

REQUERIMIENTO

I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. Denominación de la Contratación

Servicio de suscripción de la herramienta de minería de datos de la marca SAS o equivalente.

2. Finalidad Publica

Mantener la continuidad de capacidad de análisis y toma de decisiones de la SUNAT, mediante una herramienta para el análisis de información orientada al usuario final que permita la toma de decisiones oportunas, garantizando la mejora de los procesos de negocio y el logro de los objetivos institucionales.

La SUNAT dentro de su PEI (2018-2022) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra en el Objetivo Estratégico N° 01: "Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero", indicando que se debe contar con la más moderna infraestructura y equipamiento para el cumplimiento de sus fines y que permita aportar cada vez más a la capa de valor institucional.

3. Antecedentes

La SUNAT cuenta actualmente con el licenciamiento de los componentes de la herramienta de minería de datos SAS para soportar la operación de sus áreas dedicadas al análisis de información, mediante la utilización de aplicaciones inherentes a dicha herramienta. Por esta razón y con la finalidad de garantizar la operación se requiere la suscripción de licencias.

El contrato actual que da mantenimiento a la herramienta de minería de datos SAS es la contratación directa N° 001-2020-SUNAT/8B1200, mediante el cual se contrató el servicio de mantenimiento por el periodo de 12 meses y vence el 25 de febrero del 2021.

4. Objetivos de la Contratación

4.1 Objetivo General

Contratar el servicio de suscripción de la herramienta de minería de datos SAS o equivalente que incluye el soporte y mantenimiento de este, para el funcionamiento, operación y disponibilidad de los servicios brindados a los usuarios internos.

4.2 Objetivo Especifico

- Contar con el respectivo soporte técnico del fabricante con el tiempo de respuesta y atención óptima de acuerdo con los SLA establecidos frente a problemas presentados por la herramienta de Minería de Datos SAS o equivalente.
- Asegurar el buen funcionamiento y actualización de los productos de la herramienta de minería de datos SAS o equivalente.

5. Características y condiciones del servicio a contratar

5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

Se requiere la contratación del servicio de suscripción de la herramienta de minería de datos SAS o equivalente por un periodo de 730 días calendario (24 meses).

Item	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad
Único	Servicio de suscripción de la herramienta de minería de datos de la marca SAS o equivalente.	Servicio	1

Mediante Resolución de Intendencia N° XXX-2020/SUNAT/8B0000, se aprobó la estandarización para el servicio de suscripción de la herramienta de minería de datos SAS.

5.2. Actividades

5.2.1. Del servicio de suscripción de la herramienta de minería de datos SAS

- Contar con la suscripción del conjunto de módulos de SAS que se detallan a continuación:

Licencias en el Servidor Unix

- SAS Enterprise Miner for Unix de 6 CPUs de 5 Usuarios, cantidad 1.
- SAS Base for Unix de 6 CPU, cantidad 1.
- SAS STAT for Unix de 6 CPU, cantidad 1.
- SAS Access for Oracle, cantidad 1.
- SAS Access for Informix, cantidad 1.
- SAS Text Miner, cantidad 1.

Licencias en el Servidor Windows

- SAS Enterprise Miner de Windows de 2 CPU-5 Usuarios, cantidad 1.
- SAS Base for Windows de 2 CPU, cantidad 1.
- SAS STAT for Windows de 2 CPU, cantidad 1.
- Access for Oracle, cantidad 1.
- Access OLE DB, cantidad 1.
- SAS Text Miner, cantidad 1.
- SAS Platform Suite for Windows de 4 CPUs, cantidad 1.

Licencias en el cliente

- SAS Enterprise Miner Client paquete de 5 Usuarios para Unix o Windows, cantidad 3 (total 15 usuarios).
- SAS Base for Client, cantidad 20.
- SAS STAT Client, cantidad 20.
- SAS GUIDE Client, cantidad 20.
- SAS Text Miner, cantidad 20.

- b. Brindar un soporte para resolver cualquier tipo de incidente y/o problema presentado con el software de la herramienta de minería de datos SAS, que afecte la operatividad durante las 8 horas al día, 5 días a la semana.
- c. Brindar un soporte en todas sus capas de servicio proporcionado por el personal técnico del Contratista, además del beneficio de la suscripción proporcionada directamente por el fabricante del software de la herramienta de minería de datos SAS, el cual estará enfocado en mantener el máximo nivel de salud y productividad del servicio.
- d. El Contratista debe proporcionar la información para la comunicación de incidentes los cuales podrán ser por alguno de los siguientes medios: Generación de tickets de atención, por teléfono, por correo y/o gestionados a través de mesa de ayuda o centro de atención para el control de incidentes.
- e. Cuando la Entidad lo solicite, el Contratista debe brindar apoyo en la instalación, asesoramiento y actualización del software de la herramienta de minería de datos SAS, incluyendo el suministro de nuevas versiones de producto (releases), reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, etc) y actualizaciones por cambio de una versión de producto o mejora más reciente del mismo producto.
- f. Cuando la Entidad lo solicite, el contratista debe proporcionar el mantenimiento de versiones y actualizaciones de software, parches, componentes como mejora al software principal, acceso a versiones principales de productos y tecnologías a disposición del fabricante, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
- g. El reporte de un caso por problema o incidente podrá efectuarse telefónicamente o por correo electrónico, el número telefónico y correo electrónico será indicado por el contratista de acuerdo a lo indicado en el numeral 5.5.2 y tendrán vigencia durante el periodo del contrato.
- h. Cuando la Entidad reporte un caso incluirá la siguiente información:
 - ✓ Descripción del problema / incidencia.
 - ✓ Servicios afectados.
 - ✓ Nivel de severidad del caso reportado.
 - ✓ Contacto en la SUNAT.

- i. El servicio se realizará en idioma español, y en caso se escale a niveles superiores como el propio fabricante, este se podrá dar en inglés correspondiendo facilitar la respectiva traducción del Contratista.

5.3. Indicador de Atención de Incidentes

- El contratista tendrá el plazo de cuatro (4) horas, tiempo para el restablecimiento del software en situaciones críticas, computados a partir de la comunicación del incidente o falla; se pueden considerar soluciones no definitivas.
- El contratista tendrá el plazo de veinticuatro (24) horas, tiempo de restablecimiento del software para las situaciones no descritas en las críticas, computados a partir de la comunicación del incidente o falla; se pueden considerar soluciones no definitivas.
- Entiéndase por:
 - **Situaciones críticas:** Suspensión total del servicio, el sistema no permite procesar ninguna transacción, impacto crítico en los procesos del negocio de la Entidad.
 - **Tiempo de solución definitiva:** es el tiempo que tomará el lograr una solución definitiva de acuerdo con lo reportado. Dicho tiempo puede extenderse a veintiocho (28) días calendario o de acuerdo con la complejidad el contratista deberá sustentar de manera fehaciente con la documentación correspondiente y carta del fabricante, la misma que deberá ser aceptada por la SUNAT con relación a la(s) ampliación(es) de plazo de la atención.
- 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.

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

5.4.1. Lugar

El servicio solicitado deberá ser operado accediendo a la plataforma de manera remota o en las oficinas de la SUNAT, sitio en Av. Andrés Reyes N° 320, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima u otra sede de la SUNAT de Lima Metropolitana previa coordinación con la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica.

5.4.2. Plazo

El plazo de ejecución del servicio de suscripción será de setecientos treinta 730 días calendario (24 meses), contabilizados a partir de la suscripción del "Acta de inicio de servicio".

5.4.3. Horario

El horario de atención de soporte técnico y mantenimiento del software de la herramienta de minería de datos SAS será del tipo 8 horas x 5 días hábiles x 365 días calendario, en el horario de oficina de 09:00 a.m. a 5:00 p.m., salvo que por motivos justificables por parte de la Entidad o del Contratista se coordine un día u horario diferente al mencionado.

5.5. Resultados esperados (entregables)

5.5.1. El contratista deberá proporcionar a la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica en un plazo máximo de siete (7) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato, el documento de Titularidad de activación del servicio de suscripción" (indicadas en el numeral 5.2.1, literal a) emitida por el fabricante por 730 días calendario, el cual será entregado por Mesa de Partes Virtual de la SUNAT.

5.5.2. El contratista deberá proporcionar a la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica en un plazo máximo de siete (7) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato, la suscripción del software de la herramienta de minería de datos SAS, la que se acreditará mediante el envío de un correo electrónico que incluya lo siguiente:

- Evidencie el registro del software el cual deberá estar a nombre de la SUNAT o de un representante designado por la entidad previa coordinación con DGIT.
- De ser el caso, entregar el usuario y clave de acceso al portal de soporte del fabricante.
- Especificar el tipo de soporte, las características y los beneficios por contratar el servicio de suscripción acreditado por el fabricante.
- Detallar el correo y los teléfonos del soporte del fabricante y del contratista local.

El contratista y la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica suscribirán el acta de inicio de servicio, en un plazo máximo de tres (3) días calendario contados a partir del cumplimiento del numeral 5.5.1 y 5.5.2.

5.5.3. El contratista deberá presentar, de forma trimestral (90 días calendario), un informe técnico de atenciones de incidencias detallando lo siguiente:

- Usuario que reportó el incidente o falla.
- Técnico que atiende el incidente o falla.
- Hora de inicio de la atención.
- Tiempo de solución.
- Acciones correctivas tomadas.
- Acciones preventivas recomendadas.

El medio de entrega del Informe será por Mesa de Partes Virtual (MPV) adicionalmente deberá enviarlo por correo electrónico en coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

6. Requisitos y recursos del proveedor

6.1. Perfil del Proveedor

Ser representante y/o distribuidor y/o partner autorizado en el Perú para la prestación del servicio de suscripción de la herramienta de minería de datos de la marca SAS o equivalente ofertado.

Para la acreditación el postor deberá presentar copia de la carta y/o, autorización y/o, certificado vigente, emitido por el fabricante del producto SAS, para brindar el servicio de suscripción¹ de la herramienta de minería de datos de la marca SAS o equivalente, dicho documento será presentado al momento de la suscripción del contrato.

6.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

6.2.1. Otro Personal

Dos (2) Técnicos de Soporte

i. Actividades

Brindar asistencia en el soporte técnico de la herramienta de minería de datos SAS.

ii. Perfil

Formación Académica

Título profesional de Ingeniería de Informática o de Sistemas o Computación o Electrónica o Estadística.

Capacitación

El personal del contratista encargado de brindar el servicio debe estar certificado en las herramientas de minería de datos SAS.

Experiencia

Cinco (5) años como mínimo de experiencia en administración y soporte técnico de la herramienta de minería de datos SAS.

El contratista remitirá la formación académica, certificaciones y la experiencia del personal propuesto, acreditada con copias simples al inicio efectivo del servicio.

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,

¹ Se aceptará también si el documento señala servicio de licenciamiento del software.

de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto al inicio efectivo del servicio.

7. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación

7.1. Otras obligaciones

7.1.1. Otras obligaciones del CONTRATISTA

El **CONTRATISTA** entregará a la DGIT al inicio del servicio, juntamente con las nuevas versiones del software, toda bibliografía considerada necesaria para su utilización, actualizada a la última versión. Además, está obligado durante la vigencia del presente servicio, de remitir toda modificación a dicha documentación. La documentación deberá estar escrita en idioma español o inglés, y será entregada en medios electrónicos.

Seguridad y Salud en el trabajo

- El **CONTRATISTA** se compromete a cumplir y a observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a dotar, proveer y/o administrar 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, bajo apercibimiento de RESOLVER EL CONTRATO en el supuesto que incumpla los requisitos dispuestos por la normatividad correspondiente; documento que será entregado por LA SUNAT a la suscripción del contrato.
- 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 a 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.

Obligaciones del Contratista Referidas Al Covid-19

- El **CONTRATISTA** se compromete a cumplir y a observar los "Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición al COVID 19", establecidos en la Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA y sus modificatorias o norma que la sustituya; asimismo se compromete a implementar los protocolos sanitarios necesarios,

disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes, así como toda normativa vinculada a la ejecución de las prestaciones a su cargo o algún requerimiento adicional que indique la SUNAT, debiendo presentar la documentación que acredite su cumplimiento, previo al inicio o durante el servicio, el mismo que será validado por la División de Salud y Seguridad en el Trabajo de LA SUNAT.

- El Plan de Vigilancia, Prevención y Control COVID-19 y demás protocolos sanitarios necesarios, tienen como objetivo minimizar los riesgos existentes que pueden generar la transmisión del COVID-19 en la actividad que desarrolla el personal de EL CONTRATISTA, por lo que su cumplimiento es de carácter obligatorio, bajo apercibimiento de RESOLVER EL CONTRATO en el supuesto que incumpla lo dispuesto por la normatividad correspondiente.
- El Contratista se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el protocolo de la SUNAT, el que será puesto en conocimiento de sus trabajadores al inicio de la prestación de servicios; para cuyo efecto LA SUNAT, a la firma del contrato, cumplirá con hacer entrega de una copia legible del mismo. El Contratista deberá asegurar en todo momento que el personal que realiza el desarrollo del servicio en las instalaciones de SUNAT cumpla con las disposiciones señaladas en los párrafos anteriores.

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 a Entidad para reducir el efecto del virus, y particularmente si el virus causara pérdida de eficiencia operativa o pérdida de datos, asistir al Entidad para mitigar dichas pérdidas y restaurar la eficiencia operativa original del Entidad.

7.2. Reemplazo del personal asignado al servicio

El **CONTRATISTA** se compromete, en tanto esté a su alcance, a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado al servicio. Si debiera producirse un reemplazo por razones de fuerza mayor, el (la) reemplazante deberá ser aprobado por SUNAT y el

reemplazante deberá tener iguales o superiores características a las previstas en los términos de referencia para el personal a ser reemplazado.

En caso se produjera un reemplazo por fuerza mayor o caso fortuito, el CONTRATISTA comunicará mediante documento escrito dirigido a la DGIT y presentado en la mesa de partes de la SUNAT virtual o presencial, la salida del personal con un plazo máximo de 48 horas de ocurrido el evento, y se compromete a realizar el reemplazo dentro de los tres (3) días calendario de comunicado a la SUNAT el evento.

La SUNAT se reserva el derecho de solicitar al contratista que cualquier miembro de su personal; sea retirado y reemplazado. El personal reemplazante deberá tener iguales o superiores características a lo previsto en los términos de referencia para el personal a ser reemplazado. La SUNAT comunicará mediante documento escrito dirigido al CONTRATISTA el retiro y reemplazo del personal, brindándole tres (3) días calendario a partir del día siguiente de recibido el comunicado, para que el CONTRATISTA presente los documentos del nuevo personal a través de mesa de partes virtual o presencial de la SUNAT; recibida la información, la SUNAT evaluará si el personal propuesto cumple con las características (igual o superior) solicitadas en los Términos de Referencia y proceda con la autorización de la entidad para su remplazo. En caso el personal propuesto no cumpla con las características solicitadas la SUNAT comunicará mediante documento al CONTRATISTA y brindará dos (2) días calendario al CONTRATISTA para la subsanación.

Se indica que el personal que será retirado dejará de laborar el día en que ingrese el nuevo personal a reemplazar.

7.3. Otras obligaciones de la Entidad

SUNAT se obliga a dar las facilidades al **CONTRATISTA** durante el horario de trabajo (lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas), para que el **CONTRATISTA** pueda realizar sus labores relacionadas al presente proceso.

7.4. Adelantos

No aplican adelantos.

7.5. Subcontratación

El **CONTRATISTA** no podrá subcontratar las prestaciones a su cargo.

7.6. 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 (procedimientos de selección o contratación por 8 UIT) o para la realización de sus tareas,

excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del 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 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 presente Contrato.

7.7. Propiedad intelectual

- El **CONTRATISTA** deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a la **ENTIDAD** 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 la **ENTIDAD** 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 de la **ENTIDAD**.
- 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 de la **ENTIDAD** como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas por la **ENTIDAD** notificará con prontitud al **CONTRATISTA**, y éste podrá, a su propio costo y a nombre de la **ENTIDAD**, 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 cumplierse con la obligación de informar a la **ENTIDAD** 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, la **ENTIDAD** 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.

7.8. Conformidad de la prestación

Las conformidades, se darán de acuerdo con los plazos y a los entregables indicados en el numeral 5.5, serán otorgadas por la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (DGIT) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI) de la SUNAT.

7.9. Forma de Pago

Los pagos se realizarán de la siguiente manera:

Pago
<p>Primer Pago El 80% del monto contratado, luego de la conformidad otorgada por la DGIT, de acuerdo con lo especificado en los numerales 5.5.1 y 5.5.2 respectivamente y aplicándose lo indicado en el numeral 7.10.1.</p>
<p>Segundo Pago El 20% del monto contratado se realizará al final de la ejecución del servicio, luego de la conformidad otorgada por la DGIT, de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.5.3, sujeto a la aplicación de las penalidades correspondientes.</p>

7.10. Penalidades

7.10.1. Penalidades por Mora

En caso de retraso de entregables en la prestación según los plazos y condiciones establecidas en los presentes Términos de Referencia se le aplicará 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 artículo 162° del Reglamento de la ley de Contrataciones del Estado.

7.10.2. Otras Penalidades aplicables

Otras penalidades																			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento																
1	Por la demora en la atención de los incidentes.	<p>El UPTIME se calculará, en forma mensual, de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME} = (\text{THM} - \text{THE}) / \text{THM}$ <p>Donde:</p> <p>THM = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la Entidad por el servicio contratado.</p> <p>THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de respuesta máximo establecido) en que incurrió el contratista para el mantenimiento del servicio.</p> <p>La penalidad por 30 días calendario estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango de Uptime</th> <th>Penalidad ⁽¹⁾</th> </tr> </thead> <tbody> <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>9%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 94%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) Porcentaje de la penalidad de cada 30 días calendario.</p>	Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾	< 99% - 100%]	0%	< 98% - 99%]	2%	< 97% - 98%]	4%	< 96% - 97%]	6%	< 95% - 96%]	8%	< 94% - 95%]	9%	Menor o igual a 94%	10%	Según lo indicado en el informe de conformidad del área usuaria DGIT, en sus reportes 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%]	9%																		
Menor o igual a 94%	10%																		

Ejemplo:

Con un horario de atención para la continuidad del servicio es de 8 x 5. En un mes se reportaron 4 problemas con el software: 2 fueron resueltos dentro de los tiempos de respuesta establecidos y 2 fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos con 7 y 11 horas de retraso respectivamente, en este caso el UPTIME será:

$$\text{THM} = 8 \times 22 \text{ (en 1 mes de 22 días útiles)} = 176$$

$$\text{THE} = 7 + 11 = 18 \text{ horas}$$

$$\text{UPTIME} = (176 - 18) / 176 = 89.77 \%$$

La penalidad por los 30 días calendario estará en función al resultado del UPTIME según la tabla mostrada en la forma de cálculo indicada en Otras penalidades.

De presentarse una situación excepcional que impida al **CONTRATISTA** cumplir con los plazos de TAM establecidos, este 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 excesos incurridos 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.).

7.11. Responsabilidad por vicios ocultos

El **CONTRATISTA** será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio conforme a lo indicado en el numeral 40.2 del Artículo 40º de la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo de un (1) año contados a partir de la conformidad otorgada por parte de la **ENTIDAD**.

