

REQUERIMIENTO

I. TERMINOS DE REFERENCIA

1. Denominación de la contratación

Servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700 o equivalente.

2. Finalidad pública

Mantener la continuidad de capacidad de análisis, toma de decisiones de la SUNAT y mejorar la eficiencia de los procesos internos de la institución y obtener mejores resultados en la detección de la evasión tributaria.

La SUNAT dentro de su PEI (2018-2020) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra el Objetivo Estratégico N° 04: "Fortalecer la capacidad de gestión interna", contribuir al mejoramiento de los servicios prestados por la Intendencia Nacional de Sistemas de Información y contar con la Infraestructura que permita el manejo de indicadores para una mejor gestión en la toma de decisiones en la SUNAT.

3. Antecedentes

La SUNAT cuenta con una solución para cruces masivos de información TERADATA, la cual es una plataforma de base de datos que soporta los cruces de información que los usuarios realizan hacia el almacén de datos o Data Warehouse. Por esta razón y con la finalidad de garantizar la operatividad de la solución para cruces masivos de información se requiere renovar el soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700, que permiten realizar consultas full scan en tiempos de respuesta de no más de 7 minutos. Los componentes se describen a continuación:

DESCRIPCION	CANTIDAD
Solución para cruces masivos de información: TERADATA DataWarehouse Appliance 6700 (Base de Datos TERADATA v15.0)	01

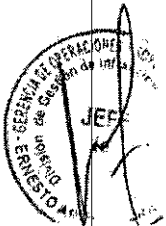
4. Objetivos de la contratación

4.1. Objetivo General

Contratar el servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700 o equivalente, a fin de asegurar y garantizar la continuidad operativa de la solución.

4.2. Objetivo Especifico

- Garantizar el soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700 o equivalente, que forma parte de la infraestructura tecnológica de SUNAT.
- Asegurar el buen funcionamiento y actualización de la solución de la marca TERADATA modelo 6700 o equivalente que SUNAT utiliza para brindar servicios a sus usuarios.
- Garantizar la continuidad operativa de los servicios y aplicaciones de los usuarios internos, que son soportadas en la referida plataforma informática.



5. Características y condiciones del servicio a contratar

5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

Se requiere la contratación del servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700 o equivalente por un periodo de 730 días calendario.

Ítem	Descripción del servicio	Unidad de Medida	Cantidad
Uno	- Servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700 o equivalente.	Servicio	01

Mediante Resolución de Intendencia N° xxx-2019 se aprueba Estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700 por un periodo vigencia de 36 meses.

5.2. Actividades

La prestación del servicio deberá considerar las siguientes actividades:

- Brindar información y asistencia técnica especializada sobre la solución.
- Permitir la descarga gratuita de los parches, hot fixes y correcciones disponibles.
- Permitir la descarga gratuita de herramientas, demostraciones, tutoriales.
- Asistir de forma local o remota en las actualizaciones, incluyendo parches, hot fixes, correcciones.
- Atender los casos de incidentes y problemas reportados mediante el portal web del fabricante.
- Buscar y aplicar soluciones a incidentes y problemas.
- Absolver las consultas respecto al uso del software.
- Soporte y mantenimiento de los productos instalados en la solución.
- Mantener y actualizar el software provisto (Actualización/Upgrade) a la última versión estable de la solución.
- Reemplazo de cualquier parte o componente de hardware que presente fallas.
- El servicio de soporte técnico estará dirigido al siguiente componente de la solución:

TERADATA Enterprise Data Warehouse 6700

Arreglo de Discos.

Solución de backup: Hardware y Software (Tara)

Sistema Operativo: SUSE Linux 11 SP1

Base de Datos: Teradata Database 15.0

Sistema Administrador de Solución:

Virtualized Management Server (VMS).

Customer Services Workstation.

Teradata Viewpoint Management Portlets.

Herramientas:

Administración de Carga de trabajo:

TeradataWorkloadDesignerPortlet

Carga de Datos:

TeradataParalleltransporter7 (Export, Load and UpdateOperators).

TeradataFastLoad, FastExport y MultiLoad.



Gestión de Metadatos: Teradata Meta Data Services, TeradataAdministrator
Conectividad: ODBC, JDBC, CLI, OLE, DB Provider, .NET Data Provider, Plug-in for Eclipse, Data Connector, Appliance Backup Utility.
Generación de SQL: Teradata SQL Assistant, SQL Assistan/Web Edition, Basic TeradataQueryUtility (BTEQ)

5.3. Procedimiento

5.3.1. Atención de llamadas del servicio de soporte tecnico

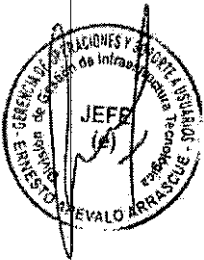
Las llamadas por casos de soporte técnico se sujetarán a lo siguiente:

- a. Podrán efectuarse telefónicamente o por correo electrónico, el numero telefónico y correo electrónico será indicado por el Contratista en su propuesta técnica y tendrán vigencia durante el periodo del contrato.
 - o Para llamadas de servicio por hardware de acuerdo con el punto 5.3.2.1 inciso f.
 - o Para llamadas de servicio por software de acuerdo con el punto 5.3.2.2 inciso e.
- b. Las llamadas o casos deberán ser registrados en un sistema help desk o similar en una página web donde la Entidad pueda hacer seguimiento de la solución del problema durante el periodo del contrato.
- c. La Entidad a través de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica notificará las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:
 - Fecha y hora.
 - Descripción del problema.
 - Servicios afectados.
 - Nivel de gravedad de la falla.
 - Contacto de la Entidad y dirección.
- d. Ante cada notificación el Contratista deberá realizar y presentar a la Entidad un informe por escrito trimestral con el detalle por cada llamada de servicio, que contendrá como mínimo la siguiente información:
 - Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta.
 - Personal asignado para la resolución del mismo.
 - Problemas presentados durante la resolución.
 - Documentación adjunta de los cambios hechos.
 - Recomendaciones.
 - Fecha y hora de resolución.

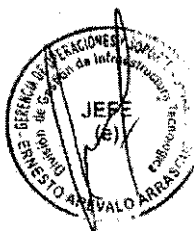
5.3.2. Soporte Técnico

5.3.2.1 Para todo el hardware el servicio de soporte técnico se sujetará a lo siguiente:

- a. Incluirá el servicio de reparación por personal calificado y especializado.
- b. Se incluirá la revisión del hardware y los cambios de elementos de la solución que así lo requieran.
- c. Reemplazo de hardware y componentes averiados de la solución por repuestos originales y nuevos (que no hayan sido usados o reparados anteriormente).
- d. El servicio se realizará en idioma español, y en caso se escalará a niveles superiores como el propio fabricante, este se podrá dar en inglés con la respectiva traducción del Contratista.



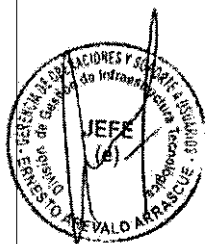
- e. La reparación de los equipos deberá ser ejecutado de acuerdo con el plan de soporte contratado, en el lugar donde se encuentre instalada la solución y tomando en cuenta lo siguiente:
- El tiempo de respuesta esperado será de 1 hora como máximo.
 - En caso de averías en alguno de los componentes de la solución, estos deben ser reemplazados en un plazo no mayor a 4 horas (tiempo de máximo de reparación), la reparación incluirá el cambio por componentes nuevos, así como mano de obra. De requerirse un tiempo mayor de reparación el contratista podrá solicitarlo al personal de la SUNAT.
 - Se entenderá como tiempo de respuesta y reparación, al tiempo transcurrido entre la comunicación al Contratista de la existencia del mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte de la Entidad (llamada de servicio) hasta que el Contratista active nuevamente el servicio (Reparación de la falla).
- f. La SUNAT podrá efectuar llamadas telefónicas o vía correo electrónico, ante una avería o defecto de algún componente de la solución. Estas se podrá efectuar de lunes a domingo (incluidos feriados) desde las 00:00 hasta las 24:00 horas. La atención de estas se realizará en CenturyLink Perú sede donde se encuentra el Data Center sito en Av. Manuel Olgüín 395, Santiago de Surco.
- g. El Contratista debe programar un (01) servicio de mantenimiento preventivo anual durante la vigencia del contrato como parte del soporte técnico, debiendo ser ejecutada por personal certificado por el [REDACTED] local. Se debe ejecutar la actualización de firmware y drivers de corresponder, así como la identificación de eventos que puedan afectar la operación del servidor y elaboración de informe.
- h. El Contratista entregará un documento del fabricante TERADATA que acredite que la Entidad cuenta con el nuevo servicio de soporte técnico por 730 días calendario. Dicho documento deberá ser entregado dentro de los 15 días calendarios siguientes a la firma del contrato, en documento físico dirigido a la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica.
- i. Si una incidencia en la cual el servicio se encuentre detenido y no pueda ser levantado (severidad 1), el contratista tendrá plazo de 08 horas transcurridas entre la comunicación al contratista y la solución del problema o la presentación de un workaround.
- j. En el caso de detectarse problemas de la solución TERADATA 6700 en la SUNAT o haberse aplicado un workaround, el Contratista después de haber sido notificado, contará con un plazo máximo de veinte y ocho (28) días calendario para subsanar los problemas. Los veinte y ocho (28) días calendario se cuentan desde el día que se realizó la llamada de servicio. En caso la solución del problema requiera más de veinte y ocho (28) días calendario el contratista deberá sustentarlo mediante Informe Técnico donde se indique las razones de ampliación de plazo y una carta del fabricante que lo sustente, la misma que



deberá ser aceptada por la Entidad en relación con la(s) ampliación(es) de plazo de la atención.

5.3.2.2. Para todo el software de la solución el servicio de soporte técnico se sujetará a lo siguiente:

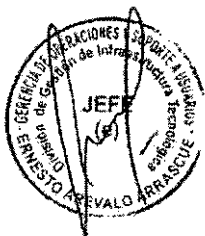
- a. Asesoramiento y actualización del software provisto para la solución, incluyendo el suministro de nuevas versiones de producto (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, etc).
 - Update: Cambio de una versión de producto a la versión de mantenimiento o mejora más reciente del mismo producto.
 - Upgrade: Cambio de una versión de producto a una versión principal del mismo producto sobre la misma plataforma.
- b. Las instalaciones de nuevas versiones y reparaciones del software estarán a cargo del Contratista y se deberá coordinar previamente con la SUNAT.
- c. Asistir de forma presencial y/o remota ante cualquier incidente reportado por SUNAT vía el canal de comunicación que se designe, sea este por correo electrónico o por el portal web del contratista.
- d. El análisis, determinación, corrección de problemas en el software instalado en el equipo.
- e. Para estos efectos la SUNAT efectuará llamadas de servicio ante un problema de software de lunes a viernes (incluidos feriados) entre las 09:00 AM y 5:00 PM hora peruana.
- f. El Tiempo de Respuesta esperado será de 01 hora como máximo.
- g. El Tiempo de Atención Máximo (TAM) esperado se define en el literal k (cuadro TAM).
- h. Si una incidencia en la cual el servicio se encuentre detenido y no pueda ser levantado (severidad 1), el contratista tendrá plazo de 08 horas transcurridas entre la comunicación al contratista y la solución del problema o la presentación de un workaround.
- i. En el caso de detectarse problemas de la solución TERADATA en la SUNAT o haberse aplicado un workaround, el Contratista después de haber sido notificado, contará con un plazo máximo de veinte y ocho (28) días calendario para subsanar los problemas. Los veinte y ocho (28) días calendario se cuentan desde el día que se realizó la llamada de servicio. En caso la solución del problema requiera más de veinte y ocho (28) días calendario el contratista deberá sustentarlo mediante Informe Técnico donde se indique las razones de ampliación de plazo y una carta del fabricante que lo sustente, la misma que deberá ser aceptada por la Entidad en relación con la(s) ampliación(es) de plazo de la atención.
- j. Los Tiempos de Atención Máximo son medidos desde el momento en que la Entidad registra el caso de atención y recibe la confirmación de la solución por parte del Contratista.
- k. El Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) para la ejecución del presente servicio contempla los siguientes tiempos de atención máximo (TAM).



Severidad	Descripción	TAM
1	Solución Teradata de producción está fuera	4 horas

	del servicio o no funciona en absoluto y actualmente no hay solución para el problema. Número significativo de clientes es afectado Sistema de negocio de producción Teradata inoperable. Servicio se encuentra detenido y no puede ser levantado.	
2	Solución Teradata de producción no funciona correctamente creando un impacto significativo operacional. Solución Teradata de producción no está trabajando de forma inestable con interrupciones periódicas, aislando las aplicaciones que no son Teradata Las aplicaciones críticas no se ven afectadas, pero se experimenta interrupciones de la solución Teradata.	8 horas
3	Solución Teradata de producción no funciona de acuerdo con lo documentado Resultados inesperados Problemas sin solución actual Impacto operacional medio-alto	24 horas
4	Preguntas de Uso Teradata	24 horas
5	Consultas y sugerencias	24 horas

- l. El Contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios mencionados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.
- m. El Contratista brindará el servicio con personal técnico, según lo indicado en el numeral 6.2.1.
- n. Las tareas que realizará el personal técnico según lo indicado en el numeral 6.2.1.1
- o. Todo el trabajo realizado por el Contratista conforme al contrato será ejecutado por personal certificado por el fabricante.
- p. El Contratista deberá entregar a la Entidad, o a quien éste indique, y al momento de la firma de contrato, una nómina del personal certificado a interactuar con el servicio materia de la contratación. Dicha nómina deberá ser actualizada cuando se produzcan cambios.
- q. El Contratista coordinará con la Entidad el desarrollo y ejecución de las tareas, así como también su distribución en el tiempo.
- r. El Contratista otorgará al comprador acceso a una Base de Datos de Conocimientos de casos reportados por clientes de TERADATA a nivel mundial, a fin de verificar tips y soluciones a problemas similares a los que puedan presentarse en SUNAT. Este acceso deberá ser a través de internet en un sitio web.



5.4. Lugar, y plazo y horario de prestación del servicio

5.4.1. Lugar

El servicio será brindado en la sede de CenturyLink Perú, sito en Av. Manuel Olgúin 395, Santiago de Surco donde se encuentra el Data Center y de manera remota desde las instalaciones del Contratista de ser necesario.

Para el caso de entrega de medias virtuales, toda la información referente a los accesos y la administración deberá ser dirigida al correo electrónico el cual será indicado previa coordinación con la DGIT.

5.4.2. Plazo

El plazo para el servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700 o equivalente, será de setecientos treinta (730) días calendario a partir de la suscripción del "Acta de conformidad de inicio de servicio de soporte técnico".

5.5. Resultados esperados

Actividad	Plazo Máximo
Documento de "Titularidad de soporte técnico" emitida por el fabricante por 730 días calendario.	A los 15 días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
Acta de conformidad de inicio de servicio de soporte técnico.	A los 05 días calendario, contabilizados a partir del día siguiente del documento de "Titularidad de soporte técnico".
Acta de conformidad de servicio de soporte técnico del primer año.	A los 10 días calendario, contabilizados a partir del día siguiente del término del soporte técnico del primer año.
Plan de soporte técnico anual (Incluye plan de mantenimiento propuesto y aceptado por la Entidad).	A los 07 días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
Informe técnico del servicio de soporte técnico de la atención de incidencias.	Trimestral, a los quince (15) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de concluido el servicio trimestral.

El Contratista deberá entregar a la SUNAT los documentos indicados en mesa de partes de la sede central ubicada en AV. Garcilazo d ela Vega 1472 -Lima y dirigido a la Division de Ejecución Contractual dentro de los plazos establecidos.

5.5.1. inicio efectivo del servicio

- Documento de "Titularidad de soporte técnico" emitida por el fabricante, acreditando el servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700 o equivalente por 730 días.
- El procedimiento de atención para la garantía de soporte técnico, considerando lo establecido en el numeral 5.3 de los Términos de Referencia

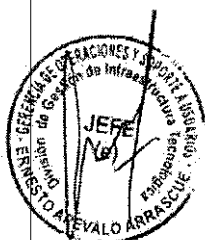
5.5.2. En el desarrollo de la prestación:

- Informe trimestral documentado de atención de incidencias.

6. Requisitos y recursos del proveedor

6.1. Requisitos del proveedor

El proveedor debe estar autorizado por el fabricante respectivo para brindar en el Perú los servicios de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA o equivalente, lo cual se acreditará en la oferta mediante copia simple del documento que lo acredite.



6.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

6.2.1. Personal

6.2.1.1 Otro Personal

Técnico de Soporte

i. Cantidad: 02 (dos)

Los técnicos deben contar con la certificación del fabricante de la solución TERADATA, lo cual será acreditado en la oferta mediante copia simple de dicha certificación.

ii. Actividades:

- Guía y asistencia técnica de la solución TERADATA.
- Resolución de incidentes complejos presentados con la solución de TERADATA, software virtualización y el sistema operativo.
- Afinamiento de la solución TERADATA y creación de directivas con las mejores prácticas.
- Gestión de cuentas de la solución TERADATA.
- Gestión de espacios de la solución TERADATA.
- Escalamiento de incidentes mediante una cola de atención prioritaria de soporte en el laboratorio del fabricante.
- Asignación de casos de soporte al analista especialista senior del laboratorio del fabricante.
- Transferencia de conocimiento de administración, mejores prácticas y mantenimiento para el uso de la solución TERADATA.
- Otras actividades de administración de la solución TERADATA que se requieran.

iii. Experiencia:

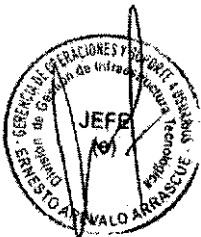
Tres (03) años de experiencia mínima en soporte técnico y administración de la solución TERADATA, lo cual será acreditado en la oferta mediante copia simple de la documentación que lo sustente.

7. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación

7.1. Otras Obligaciones

7.1.1. Otras Obligaciones del Contratista

- EL Contratista se compromete a cumplir y observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (aprobado mediante Ley N° 29783) y en su Reglamento (aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2012-TR); durante la ejecución de las prestaciones de servicios a su cargo; obligándose a implementar, dotar, proveer y/o suministrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de la Entidad; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.
- Del mismo modo, el Contratista se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Entidad, el que será puesto en conocimiento de sus trabajadores al inicio de la prestación de servicios;



- para cuyo efecto la Entidad, a la suscripción del contrato, cumplirá con hacer entrega de una copia legible del mismo.
- Del mismo modo, el Contratista se compromete a cumplir y respetar cada una de las disposiciones medio ambientales para uso y reciclado de los bienes reemplazados por el Contratista, de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Residuos Sólidos - Ley N° 27314 y su Reglamento Nacional para la Gestión y Manejo de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos - Decreto Supremo N° 001-2012-MINAM.

7.1.2. Virus

- Es posible que exista software que puede corromper no sólo el software objeto del Contrato, sino también otro software empleado en el mismo Procesador o en otros procesadores conectados a él, incluyendo software de base. Esta corrupción de software puede permanecer latente y no necesariamente será hallada durante el período de pruebas de aceptación. Dicha corrupción se denominará "virus" a los fines de este numeral.
- El Contratista garantiza que ha usado su mejor esfuerzo durante la construcción del Software para asegurarse de que no se han introducido o codificado virus en el Software.
- El Contratista acuerda que, en caso de ser hallado un virus causado por los productos entregados por éste en virtud del presente proceso o por hechos efectuados por sus empleados, empleará a su propia costa el mejor esfuerzo en asistir al Contratista para reducir el efecto del virus, y particularmente si el virus causara pérdida de eficiencia operativa o pérdida de datos, asistir al Contratista para mitigar dichas pérdidas y restaurar la eficiencia operativa original del Contratista.

7.1.3. Otras obligaciones de la Entidad

SUNAT se obliga a brindar las facilidades para que el personal del Contratista realice sus labores en la institución. Acceso al Data Center para realizar los trabajos requeridos. Cabe precisar que cualquier trabajo debe ser coordinado con la Gerencia de Operaciones de Soporte a Usuarios.

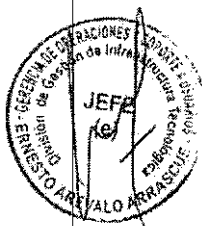
7.2. Adelantos

No se tiene establecido el otorgamiento de adelantos.

7.3. Subcontratación

- El Contratista, podrá subcontratar parte del servicio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° de la Ley de Contrataciones del Estado, y del artículo 147° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- El Contratista es el único responsable de la ejecución total de las prestaciones frente a la SUNAT, y que las obligaciones y responsabilidades derivadas de la subcontratación son ajenas a la SUNAT, y que el subcontratista debe estar inscrito en el Registro Nacional de Proveedores y no debe estar suspendido o inhabilitado para contratar con el Estado.

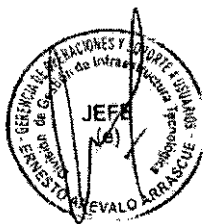
7.4. Confidencialidad



- EL Contratista se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de LA SUNAT, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del presente Contrato.
- EL Contratista deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del contrato, quedando prohibida revelarla a terceros.
- Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el contrato.
- Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por EL Contratista. Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por EL Contratista para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de LA SUNAT. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su Propuesta Técnica y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de LA SUNAT. En tal sentido, queda claramente establecido que EL Contratista no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del presente contrato.

7.5. Propiedad intelectual

- El Contratista deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad al Comprador y a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación, demanda, pérdida, daño, costo y gasto cualquiera sea su naturaleza, incluidos los honorarios y gastos de representación legal, en los cuales pueda incurrir el Comprador como resultado de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la instalación de los bienes por parte del Contratista o el uso de los mismos por parte del Comprador.
- Dicha indemnización no procederá si los bienes o cualquiera de sus partes fuesen utilizados para fines no previstos en el contrato o para fines que no pudiesen razonablemente inferirse de dicho contrato.
- Si se entablara una demanda o reclamación contra el Comprador como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas el Comprador notificará con prontitud al Contratista, y éste podrá, a su propio costo y a nombre del Comprador, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.
- Si el Contratista no cumpliera con la obligación de informar al Comprador dentro del plazo de ley contado a partir de la fecha del recibo de tal notificación, de su intención de proceder con cualquier acción legal o reclamación, el Comprador tendrá derecho a emprender dichas acciones o reclamaciones a nombre propio.



- La Entidad se compromete a brindarle al Contratista, cuando éste así lo solicite, cualquier asistencia que estuviese a su alcance para que el Contratista pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. La Entidad será reembolsado por el Contratista por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

7.6. Actualización tecnológica

- En caso de ocurrir el lanzamiento al mercado por el fabricante de una nueva versión para la misma marca y producto, a la vez no garantiza a futuro el soporte post venta del(os) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s) inicialmente propuesto, es decir el(los) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s) inicialmente propuesto pierden vigencia tecnológica, entonces estamos ante un caso de "Actualización Tecnológica".
- En caso de presentarse una "Actualización Tecnológica" en la versión de software del (los) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s) ofertados, el Contratista debe proporcionar la nueva versión de software para el(los) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s), siempre y cuando cuente con la aprobación de la SUNAT, sin alterar los plazos de entrega inicialmente propuestos y no represente cargo adicional alguno para el Comprador.
- Se entenderá que ha ocurrido una actualización tecnológica cuando se presenta una nueva versión de software del mismo producto en el mercado, que reemplaza a la que actualmente estaba instalada en éste.
- En general, el Contratista podrá entregar versiones de software para los productos ofertados siempre y cuando cuente con la aprobación de SUNAT, sin alterar los plazos de entrega inicialmente propuestos y no represente cargo adicional alguno para el Comprador.
- De ocurrirse el caso, si el software de alguno de los productos, por motivos de actualización tecnológica ha cambiado de nombre, el proveedor deberá adjuntar prueba documental del fabricante indicando dichos cambios y que el nuevo software del producto contiene el 100% de las funcionalidades del software anterior.

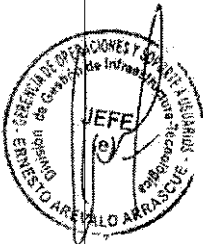
7.7. Conformidad de la prestación

La conformidad de todas las prestaciones del servicio será otorgada por la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (DGIT) de la Intendencia Nacional de Sistemas (INSI) de la SUNAT.

7.8. Forma de pago

Los pagos se realizarán, de la siguiente manera:

- El 50% de la prestación del servicio de soporte técnico será al inicio del 1er año de contrato, luego que SUNAT haya suscrito "Acta de conformidad de inicio de servicio de soporte técnico", indicado en el numeral 5.5.
- El 50 % de la prestación del servicio de soporte técnico será al inicio del 2do año de contrato, luego de que SUNAT haya emitido el "Acta de conformidad del servicio de soporte técnico del primer año", indicado en el numeral 5.5.



7.9. Penalidades

7.9.1. Penalidad por mora

En caso de retraso injustificado del Contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato se le aplicará automáticamente una penalidad por cada día de retraso hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto contratado, aplicando la fórmula establecida en el art. 162° del Reglamento y la Ley de Contrataciones del Estado.

7.9.2. Otras penalidades

Supuestos de aplicación de penalidad: Uptime— Del servicio de soporte técnico.

El Contratista deberá tomar en cuenta que es requisito mantener un UPTIME mensual mínimo de 99%. El UPTIME es el cálculo de un coeficiente que permitirá penalizar al Contratista, en caso no se cumplan los requisitos establecidos en las bases para garantizar un adecuado Nivel de Servicio. Para la aplicación de otras penalidades en la ejecución de las prestaciones, así como por incumplimiento contractual, se aplicará lo previsto en el Artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, considerando el siguiente detalle:

UPTIME – DEL SOPORTE TECNICO DEL HARDWARE

Forma de cálculo y procedimiento:

$$\text{UPTIME (mes)} = \frac{\text{THM} - \text{THE} \times 100\%}{\text{THM}}$$

Donde:

- THM** Cantidad de horas de atención brindadas por el Contratista a la Entidad por el servicio contratado.
- THE** Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de atención máximo establecido en numeral 5.3.2.1 en que incurrió el **CONTRATISTA** para el soporte técnico del servicio.

Ejemplo:

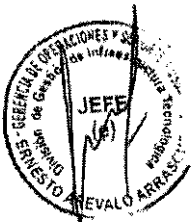
El horario de atención para la continuidad del servicio es de 7x24. En 1 mes, se reportaron 4 problemas con el servicio: 2 fueron resueltos dentro de los tiempos de respuesta establecidos; y 2 fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos, con 40 y 20 minutos de retraso, respectivamente. El UPTIME será:

$$\text{THM} = 24 \times 30 \text{ (en 1 mes con 30 días calendario)} = 720 \text{ horas}$$

$$\text{THE} = 40 + 20 = 1 \text{ hora}$$

$$\text{UPTIME} = (720 - 1) / 720 = 99.86 \%$$

La penalidad por los 30 días calendario estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:



Rango de Uptime	Penalidad (1)
< 99%, 100%]	0%
< 98%, 99%]	2%
< 97%, 98%]	4%
< 96%, 97%]	6%
< 95%, 96%]	8%
< 94%, 95%]	10%
Menor o igual a 94%	10% (2)

(1) Porcentaje de la 4ta parte del pago anual.
 (2) Se acumula para efectos de resolver el Contrato.

UPTIME - DEL SOPORTE TECNICO DEL DEL SOFTWARE

FORMA DE CÁLCULO

Por el soporte técnico, el UPTIME se calculará, en forma mensual, de la siguiente forma:

$$\text{UPTIME (mes)} = \frac{\text{THM} - \text{THE}}{\text{THM}} \times 100\%$$

Donde:

THM = Cantidad de horas de atención brindadas por el **CONTRATISTA** a la SUNAT por el servicio contratado.

THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de atención máximo establecido en numeral 5.3.2.2 en que incurrió el **CONTRATISTA** para el soporte técnico del servicio.

PROCEDIMIENTO

Ejemplo:

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 8x5. En 1 mes, se reportaron 4 problemas con el servicio: 2 fueron resueltos dentro de los tiempos de respuesta establecidos; y 2 fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos, con 40 y 20 minutos de retraso, respectivamente. El UPTIME será:

$$\text{THM} = 8 \times 22 \text{ (en 1 mes con 30 días calendario)} = 176 \text{ horas}$$

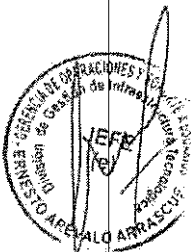
$$\text{THE} = 40 + 20 = 1 \text{ hora}$$

$$\text{UPTIME} = \frac{176 - 1}{176} \times 100\% = 99.43\%$$

La penalidad por los 30 días calendario estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:

Rango de Uptime	Penalidad (1)
< 99%, 100%]	0%
< 98%, 99%]	2%
< 97%, 98%]	4%
< 96%, 97%]	6%
< 95%, 96%]	8%
< 94%, 95%]	10%
Menor o igual a 94%	10% (2)

(1) Porcentaje de la 4ta parte del pago anual.
 (2) Se acumula para efectos de resolver el Contrato.



El Comprador podrá resolver el Contrato si el Contratista incurre, en tres (03) oportunidades, en un UPTIME igual o inferior al 94% durante la vigencia del contrato.

La penalidad anual será obtenida de la sumatoria de las penalidades mensuales que hubieran sido calculadas durante el periodo de evaluación

De presentarse una situación excepcional que impida al Contratista cumplir con los plazos de respuesta establecidos, éste podrá enviar una Carta de manera formal a la Entidad exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. Si la Entidad encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.

No se considerará para la contabilización del UPTIME, las ocurrencias ajenas al funcionamiento del servicio (falta de fluido eléctrico, siniestros, etc.).

7.10. Responsabilidad por vicios ocultos

La recepción conforme de LA SUNAT no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por el numeral 40.2 de la Ley de Contrataciones del Estado y el artículo 173º de su Reglamento, por un plazo de un (01) año a partir de la conformidad final otorgada por parte de la SUNAT.

