y atribuciones el dictar las políticas y normas técnico – registrales de los registros públicos que integran el sistema Nacional, planificar y organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la suscripción y publicidad de actos y contratos en los Registros que conforman el sistema.

Las Sedes Registrales son Organismos Públicos Desconcentrados de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP); que tienen a cargo la inscripción y publicidad de los hechos, actos y contratos que permitan a los ciudadanos hacer valer sus derechos que adquieran frente a terceros y exigir las obligaciones correspondientes a los mismos, en la Jurisdicción de la Zona Registral N° XIII – Sede Tacna.

Para cumplir con lo antes mencionado, la Zona Registral N° XIII – Sede Tacna ha adquirido diversos equipos informáticos y tecnológicos para soportar los servicios brindados; estos equipos como los servidores han perdido su periodo de garantía post-venta y es necesaria la contratación de un servicio de mantenimiento preventivo especializado para asegurar la continuidad y operatividad del servicio.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACION

4.1. Objetivo General

Contratar el servicio de mantenimiento preventivo para asegurar la continuidad y operatividad de los servidores de procesamiento de los sistemas de publicidad y registral.

4.2. Objetivo Especifico

- Garantizar la continuidad operativa de los servicios y aplicaciones de los usuarios internos y externos, que son soportadas en la plataforma informática institucional.
- Contar un servicio técnico especializado que asegure el correcto funcionamiento de los servidores de la Entidad.

5. ALCANCE Y DESCRIPCION DEL SERVICIO

El mantenimiento Preventivo de los Servidores de la Zona Registral N° XIII – Sede Tacna será según ubicación detallada en el Anexo N°01.

5.1. ACTIVIDADES

- El personal técnico del contratista deberá realizar el mantenimiento en el horario coordinado y establecido con la Unidad de TI y de acuerdo al cronograma y/o plan de trabajo presentado.
- El proveedor deberá verificar el funcionamiento de los equipos, las características y rendimiento antes de iniciar el servicio.

En caso el servidor no inicie luego del mantenimiento preventivo el contratista deberá asumir el costo de la solución para contar con la operatividad del servidor.

- Por cada servidor al que se realice el mantenimiento preventivo y acuerdo a lo señalado en el Anexo N°01 el proveedor realizará un reporte en el que se detalle mínimamente: Fecha, hora, datos del equipo, acciones realizadas, observaciones, recomendaciones firma del personal que realizó el mantenimiento y deberá estar refrendado por el personal de la Unidad de Tecnologías que realice la supervisión.

5.2. PROCEDIMIENTO

El mantenimiento preventivo se deberá ajustar a los procedimientos recomendados por el fabricante del servidor y de acuerdo a las buenas prácticas informáticas; además del siguiente protocolo básico:

- Verificar el funcionamiento previo del servidor por parte del contratista, las características y rendimiento.
- Tareas a desarrollar como limpieza interna, externa de los equipos informáticos y sus componentes.
- El personal técnico que realice las tareas de Mantenimiento Preventivo del Chasis, Servidores Blade, Storage, Switch LAN, Switch SAN, servidores de tipo Rack y Tower con sus respectivos KVM y Monitores, deberán contar con pulseras antiestáticos conectados al chasis del equipo.
- Antes de comenzar los mantenimientos preventivos; el contratista deberá de coordinar con el personal asignado por la Unidad de Tecnologías de la Información la generación sobre el respaldo de la información del servidor; en caso que el servidor deje de funcionar después del mantenimiento.

❖ **Solución de Gabinetes con servidores Blade;** Las labores de mantenimiento son principalmente externas e internas, además de los siguientes componentes:

- **Chasis:** Limpieza externa e interna, verificación de conexiones, fuente de poder (limpieza externa e interna), limpieza de ventiladores y cooler de la fuente.

- **Tarjeta Madre:** Limpieza de conductores y circuitos del polvo estático, limpieza de tarjetas, slots y bancos de memoria, limpieza de cables flat y conectores, cambio de baterías internas (es caso corresponda) debiendo entregar a la entidad las reemplazadas por deterioro o desgaste.
- **Procesador:** Desmontaje, aplicación de refrigerantes y limpieza de cooler y/o cambio si es necesario.
- **Memoria(S):** Desmontaje y limpieza de la ram, así como los conectores que se conectan a la tarjeta madre.
- **Tarjetas:** Limpieza de contactos, ajuste y calibración.
- **Disco Duro:** Limpieza de conectores.
- **Switch Lan:** Limpieza de conectores.
- **Switch San:** Limpieza de conectores.
- **Cd-Rom/Dvd:** Limpieza de lente laser, lubricación de ejes, limpieza de conectores.
- **KVM:** Limpieza Externa en las ranuras e interna en el circuito electrónico y gomas o membranas del teclado. Debiendo expulsar partículas innecesarias, con presión de aire; calibración del Touch Pad; y para la pantalla limpieza interna de los componentes electrónicos, deberá de utilizar un limpia contactos de marca reconocida y para la limpieza externa deberá utilizar líquido de pantallas y trapo industrial (cero pelusas) y Calibración (de ser el caso). Para el caso de las pantallas del tipo LCD, utilizar los kits de limpieza de marca reconocida, que no dañen las pantallas.

❖ **Servidores de tipo Rack;** Las labores de mantenimiento son principalmente externas e internas, además de los siguientes componentes:

- **Chasis:** Limpieza externa e interna, verificación de conexiones, fuente de poder (limpieza externa e interna), limpieza de ventiladores y cooler de la fuente.
- **Tarjeta Madre:** Limpieza de conductores y circuitos del polvo estático, limpieza de tarjetas, slots y bancos de memoria, limpieza de cables flat y conectores, cambio de baterías internas (es caso corresponda) debiendo entregar a la entidad las reemplazadas por deterioro o desgaste.
- **Procesador:** Desmontaje, aplicación de refrigerantes y limpieza de cooler y/o cambio si es necesario.
- **Memoria(S):** Desmontaje y limpieza de la ram, así como los conectores que se conectan a la tarjeta madre.
- **Tarjetas:** Limpieza de contactos, ajuste y calibración.
- **Disco Duro:** Limpieza de conectores.
- **Cd-Rom/Dvd:** Limpieza de lente laser, lubricación de ejes, limpieza de conectores.
- **KVM:** Limpieza Externa en las ranuras e interna en el circuito electrónico y gomas o membranas del teclado. Debiendo expulsar partículas innecesarias, con presión de aire; calibración del Touch Pad; y para la pantalla limpieza

interna de los componentes electrónicos, deberá de utilizar un limpia contactos de marca reconocida y para la limpieza externa deberá utilizar líquido de pantallas y trapo industrial (cero pelusas) y Calibración (de ser el caso). Para el caso de las pantallas del tipo LCD, utilizar los kits de limpieza de marca reconocida, que no dañen las pantallas.

❖ **Servidores de tipo Torre;** Las labores de mantenimiento son principalmente externas e internas, además de los siguientes componentes:

- **Chasis:** Limpieza externa e interna, verificación de conexiones, fuente de poder (limpieza externa e interna), limpieza de ventiladores y cooler de la fuente.
- **Tarjeta Madre:** Limpieza de conductores y circuitos del polvo estático, limpieza de tarjetas, slots y bancos de memoria, limpieza de cables flat y conectores, cambio de baterías internas (es caso corresponda) debiendo entregar a la entidad las reemplazadas por deterioro o desgaste.
- **Procesador:** Desmontaje, aplicación de refrigerantes y limpieza de cooler y/o cambio si es necesario.
- **Memoria(S):** Desmontaje y limpieza de la ram, así como los conectores que se conectan a la tarjeta madre.
- **Tarjetas:** Limpieza de contactos, ajuste y calibración.
- **Disco Duro:** Limpieza de conectores.
- **Cd-Rom/Dvd:** Limpieza de lente laser, lubricación de ejes, limpieza de conectores.
- **KVM:** Limpieza Externa en las ranuras e interna en el circuito electrónico y gomas o membranas del teclado. Debiendo expulsar partículas innecesarias, con presión de aire; calibración del Touch Pad; y para la pantalla limpieza interna de los componentes electrónicos, deberá de utilizar un limpia contactos de marca reconocida y para la limpieza externa deberá utilizar líquido de pantallas y trapo industrial (cero pelusas) y Calibración (de ser el caso). Para el caso de las pantallas del tipo LCD, utilizar los kits de limpieza de marca reconocida, que no dañen las pantallas.

❖ **Storage;** Las labores de mantenimiento son principalmente externas e internas, además de los siguientes componentes:

- **Chasis:** Limpieza externa e interna, verificación de conexiones, fuente de poder (limpieza externa e interna), limpieza de ventiladores y cooler de la fuente.
- **Tarjeta Madre:** Limpieza de conductores y circuitos del polvo estático, limpieza de tarjetas, slots y bancos de memoria, limpieza de cables flat y conectores, cambio de baterías internas (es caso corresponda) debiendo entregar a la entidad las reemplazadas por deterioro o desgaste.
- **Switch San:** Limpieza de conectores.
- **Tarjetas:** Limpieza de contactos, ajuste y calibración.
- **Disco Duro:** Limpieza de conectores.

Para el cambio de la batería estos deberán ser nuevos y originales asumidos por el contratista en caso que sea requerido por el equipo, no se aceptarán productos compatibles ni reciclados ni discontinuados.

El personal que realice los trabajos de mantenimiento preventivo deberá asegurar la actualización de los firmwares siempre y cuando este recomendado por el fabricante; además de indicar en el informe de cada equipo la versión anterior y la versión nueva del firmware.

El personal técnico del postor en coordinación con el encargado de servidores o colaborador asignado de la Unidad de TI, deberá de verificar y validar las IP's y nombres de los equipos que deberán ser consignados en las fichas respectivas.

5.3. PLAN DE TRABAJO

- El contratista deberá coordinar las fechas para la ejecución del mantenimiento preventivo con la Unidad de Tecnologías de la Información de la Zona Registral N° XIII – Sede Tacna.
- El proveedor deberá presentar el plan de trabajo por el Trámite Documentario de la Oficina Registral de Tacna con dirección Calle Arica N°731o o el Mesa de tramite Documentario Virtual, previo a la ejecución del servicio del mantenimiento preventivo el Plan de Trabajo que contenga básicamente el personal a cargo y el cronograma de trabajo especificando la fecha y hora.
- El plan de Trabajo será aprobado por la Unidad de Tecnologías de la Información de la Zona Registral N° XIII – Sede Tacna.

5.4. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR

El contratista deberá contar con sus propios equipos, herramientas, equipo técnico, suministros necesarios para cumplir con el servicio contratado.

5.5. RECURSOS A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD

No aplica

5.6. IMPACTO AMBIENTAL

No aplica

5.7. SEGUROS

Seguro contra riesgo en el trabajo (SCRT) del personal que designe para la ejecución del mantenimiento en el centro de cómputo de la Oficina Registral de Tacna.

5.8. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL

5.8.1. Soporte técnico

El Postor deberá garantizar el Servicio de Soporte Técnico, el mismo que deberá brindarse en la modalidad 24x7 por el periodo de UN (01) año, iniciándose a partir del día siguiente de emitida la conformidad por la prestación principal; con un

tiempo máximo de respuesta online no mayor a DOS (02) horas.

Asimismo, el personal técnico del proveedor, para solucionar una avería o incidente reportado, deberá presentarse en el local de la Oficina Registral donde se encuentre el equipo en un no mayor a 48 horas, salvo que previamente y por mutuo acuerdo entre el personal técnico de ambas partes, se convenga que dicho soporte sea telefónico o mediante acceso remoto.

El proveedor garantiza el suministro de mano de obra para cualquier servicio de atención por el servicio de la prestación principal.

5.9. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL

Perfil del Proveedor:

- Debe ser Personal Natural o Jurídica.
- Debe estar inscrito en el Registro Nacional de Proveedores
- La experiencia del postor deberá ser por CUARENTA MIL SOLES (S/. 40,000), durante los ocho años anteriores a la presentación de su cotización, por servicios de mantenimiento preventivo de servidores.

Perfil del Personal:

- Técnico, bachiller o ingeniero Electrónico, Informática, Sistemas o Industrial lo cual deberá ser acreditado con copia de grado y/o título.
- Certificado de los fabricantes en administración o mantenimiento en las marcas de los servidores de la Entidad que formaran parte del servicio de mantenimiento preventivo (anexo 01).
- Tres (03) años de experiencia brindando soporte y mantenimiento a servidores de la marca con que cuenta la Entidad.

5.10. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Lugar

El mantenimiento se realizará en cada Oficina Registral de la Zona Registral N° XIII – Sede Tacna y el lugar donde se ubique cada equipo.

Oficina Registral

- Tacna : Calle Arica N° 731

Oficina Desconcentrada

- Gregorio Albarracín : Av. La Cultura S/N - Tacna

Toda entrega de documentación se realizará en el Área de Tramite Documentario de la Zona Registral N° XIII – Sede Tacna, Dirección Calle Arica N° 731 – Tacna o el Mesa de tramite Documentario Virtual horario lunes a viernes de 8:00 a.m a 4:30 pm.

Plazo

- **Prestación Principal**

La Ejecución del servicio se deberá ejecutar en días no laborables (sábado o domingo), así deberá establecerse en el plan de trabajo y en coordinación con la Unidad de Tecnologías de la Información.

	ACTIVIDAD	PLAZO
01	Entrega de Plan de Trabajo Inicia al día siguiente de notificada la Orden de servicio. Aprobación de Plan de Trabajo (Por parte de la UTI)	03 días calendario 01 día calendario
02	Ejecución del Servicio Inicia al día siguiente de Aceptado el Plan de Trabajo. Incluye la entrega del Informe Final.	30 días calendario

- **Prestación Accesorio**

La prestación accesoria incluye los servicios descritos en los numerales 5.8.1.

El plazo de la prestación accesoria será de UN (01) año como mínimo, considerado a partir del día siguiente de otorgada la conformidad por la prestación principal.

5.11. ENTREGABLES

Estos documentos son necesarios para que el área usuaria brinde la respectiva conformidad.

a. **Prestación Principal**

- Informe final del servicio de mantenimiento preventivo de servidores.

b. **Prestación Accesorio**

- Soporte Técnico
Emisión de Informe de la relación de atenciones realizadas durante el período anual.

5.12. CONFIDENCIALIDAD

El (Los) contratista(s) ganador(es) se comprometen a guardar reserva o secreto, respecto a los asuntos o información que resulte privilegiada o relevante, así como a no divulgar ni utilizar dicha información de manera indebida o en beneficio propio o de terceros, así como en perjuicio o desmedro del Estado; incluso después de finalizado la prestación principal, salvo que dicha información deje de ser sensible por haberse hecho de conocimiento público por la Zona Registral.

5.13. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

Suma Alzada

5.14. FORMA DE PAGO

Prestación Principal

Un (01) pago único, dentro de los DIEZ (10) días calendario siguientes a la conformidad que presente la Unidad de Tecnologías de la Información de la Zona Registral N° XIII – Sede Tacna

La conformidad por parte de la Unidad de Tecnologías se emitirá en un plazo máximo de SIETE (07) días calendario de producida la recepción de los entregables **5.11. Prestación Principal.**

Prestación Accesorio

- Soporte Técnico

Un (01) pago único, dentro de los DIEZ (10) días calendario siguientes a la conformidad que presente la Unidad de Tecnologías de la Información de la Zona Registral N° XIII – Sede Tacna

La conformidad por parte de la Unidad de Tecnologías se emitirá en un plazo máximo de SIETE (07) días calendario de producida la recepción de los entregables **5.11. Prestación Accesorio.**

5.15. PENALIDADES

Penalidad aplicable por mora de la ejecución de la prestación, conforme al artículo 161 y 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

5.16. OTRAS PENALIDADES

ITEM	CASO	TIPO	MONTO DE LA PENALIDAD
1	No presentar plan de trabajo.	Penalidad diaria	3% del monto por cada día de retraso
2	No cumplir con el cronograma de mantenimiento preventivos	Por ocurrencia	2% del monto por cada día de retraso
3	Por demora en la entrega del informe final.	Penalidad diaria	3% del monto por cada día de retraso

5.17. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El plazo de responsabilidad es por el periodo de UN (01) año

5.18. CONFORMIDAD

La emisión de la conformidad estará a cargo del Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información.

5.19. REAJUSTE DE LOS PAGOS

No aplica

5.20. CLÁUSULA DE ANTICORRUPCIÓN

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 entidad contratante.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato/orden de servicio u compra, 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 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 entidad contratante, 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/orden de servicio u compra con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

5.21. CLAUSULA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia de los contratos menores se resuelven mediante conciliación, conforme lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N° 32069 Ley General de Contrataciones Públicas.

5.22. CLAUSULA DE RESOLUCIÓN DE CONTRATO 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. De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES proceden de acuerdo a lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Asimismo, son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público Ley N° 31564. , en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

5.23. CLÁUSULA GESTIÓN DE RIESGOS.

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato/orden de servicio u compra 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.

5.24. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los documentos, especificaciones técnicas, términos de referencia e informes preparados por el Especialista para el Contratante en virtud de la orden de servicio pasarán a ser de propiedad del Contratante.

5.25. REAJUSTE DE LOS PAGOS

No corresponde.

5.26. ANEXOS

Anexo 01: DETALLE DE EQUIPOS PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SERVIDORES

ANEXO 01:

DETALLE DE EQUIPOS PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SERVIDORES

OFICINA	SERVIDORES
TACNA	<ul style="list-style-type: none">• 02 Servidores DELL PowerEdge T620 (Virtualización / Backup)• 03 Servidores DELL EMC PowerEdge R730 (Virtualización)• 01 Servidor HP ProLiant DL360p Gen8 (Active Directory)• 01 Servidor Lenovo System x 3650 M5 (Virtualización)• 01 KVM TrippLite• 01 KVM Trendnet• 01 KVM HP• PDU's eléctricos y fuentes
OFICINA DESCONCENTRADA	<ul style="list-style-type: none">• 01 Servidor HP ProLiant DL380 G7 (Copias de archivos)• 01 Servidor HP ProLiant DL360 G8 (Administración)• 01 Chasis HP C7000<ul style="list-style-type: none">- 04 HP 6125G Blade Switch- 02 HP B-series 8/24c SAN Switch BladeSystem c-Class• 04 Servidores ProLiant DL460c G8• 01 HPE 3PAR StoreServ 7200 2-node Storage Base• PDU's eléctricos y fuentes