

6.5.1.6. Las llamadas de servicio se podrán efectuar telefónicamente, o por correo electrónico (considerándose todas estas formas igualmente válidas) a los números o direcciones electrónicas indicadas por el contratista en su oferta.

6.5.1.7. Ante cada notificación el contratista debe realizar y presentar a la SUNAT un informe que contendrá como mínimo la siguiente información:

- Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta.
- Personal que se asignó para la resolución del mismo.
- Problemas que se presentaron durante la resolución.
- Documentación adjunta de los cambios hechos.
- Recomendaciones.
- Fecha y hora de resolución

Entregando un informe detallando de todo lo realizado y monitoreado mensualmente, anexando los ticket y tiempos de atención o incidentes a la Division de Gestion de Infraestructura Tecnológica de SUNAT.

6.5.2. SERVICIO DE GESTION DE LA PLATAFORMA DE BALANCEADORES F5 NETWORKS O EQUIVALENTE.

6.5.2.1. Durante toda la fase de prestación accesoria, el contratista deberá asignar un ingeniero residente que se ubique en las instalaciones de la sede San Isidro u otro local que se le asigne. La Entidad facilitará el espacio físico, punto de red y servicio de agua y luz al ingeniero residente y el horario de labores será de 08:30 a 17:30 hrs.

6.5.2.2. La supervisión de las actividades del ingeniero residente estará a cargo de la Oficina de Seguridad Informática.

6.5.2.3. El Ingeniero Residente quien brindará el servicio de gestion de las funciones de seguridad de la plataforma de Balanceadores F5, tendrá los siguientes roles:

- Monitoreo de recursos y verificación de alarmas de las funciones de seguridad:
 - Detección de Eventos e Incidentes
 - Atención de Averías
- Optimización de la plataforma
 - Revisión de profile de DoS (Attack Satus and Protocols) y afinamiento/ajuste de Thresholds.
 - Revisión de profile de WAF luego del descubrimiento durante un periodo en coordinación conjunta con SUNAT.
 - Afinamiento de políticas de seguridad.
 - Revisión de excepciones quincenales.
- Elaboración de reportes de eventos de seguridad por cada servicio critico:
 - Reportes de Ataques: DOS DashBoard.
 - Reporte de ataques, duración y estado de bloqueo.
 - Clasificación por criticidad y protocolo.



- Filtrado por VLAN, Attack Category, Actions, IPs origen, Vector, Mitigación, Virtual Server, entre otros.
- Revisión mensual de nuevos reléase de software y validación de aplicación según nuevos BUGS/HOTFIX.
- Realizar análisis forense al menos dos veces al año en la plataforma de equipos de seguridad a demanda ante casuísticas que SUNAT solicite.
- Elaboración de reportes de estado de salud de los balanceadores:
 - Performance: CPU, Memoria, Conexiones, Throughput, HTTP Request, SSL Connections, SSL Transactions POR BIG IP
 - Network Map : Estado de trabajo de los virtual servers y cantidad de conexiones por balanceador.
 - Analítica TCP: Estado de conexiones, paquetes y bits en los servicios críticos
 - Analítica HTTP: Estado de conexiones, Transaction Outcomes (Avg TPS), Server Latency y Page Load Time en los servicios críticos.
- Atención de requerimientos para la plataforma
- Mantenimiento y respaldo de información de toda la plataforma.
- Gestionar y canalizar escalamientos de soporte de modo presencial o remoto(internet) de toda la plataforma hasta que se tenga solucionado el evento reportado.

6.6 LUGAR, PLAZO Y HORARIO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

6.6.1. PRESTACION PRINCIPAL

a) LUGAR

Todos los bienes serán entregados en el Almacén de Bienes de Uso y Consumo de la SUNAT, situado en Av. Los Eucaliptos S/N Parcela 3 y 4 Urb. Santa Genoveva -Lurín, dentro de los 90 días calendario siguiente a la suscripción del contrato.

Las instalaciones y configuraciones, integración y pruebas se brindarán en los Datacenters de San Isidro - Andrés Reyes # 320 y Surco - Av. Manuel Olgún 395, Santiago de Surco).

b) PLAZO

El presente plazo incluirá los siguientes eventos:

- Todos los bienes serán entregados a SUNAT dentro de los noventa (90) días calendario siguiente a la suscripción del contrato.
- La recepción y verificación de los bienes los realizará la División de Almacenes de Bienes de Uso y Consumo Mobiliario dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a la entrega de bienes, luego de ello comunicará al Contratista para que transporte, distribuya los bienes y equipos a las Sedes de Instalación.



- LA SUNAT notificara al Contratista cualquier defecto, inmediatamente después de haberlo descubierto, e indicara la naturaleza del defecto, junto con toda la evidencia disponible. LA SUNAT le dará al Contratista la oportunidad que se requiera para que inspeccione el defecto. Una vez recibida la notificación, el Contratista reparará o reemplazará dentro de un plazo máximo de 10 días calendarios, la totalidad de los bienes o partes defectuosas, sin costo alguno para LA SUNAT.
- Si el Contratista, después de haber sido notificado, no subsana los defectos dentro del plazo antes mencionado, LA SUNAT podrá tomar las medidas necesarias para corregir la situación por cuenta y riesgo del Contratista, sin perjuicio de otros derechos que la SUNAT pueda ejercer contra el Contratista en virtud del Contrato.
- El plazo que tiene el Contratista para la implementación de la Solución no podrá sobrepasar el plazo de ciento ochenta (180) días calendarios siguientes a la suscripción del contrato.

c) HORARIO

La entrega de los bienes se realizará en el horario de lunes a viernes de 08:30 a 16:30 horas. La SUNAT indicará el horario de trabajo para la implementación del servicio y garantizará las labores de implementación por lo menos 8 horas diarias de lunes a viernes, en horarios diurnos o nocturnos.

6.6.2. PRESTACION ACCESORIA

a) LUGAR

Se realizará en los Datacenters de San Isidro - Andrés Reyes # 320 y Surco - Av. Manuel Olguín 395, Santiago de Surco).

b) PLAZO

El servicio de prestación accesoria tiene un plazo de ejecución de 1826 días calendarios después de firmada el Acta de Conformidad de prestación principal.

c) HORARIO

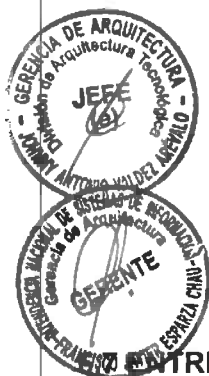
El horario de la prestación es de 24x7x365.

ENTREGABLES DOCUMENTARIOS

EN LA PRESENTACION DE OFERTAS

- 6.7.1 Descripción detallada de los servicios de soporte ofertados y el equipamiento a instalar, debe incluir un cuadro con la marca, modelo, cantidades y versiones de los productos ofertados, descripción técnica y detalles de ingeniería y diagramas.
- 6.7.2 Información del centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica en horario 7x24x365, indicando el número de la central telefónica, escalamiento, responsables y contactos de soporte.
- 6.7.3 Carta de la(s) marca(s) o fabricante(s) en el cual se manifieste ser representante autorizado o distribuidor de los equipos ofertado.

A LA SUSCRIPCION DEL CONTRATO



- 6.7.4 Copia simple de títulos o grados del personal requerido en el numeral 7.2
- 6.7.5 La experiencia del personal 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).
- 6.7.6 Certificación de instructor(es) certificado(s) por el fabricante para impartir la capacitación requerida para cada producto ofertado.

6.8 INFORME DE INSTALACION Y PRUEBA

- Dentro de los 10 días calendarios siguientes culminados la implementación de la prestación principal, como requisito para la emisión de conformidad por parte de la SUNAT, el contratista deberá presentar un Informe a la DGIT por el cual comunica la conclusión de la etapa de instalaciones y pruebas, detallando el equipamiento instalado, software, licencias, procedimientos de administración, procedimiento de respaldos, diagramas, flujos, esquema de reportería entre otros.

6.9 INFORME MENSUAL

- El contratista deberá presentar mensualmente un informe del uso de los recursos de la Solución, así como la información necesaria para medir los niveles de servicio requeridos. Adicionalmente, presentará la relación y detalle de averías presentadas en el periodo considerando los parámetros definidos en el **NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO especificado en el numeral 13.2**, siendo esta información un requisito para la conformidad semestral del servicio

7 REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

7.1 REQUISITOS DEL PROVEEDOR

Estar autorizado por el fabricante a comercializar los productos y a realizar el soporte respectivo. El postor debe ser partner de la marca o fabricante de los equipos ofertados durante todo el tiempo de duración del contrato así mismo debe acreditar la representatividad del fabricante cada año a la División de Ejecución Contractual.

7.2 RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR

7.2.1. PERSONAL

A. Otro personal:

El contratista debe contar por cada ítem con el siguiente personal por cada ítem:

a. Un (01) Coordinador:

i. Actividades

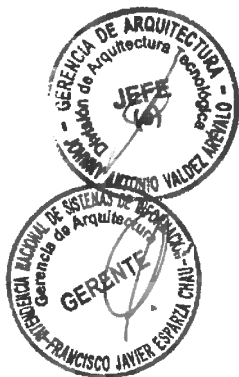
- Quien tendrá a cargo tanto la presente prestación como la comunicación directa con la supervisión de la SUNAT.

ii. Perfil

- El Coordinador debe ser un profesional titulado en Ingeniería de Sistemas o Telecomunicaciones o Electrónica. Cabe indicar que la colegiatura y habilitación de dicho profesional se requerirá para el inicio de su participación efectiva en el contrato.
- Cinco (5) años de experiencia en la gestión de proyectos y/o servicios de seguridad perimetral y/o telecomunicaciones.

b. Dos (02) Especialistas:

i. Actividades



- Quienes tendrá a cargo la instalación, configuración y soporte del sistema de balanceo, firewalls de la presente prestación.

ii. Perfil

- Debe poseer, como mínimo, grado de bachiller en Ingeniería y/o título de técnico en las especialidades de Electrónica o Telecomunicaciones o Sistemas o Informática o Ciencias Informáticas.
- Certificación técnica del fabricante de la solución ofertada en la administración y soporte de la gama de equipos propuestos.
- Cuatro (4) años de experiencia en la instalación y/o configuración de sistemas de seguridad perimetral y/o balanceador.

c. Un (1) Ingeniero Residente:

Actividades

- Los roles están descritos en el numeral 6.5.2

Perfil

- Debe contar como mínimo el grado de bachiller de Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ciencias Informáticas y tener una certificación de segundo nivel como mínimo dentro de la gama de certificaciones del fabricante de los equipos a ofertar por el contratista.

Experiencia

- Con experiencia mínima de dos (2) años en configuraciones e instalaciones de y/o configuraciones de sistema de seguridad perimetral y/o balanceador.

d. Un (1) capacitador

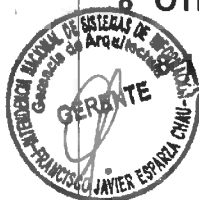
- Deberá ser certificado como instructor por parte del Fabricante ya sea en Firewalls y Balanceadores en la(s) marca(s) de la solución ofertada. También se aceptará carta de fabricante indicando que el personal propuesto es un experto certificado en el producto con experiencia como instructor.
- Debe poseer, como mínimo, grado de bachiller en Ingeniería en las especialidades de Electrónica o Telecomunicaciones o Sistemas o Informática o Ciencias Informáticas, en el caso de que el instructor sea extranjero este requerimiento puede ser opcional.

8 OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCION DE LA PRESTACION


Otras obligaciones del contratista

- 8.1.1 El contratista se compromete a cumplir y observar con 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 del servicio 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 SUNAT; 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 SUNAT, el que será puesto en conocimiento de sus trabajadores al inicio de la prestación; para cuyo efecto la SUNAT, a la suscripción del contrato,

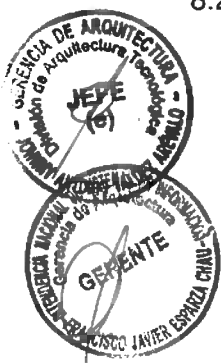


cumplirá con hacer entrega de una copia legible del mismo.

- 
- 8.1.2 El contratista se compromete a que, durante la ejecución de la prestación, contará con las medidas y normas de seguridad establecidas por el fabricante de los equipos y que cualquier daño ocasionado a las instalaciones y/o equipos de la SUNAT como producto mismo, será única y exclusivamente de su responsabilidad.
- 8.1.3 Será obligación del contratista que el software o programas que requiera toda la solución ofertada estén amparadas con las debidas licencias de uso que se requieran. Para aquellas que sean de libre uso cualquiera que sea el requerimiento legal del software, se asumirá que un error en el licenciamiento deja como único responsable al contratista y que bajo cualquier condición éste exime a la SUNAT a pagar o solidarizarse con el contratista para cumplir con las exigencias fruto de reclamaciones de terceros que sean considerados con derechos en programas o software que se hubiere ofertado y adquirido por la SUNAT.
- 8.1.4 La omisión en la oferta de algún bien o producto que, al momento de la puesta en marcha, configuración y a juicio de la SUNAT resulte necesario para el normal funcionamiento de la solución ofertada o para el cumplimiento de las especificaciones técnicas ofrecidas, obligará al contratista a proveerlo de inmediato y sin costo alguno para la SUNAT.
- 8.1.5 El proveedor brindará los patch necesarios para la interconexión de la solución propuesta, la entidad deberá brindar las facilidades en la sede para lograr la interconexión de los equipos.
- 8.1.6 La Entidad en sus Datacenters usa cableado estructurado cat6A y en fibras óptica LC-LC, chaqueta LSZH de 1,6 mm a 1,8 mm de diámetro externo.
- 8.1.7 La Entidad cuenta con sus Datacenters comunicados por fibra oscura, pero no se usa para rutear servicios.
- 8.1.8 La instalación de las soluciones ofertadas se realizará como migración y que la cantidad mínima de reglas (políticas firewall, políticas de auditoría, perfiles de seguridad, reportes) están especificados en los numerales 6.2.3 y 6.2.4
- 8.1.9 No se permite el uso de agentes para las soluciones ofertadas, dado que son equipos de red que realizan inspección del tráfico.
- 8.1.10 El personal del contratista asignado al desarrollo de la presente prestación debe estar debidamente identificado durante la permanencia en las instalaciones de la SUNAT, portando el fotocheck de visitante en lugar visible.

8.2 Seguros aplicables

- 8.2.1 El contratista debe cumplir con las regulaciones laborales respecto a la seguridad de su personal, que debe contar con las pólizas de seguro para trabajos de alto riesgo (Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo-SCTR) emitida por empresas aseguradoras autorizadas por la SBS. Asimismo, dichos seguros deben encontrarse vigentes durante toda la prestación.



- 8.2.2 El contratista debe garantizar que su personal cuente con las herramientas, indumentaria y mecanismos de seguridad adecuados. El contratista es responsable de los daños y/o accidentes ocasionados a terceros, durante la ejecución de las actividades de la prestación.
- 8.2.3 Todo este trabajo encomendado se realizará con los seguros correspondientes (SCTR vigentes e implementos EPP), bajo responsabilidad del contratista de velar por su personal técnico. No se permitirá que el personal técnico realice labores sin contar con los seguros respectivos y los mecanismos de seguridad y protección.
- 8.2.4 El traslado y seguridad de los bienes durante el mismo es responsabilidad del contratista.


8.3 Confidencialidad

- 8.3.1 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 procedimiento de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del contrato.
- 8.3.2 El contratista debe 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.
- 8.3.3 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.
- 8.3.4 Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por el contratista.
- 8.3.5 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.
- 8.3.6 Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su oferta 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 contrato.

8.4 Retiro del personal asignado a la ejecución de la prestación

- 8.4.1 El contratista se compromete, en tanto esté a su alcance, a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado. Si debiera producirse un reemplazo por razones de fuerza mayor, el (la) reemplazante debe ser aprobado por la SUNAT y reunir las mismas habilidades, competencia y experiencia que el (la) reemplazado(a).





8.4.2 El contratista comunicará formalmente la salida del personal con un plazo máximo de veinticuatro (24) horas de ocurrido el evento, y se compromete a realizar el reemplazo dentro de los dos (2) días calendario siguiente. Las coordinaciones se realizarán mediante correo electrónico con el responsable asignado por la SUNAT y del asignado por el contratista.

8.4.3 De presentarse algún inconveniente que lo justifique, la SUNAT podrá solicitar al contratista el reemplazo de miembros del personal de soporte, comprometiéndose el contratista a asignar personal de calificaciones similares o superiores al / los miembros(s) reemplazado(s). De aplicarse este caso, el contratista debe reemplazar al personal en un plazo máximo de tres (3) días calendario, después de la notificación realizada por la SUNAT.

8.5 Actualización tecnológica (aplica para ítem de la presente prestación)

8.5.1 En caso de ocurrir el lanzamiento al mercado por el fabricante de una nueva versión para la misma marca y producto, que a la vez no garantice 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".

8.5.2 En caso de presentarse una "Actualización tecnológica" en el(los) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s) ofertados, el contratista debe proporcionar el(los) nuevo(s) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s), siempre y cuando cuente con la aprobación de la SUNAT, ello no debe alterar los plazos de entrega inicialmente propuesto y no representar cargo adicional alguno para la SUNAT.

8.5.3 En general, el contratista podrá entregar productos con características superiores a las inicialmente ofertadas siempre y cuando cuente con la aprobación de la SUNAT, no se alteren los plazos de entrega inicialmente propuesta y no represente cargo adicional alguno para la SUNAT.

8.5.4 En ningún caso el contratista podrá entregar bienes cuya producción esté descontinuada por el fabricante.

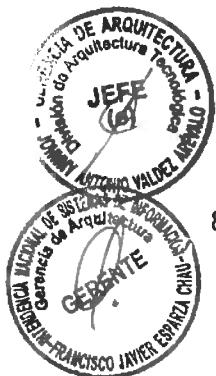
8.6 Virus

8.6.1 Es posible que exista software que puede corromper algún componente de la solución de las presentes especificaciones técnicas, sino también otro componente empleado en el mismo procesador, 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.

8.6.2 El contratista acuerda que, en caso de ser hallado un virus causado por los productos entregados por éste en virtud de la presente licitación o por hechos efectuados por sus empleados, empleará a su propia costa el mejor esfuerzo en asistir a la SUNAT para reducir el efecto del virus, y particularmente si el virus causara pérdida de eficiencia operativa o pérdida de datos, asistir a la SUNAT para mitigar dichas pérdidas y restaurar la eficiencia, operativa original de la SUNAT, considerándose dentro de la ejecución de la prestación.

8.7 MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

8.7.1 INSPECCIÓN y PRUEBAS (para ambos ítems)



- a. El plazo que tiene el postor para la implementación de la Solución es de **180 días calendarios** después de la firma del contrato y en dicho periodo se incluye las pruebas.
- b. Luego de la entrega de los equipos a la Entidad y previo a la implementación de la solución, el proveedor deberá implementar un laboratorio en la ciudad de Lima, para validar y demostrar cada una de las especificaciones técnicas y funcionales requeridas en la presente bases, con un plazo máximo de 30 días, en coordinación con DGIT.
- c. Durante la implementación de la solución, el lugar de las pruebas será en los lugares donde ha sido instalado el equipamiento, siendo obligación del contratista, destacar un personal para realizar dicho procedimiento. El personal de la SUNAT podrá realizar dichas pruebas desde su sede central coordinando con el contratista vía remota o virtual.
- d. Los insumos que demanden estas pruebas, ya sea en concepto de horas-máquina, personal, materiales, programas de medición de performance, etc., no implicarán en ningún caso, reconocimiento de gastos por parte de la SUNAT y deberán ser provistos por el Contratista.
- e. La omisión en la oferta de algún producto que, al momento de las pruebas, y a juicio de la SUNAT, resulte necesario para el normal funcionamiento del servicio o para el cumplimiento de las especificaciones funcionales y /o técnicas ofrecidas, obligará al Contratista a proveerlo de inmediato y sin cargo.
- f. Cumplidos los plazos de implementación de la Solución, el contratista deberá presentara un Informe Técnico por el cual comunica la conclusión de la etapa de instalaciones y pruebas, detallando el equipamiento instalado software, licencias, procedimientos de administración, procedimiento de respaldos, diagramas, flujos, esquema de reportaría entre otros a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica – DGIT, el cual entregara al Contratista la Conformidad de la Prestación principal, dentro de los 10 días calendarios siguientes culminados la implementación.

8.7.2 SUPERVISIÓN y COORDINACION DE LA PRESTACION PRINCIPAL Y ACCESORIA

El área que coordinará con el contratista y supervisará las labores es la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

8.8 CONFORMIDAD DE LA PRESTACION

La conformidad de la prestación principal y accesoria será otorgada por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

8.9 FORMA DE PAGO

8.9.1 Prestación Principal:

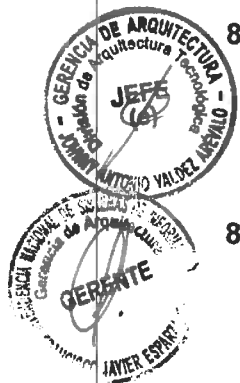
El pago se realizará en un solo pago (100% del monto de la prestación principal), previa conformidad de la entrega de los bienes, instalación, configuración, licenciamiento, integración con los sistemas de información de SUNAT, pruebas, puesta en producción y **entrenamiento**

8.9.2 Prestación accesoria:

El pago se realizará cada 180 días calendarios durante el período de ejecución del servicio, previa conformidad otorgada por la DGIT, en un plazo que no excederá de los quince (15) días calendario de emitida la conformidad.

8.10 PENALIDADES (aplica para cada ítem de la prestación)

8.10.1 Penalidades por mora en la ejecución de la prestación



La aplicación de penalidades por retraso injustificado en la ejecución de la prestación objeto del contrato y las causales para la resolución del contrato, serán aplicadas de conformidad con el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

8.10.2 Otras penalidades

| Otras penalidades | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|---|--|---|---------------|---------------|----|--------------|----|--------------|----|--------------|----|--------------|----|--------------|-----|---------------------|---------|---|
| N° | Supuestos de aplicación de penalidad | Forma de cálculo | Procedimiento | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Nivel de Calidad de Servicio. el contratista debe tomar en cuenta que para los equipos con soporte de buen funcionamiento es requisito mantener como mínimo un UPTIME mensual mayor de 99%. Donde el UPTIME es el cálculo de un coeficiente que permitirá penalizar al contratista, en caso de que no se cumplan los requisitos establecidos en las especificaciones técnicas para garantizar un adecuado Nivel de Calidad de Servicio | $\text{UPTIME (mensual)} = \frac{\text{THM} - \text{THE}}{\text{THM}}$ <p>Donde:</p> <p>THM = Sumatoria de las cantidades de horas de atención en un mes</p> <p>THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de respuesta máximo de reparación establecido en el presente documento) en que incurrió el contratista para el mantenimiento correctivo de los equipos en un mes.</p> <p>La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <table><tr><th>RANGO DE UPTIME</th><th>PENALIDAD (1)</th></tr><tr><td>< 99%, 100%]</td><td>0%</td></tr><tr><td>< 98%, 99%]</td><td>2%</td></tr><tr><td>< 97%, 98%]</td><td>4%</td></tr><tr><td>< 96%, 97%]</td><td>6%</td></tr><tr><td>< 95%, 96%]</td><td>8%</td></tr><tr><td>< 94%, 95%]</td><td>10%</td></tr><tr><td>Menor o igual a 94%</td><td>10% (2)</td></tr></table> | 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) | Según lo indicado en el informe del área usuaria DGIT, en sus reportes mensuales de conformidad del servicio. |
| 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) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Incumplimiento en la entrega de la documentación que acredite el cumplimiento del personal solicitado | Se aplicará una penalidad del 2% de la UIT vigente a la fecha de ocurrido el incumplimiento, por cada día calendario de retraso en la entrega de la información que acredite el cumplimiento del personal solicitado. | Según lo indicado en el informe del área usuaria DGIT, en sus reportes mensuales de conformidad del servicio. | | | | | | | | | | | | | | | | |

Ejemplo:

En un mes se reportó 03 incidentes, pero fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos con 10, 12 y 16 horas de retrasos totales, respectivamente. El UPTIME será:

THM (total hora mes) = $24 \times 30 = 720$ horas.

THE (total horas exceso) = $10 + 12 + 16 = 38$ horas.

UPTIME (mensual) = $\frac{720 - 38}{720} = 94.72\%$

La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla. Para éste ejemplo, el contratista tendrá una penalidad en un mes equivalente al 10%.

| 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% |

(1) Porcentaje del pago mensual.

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

8.11 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.

8.12 PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE POSICIÓN CONTRACTUAL

El contratista no podrá transferir parcial ni totalmente las obligaciones que por el contrato asume, y tendrá la responsabilidad directa y total por la ejecución y cumplimiento de este, salvo en los casos establecidos en el artículo 159° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

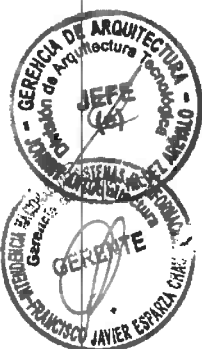
8.13 RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

8.13.1 Prestación Principal:

El contratista será responsable por los vicios ocultos de los bienes ofertados, conforme a lo indicado en el Artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo de 1 año, a partir de la conformidad otorgada por parte de la SUNAT.

8.13.2 Prestación Accesorio:

El contratista será responsable por los vicios ocultos que se presenten en los servicios de soporte técnico, conforme a lo indicado en el Artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo de 1 año, que se contabilizan culminado cada servicio de soporte técnico.



II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN (PARA EL ÍTEM 1 y 2)

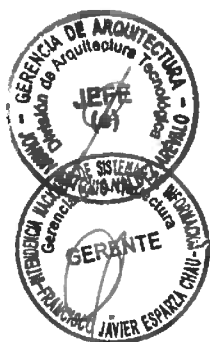
| A | EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD |
|----------|---|
| | <p>Requisitos:</p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1 000 000.00 (un millón y 00/100 soles), por la venta de bienes iguales o similares al objeto de la convocatoria durante los ocho (8) años 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 bienes similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adquisición de sistemas seguridad perimetral para centro de datos y/o data centers incluye Instalación y/o configuración. ▪ Adquisición de sistemas de firewall para centro de datos y/o data centers incluye Instalación y/o configuración. ▪ Adquisición de sistema balanceador para aplicaciones incluye Instalación y/o configuración. ▪ Adquisición de sistemas de firewall Empresariales para centro de datos y/o data centers incluye Instalación y/o configuración. ▪ Adquisición de Firewalls de Siguiente generación o Next generation Firewalls, incluye instalación y/o configuración. <p>Acreditación:</p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de compra, 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 abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>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° 7 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de suministro, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en</p> |

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 fehacencia 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".



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° 8**.

Cuando en los contratos, órdenes de compra 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 compra o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo N° 7** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

Importante

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".

