

# TERMINOS DE REFERENCIA

## I. TERMINOS DE REFERENCIA

### 1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de mantenimiento de servidor de la marca DELL y suscripción a Red Hat o equivalente para la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT

### 2. FINALIDAD PÚBLICA

La SUNAT dentro de su PEI (2018-2020) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra el Objetivo Estratégico N° 02: “Reducir los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras”, indicando que la SUNAT, como parte del Estado, evitará trasladar sobrecostos a los administrados y se compromete con la simplificación, optimización y automatización de los procesos orientados a minimizar los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras, u otras cuyo control está a cargo de la SUNAT.

El OE N° 2 tiene entre sus acciones estratégicas institucionales la AE2.2: “La Modernización de los Servicios que presta la SUNAT, masificando el uso de servicios no presenciales”, cuya finalidad es brindar soluciones orientadas a atender de manera óptima las necesidades de los ciudadanos, facilitando el cumplimiento voluntario de las obligaciones, reduciendo los costos asociados y fomentando la auto-asistencia. En ese sentido a fin de cumplir con el objetivo estratégico N° 02 se requiere garantizar la continuidad operativa de la plataforma informática y los servicios brindados por los sistemas de información.

### 3. ANTECEDENTES

La SUNAT para el cumplimiento de las funciones conferidas respecto al servicio de fiscalización y tributación aduanera, ha implementado una infraestructura informática compuesta por componentes de hardware y software. En esta infraestructura informática, se encuentra comprendido el servidor DELL Power Edge, en el cual se encuentra operando el software Informix Warehouse Accelerator (IWA) que soporta consultas para obtención de indicadores que permiten brindar servicios a los usuarios internos y externos.

A efectos de poder garantizar la continuidad y operatividad del servidor que brinda servicios a los antes mencionados, así como incrementar la calidad de los sistemas que se desarrollan, la SUNAT requiere contratar el servicio de mantenimiento del servidor DELL Power Edge.

El servidor DELL Power Edge R930 S/N 5RGJHK2 fue entregado a la Entidad en virtud al Contrato N° 183 – 2017/SUNAT – Prestación de Servicios relacionado con el Concurso Público N° 0015-2017-SUNAT/8B1200 – Primera Convocatoria.

### 4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

#### 4.1. Objetivo general

Contratar el servicio de mantenimiento del servidor DELL Power Edge o equivalente, que forma parte de la actual plataforma de servidores de la SUNAT.

#### 4.2. Objetivos específicos

- Garantizar la continuidad operativa de los servicios y aplicaciones de los usuarios internos y externos, que son soportadas en la referida plataforma informática.
- Garantizar la continuidad de los procesos de extracción de información desde el IWA para obtener indicadores de gestión.
- Garantizar la operatividad de modelos de datos que permiten la carga masiva de datos para su futura explotación por parte de usuarios internos y externos.

### 5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

#### 5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

Ítem	Descripción	Unidad	Cantidad
Único	Servicio de mantenimiento correctivo	Servicio	01
	Servicio de mantenimiento preventivo	Servicio	01
	Suscripción Red Hat por 03 años	Servicio	01

El servicio de mantenimiento correctivo y preventivo será por un periodo de 1095 días calendarios (03 años).

Se debe incluir la renovación de la suscripción a Red Hat o equivalente, por un periodo de 1095 días calendarios (03 años), específicamente para Red Hat Enterprise Linux Server Premium físico con dos zócalos.

El servidor DELL contaba con una suscripción Red Hat que expiró el 08 de noviembre de 2020.

Las características técnicas generales del servidor son las siguientes:

Característica	Descripción
Factor de forma	Rackeable
Arquitectura del Procesador	CISC 64 bits
Memoria Estándar	4TB
Tipo de Almacenamiento	Hot plug 2.5-inch SAS
Controlador de almacenamiento	SAS
Almacenamiento	6.1 TB efectivos en RAID5 con discos SAS
Puertos LAN	2 puertos Gigabit Ethernet
Puertos SAN	2 puertos HBA 16Gbps
Disco Óptico	Unidad CD/DVD
Fuente	Fuentes de alimentación redundante de conexión en caliente
Ventiladores	Ventiladores redundantes de conexión en caliente

Con la Resolución de Intendencia N° **XX-2021**-SUNAT/8B0000 de fecha **XX** de enero de 2021, se aprueba la estandarización para Estandarización para el Servicio de mantenimiento de servidor de la marca DELL y suscripción a Red Hat o equivalente para la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, por un periodo de tres (03) años

#### 5.2. Servicio de mantenimiento correctivo, preventivo y suscripción a Red Hat o equivalente, por 03 años

El servicio comprende:

**5.2.1. Para todo el hardware se sujetará a lo siguiente:**

**a. Mantenimiento Correctivo**

- Incluirá el servicio de reparación por personal especializado y calificado en la marca del servidor indicado. Este personal deberá ser certificado por el fabricante o subsidiaria local.
- El servicio incluye el reemplazo de las partes, que se encuentren defectuosas por repuestos nuevos y originales. En su defecto, el Contratista podrá proveer partes de reemplazo originales y certificadas por el Fabricante sin que involucre un costo adicional para la Entidad.
- La reparación del equipo deberá ser ejecutado a satisfacción de la Entidad, en el lugar donde este se encuentre instalado y tomando en cuenta lo siguiente:  
El Tiempo de Reparación Máximo será de cuatro (04) horas; para el cumplimiento de lo estipulado, se entenderá como Tiempo de Reparación Máximo al tiempo transcurrido entre la comunicación (por correo o vía telefónica) al Contratista de la existencia del mal funcionamiento del equipo por parte de la Entidad (llamada de servicio) y la reparación y puesta en funcionamiento del mismo a satisfacción de la Entidad.
- En caso el equipo esté próximo al EOS (End of Service) por parte del Fabricante, el Contratista debe comunicar a la Entidad, con una anticipación no menor a seis (06) meses, para lo cual debe enviar una carta dirigido a la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (DGIT).
- Ante la ocurrencia de un incidente que afecte el funcionamiento del hardware para el cual se contrató el servicio, la Entidad efectuará llamadas de servicio.
- La Entidad podrá efectuar llamadas telefónicas o vía correo electrónico para atención del servicio de lunes a domingo (incluidos feriados) desde las 00:00 hasta las 24:00 horas, debiendo el Contratista proporcionar un número de Soporte, que será indicado en el “procedimiento de atención para el caso de mantenimientos correctivos”.
- El Contratista debe contar con un centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica, de tal manera que le asegure a la Entidad que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado.

**b. Mantenimiento Preventivo**

- El Contratista debe realizar al menos dos (02) mantenimientos preventivos al año, durante el periodo que dure la ejecución del servicio contratado.
- Las fechas reales para la ejecución del mantenimiento serán coordinadas con la SUNAT, de acuerdo a la disponibilidad de ventanas de tiempo.
- Se debe realizar la actualización del firmware (software base) y drivers de corresponder, así como la identificación de eventos que puedan afectar la operación del servidor.
- La actualización del software base, incluye el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, etc.). Se precisa que el Contratista debe dar consejo técnico al personal de la Entidad en relación a la actualización del software base, respecto a la necesidad o no de ejecutarla.
- Las instalaciones de nuevas versiones y reparaciones del software base estarán a cargo del Contratista, y se deberá coordinar previamente con la Entidad a través de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (DGIT) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI).
- Reemplazo de las partes, que se encuentran defectuosas por repuestos nuevos y originales.
- Elaboración del informe correspondiente al mantenimiento realizado.

Las llamadas de servicio podrán efectuarse telefónicamente o vía correo electrónico a las direcciones acordadas entre la Entidad y el Contratista.

La Entidad notificará las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:

- Fecha y hora.
- Descripción del problema.
- Nivel de gravedad de la falla.
- Contacto en la Entidad

El Contratista deberá presentar un informe trimestral por Mesa de Partes Virtual de la Entidad con el detalle por cada llamada del servicio, el informe debe ser dirigido a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica - DGIT. El informe contendrá como mínimo la siguiente información:

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

### **5.3. Lugar, plazo y horario de prestación del servicio**

#### **5.3.1.Lugar**

El servicio de mantenimiento al servidor DELL o equivalente será brindado en el Centro de Datos de CenturyLink ubicado en Manuel Olguin 395 distrito de Surco / Lima. En caso de mudanza del equipo, la Entidad notificará oportunamente al Contratista la nueva dirección.

#### **5.3.2.Plazos**

El plazo de ejecución del servicio será de 1095 días calendarios (03 años) contados a partir del inicio del servicio, el mismo que se contabilizará a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

#### **5.3.3.Horario**

El horario del servicio será de lunes a domingo las 24 horas incluyendo feriados.

### **5.4. Resultados esperados (entregables)**

El Contratista deberá presentar:

5.4.1 Dentro de los (10) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el contrato, el Contratista entregará lo siguiente:

- Documento que especifique el procedimiento de atención para el caso de mantenimientos correctivos, indicado en el numeral 5.2.1 de estos términos de referencia y el cronograma tentativo de la ejecución de los mantenimientos preventivos del servidor.

- Documento o correo con datos de la suscripción a Red Hat o equivalente por tres (03) años a nombre de la Entidad.
- Documento que acredite la garantía del servidor por parte del fabricante por la duración del servicio contratado.

Esta documentación será necesaria para la conformidad del primer pago.

- Informe trimestral por escrito con el detalle de cada llamada de servicio efectuada por la Entidad, el cual deberá ser entregado dentro de los diez (10) días calendario, luego de finalizado el trimestre.
- Informe del mantenimiento preventivo realizado, el cual deberá ser entregado dentro de los diez (10) días calendario, luego de ejecutado el mantenimiento.

Para los pagos posteriores

- Se revisarán los informes trimestrales y de mantenimiento preventivo presentados.
- Las condiciones para los pagos se indican en apartado "B. Forma de Pago"

## 6. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

### 6.1. Perfil del proveedor

**6.1.1.** El proveedor debe ser el fabricante o representante acreditado en el país o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado de la marca para brindar los servicios ofertados en cumplimiento a los requerimientos de los presentes términos de referencia. Se acreditará con copia de carta del Fabricante, que será entregado para la firma del contrato.

### 6.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

#### 6.2.1. Personal

##### A. Otro Personal

- **Un (01) Especialista Técnico**
  - Actividades**  
Realizar las actividades de mantenimiento correctivo y preventivo para el servidor DELL Power Edge R930 o equivalente
  - Perfil**

**Formación Académica**

    - Técnico, o bachiller o profesional titulado en: redes o sistemas o mecatrónica o electrónica o computación o informática o computación o sistemas o telecomunicaciones.

**Experiencia**

    - Tres (03) años, brindando soporte o mantenimiento a servidores DELL Power o equivalente.

**Certificación**

    - Certificado por el fabricante en administración de servidores DELL o mantenimiento de servidores DELL o Profesional en Servidores DELL

Nota: Para la acreditación del "Otro Personal" se deberá presentar copia simple de los documentos que acredite fehacientemente la

formación académica, la experiencia y certificación el cual será alcanzado a la suscripción del contrato.

EL CONTRATISTA en caso de emplear personal de procedencia extranjera se asegurará que debe estar legalmente habilitado por las autoridades de migración para trabajar en el territorio nacional, además dicho personal deberá de hablar español o contar con un traductor en todo el tiempo que interactúe con SUNAT.

## **7. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

### **7.1. Otras obligaciones**

#### **7.1.1.Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento**

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"

#### **7.1.2.Retiro del personal asignado al servicio**

- a) EL CONTRATISTA se compromete, en tanto esté a su alcance, a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado al proyecto. Si debiera producirse un reemplazo por razones de fuerza mayor, el/la reemplazante debe ser aprobado por LA SUNAT y cumplir con iguales o superiores características a las previstas en las Bases para el personal.
- b) EL CONTRATISTA comunicará de manera formal, a la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (DGIT), la salida del personal en un plazo máximo de dos (02) días de ocurrido el evento, y se compromete a realizar el reemplazo dentro de los cuatro (04) días calendarios, posteriores a la aprobación por parte de la SUNAT, acreditando las calificaciones del nuevo personal asignado. En caso la SUNAT no emita respuesta en un plazo máximo de dos (02) días, se dará por aprobado el reemplazo del personal.
- c) De presentarse algún inconveniente que lo justifique, SUNAT podrá solicitar al CONTRATISTA el reemplazo de miembros del personal de soporte, comprometiéndose EL CONTRATISTA a asignar personal con iguales o superiores características a las previstas en las Bases para el personal.

#### **7.1.3.Obligaciones del PROVEEDOR 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 a SARS-CoV-2", establecidos en la Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA y sus modificatorias o norma que lo sustituya", así como a implementar los protocolos sanitarios y disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes, y toda normativa vinculada al SARS-CoV-2 relativa a la ejecución de las prestaciones a su cargo, debiendo presentar la documentación que acredite su cumplimiento, previo al inicio de la prestación a su cargo, la misma que será puesta en conocimiento de la División de Salud y Seguridad en el Trabajo de la Entidad. El cumplimiento de lo indicado es de carácter obligatorio, bajo apercibimiento de resolver el contrato.

El Plan de Vigilancia, Prevención y Control del SARS-CoV-2 y demás protocolos sanitarios necesarios, tienen como objetivo minimizar los riesgos existentes que pueden generar la transmisión del SARS-CoV-2 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

#### **7.1.4. Virus**

- a) Es posible que exista software que puede corromper algún componente del servidor indicado en los presentes términos de referencia que incluye el 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.
- b) EL CONTRATISTA acuerda que, en caso de ser hallado un virus causado por los patches o temporary fixes aplicados en virtud del servicio o por hechos efectuados por sus empleados, empleará a su propia costa el mejor esfuerzo en asistir a la Entidad para reducir el efecto del virus, y particularmente si el virus causara pérdida de eficiencia operativa o pérdida de datos, asistir a la Entidad para mitigar dichas pérdidas y restaurar la eficiencia operativa original de la Entidad.

#### **7.1.5. Facilidades a ser provistas por la Entidad**

- a) Dar las facilidades para que el personal técnico del Contratista realice sus labores en la Institución. Acceso al Data Center para realizar los trabajos requeridos previa coordinación con la Entidad.
- b) Para la atención de un incidente se podrá acercar el personal técnico del Contratista o del fabricante al lugar indicado en el numeral 5.3.1.

#### **7.2. Adelantos**

No aplica.

#### **7.3. Subcontratación**

El contratista NO podrá Subcontratar el Servicio o partes de él siendo este el único responsable por la prestación

#### **7.4. Confidencialidad**

- a) 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 contrato.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por EL CONTRATISTA.
- e) 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.
- f) 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.

#### **7.5. Propiedad intelectual.**

- a) EL CONTRATISTA se compromete a no usar el nombre de la SUNAT ni hacer referencia al bien o servicio materia del presente contrato, en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización de la SUNAT. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de propiedad exclusiva de la SUNAT. La SUNAT no se hace responsable por el uso por cuenta del CONTRATISTA respecto de productos protegidos por las leyes aplicables a derechos de propiedad intelectual nacional o internacional.
- b) EL CONTRATISTA deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a LA SUNAT 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 SUNAT 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 del servicio por parte de EL CONTRATISTA.
- c) Si se entablara una demanda o reclamación contra LA SUNAT como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas, LA SUNAT notificará con prontitud al contratista,



y éste podrá, a su propio costo y a nombre de LA SUNAT, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.

- d) Si EL CONTRATISTA no cumplierse con la obligación de informar 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 SUNAT tendrá derecho a emprender dichas acciones o reclamaciones a nombre propio.
- e) LA SUNAT 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 reembolsada por EL CONTRATISTA por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

#### **7.6. Medidas de control durante la ejecución contractual**

El área usuaria que coordinará con el Contratista es la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), supervisando las labores la DGIT o la División de Soporte de Operaciones de la Infraestructura Tecnológica (DSOIT).

#### **7.7. Conformidad de la prestación**

La conformidad será otorgada por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

#### **7.8. Pago**

##### **A. Plazo para el pago**

La Entidad se compromete a efectuar el pago al Contratista en un plazo máximo de diez (10) días calendario de otorgada la conformidad por las prestaciones que componen el servicio.

##### **B. Forma de pago**

Los pagos por el Servicio de mantenimiento de servidor de la marca DELL y suscripción Red Hat o equivalente, se realizarán de la siguiente manera:

<b>N° DE PAGO</b>	<b>PAGO</b>
Primer pago	El pago del 50% del monto contratado se realizará al inicio del primer año, luego de la conformidad otorgada por la DGIT
Segundo pago	El pago del 20% del monto contratado se realizará al inicio del segundo año, previa conformidad otorgada por la DGIT al servicio del primer año, de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.2 y aplicándose el UPTIME indicado en el numeral 7.10.2.
Tercer pago	El pago del 20% del monto contratado se realizará al inicio del tercer año, previa conformidad otorgada por la DGIT al servicio del segundo año, de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.2 y aplicándose el UPTIME indicado en el numeral 7.10.2.
Cuarto pago	El pago del 10% del monto contratado se realizará al finalizar el tercer año, previa conformidad otorgada por la DGIT al servicio del tercer año, de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.2 y aplicándose el UPTIME indicado en el numeral 7.10.2.

#### **7.9. Fórmula de reajuste**

No aplica.

## 7.10. Penalidades

### 7.10.1 Penalidad por mora

En virtud del Artículo N° 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, se aplicarán las penalidades por el retraso injustificado del CONTRATISTA en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato (incluye el inicio de la ejecución del servicio).

### 7.10.2 Otras penalidades

#### Penalidad por demora en la solución de incidentes “UPTIME”.

N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento														
1	Demora en la solución de los incidentes.	<p>Se calculará el UPTIME: para el servicio de mantenimiento correctivo en forma anual, los cálculos del valor del UPTIME es de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME} = \frac{\text{THM} - \text{THE}}{\text{THM}}$ <p>Dónde:</p> <p>THM = Sumatoria de las cantidades de horas de atención – brindadas por el Contratista a la SUNAT – de los reportes cuyo tiempo de respuesta fue superior al máximo establecido en las especificaciones técnicas.</p> <p>THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de reparación máximo establecido en los términos de referencia) en que incurrió el Contratista para el servicio de soporte y mantenimiento.</p> <p>La penalidad anual 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>&lt; 98% - 99% ]</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 97% - 98% ]</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 96% - 97% ]</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 95% - 96% ]</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 94% - 95% ]</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 94%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) Porcentaje del pago anual</p>	Rango de Uptime	Penalidad (1)	< 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 del área usuaria DGIT, en sus informes anuales de conformidad del servicio.
Rango de Uptime	Penalidad (1)																
< 98% - 99% ]	2%																
< 97% - 98% ]	4%																
< 96% - 97% ]	6%																
< 95% - 96% ]	8%																
< 94% - 95% ]	9%																
Menor o igual a 94%	10%																

#### Ejemplo de cálculo del UPTIME:

Se contrata el servicio de soporte y mantenimiento, bajo el esquema de atención de 24x7. En un (01) año, se reportaron 10 llamadas, 7 fueron resueltas dentro de los tiempos de respuesta establecidos y 3 llamadas fueron resueltas excediendo en 5, 8 y 10 horas de retraso respectivamente. El UPTIME será:

$$\begin{aligned} \text{THM} &= 24 \times 30 = 720 \text{ horas por llamada de servicio.} \\ &= 2160 \text{ por las 3 llamadas de servicio.} \\ \text{THE} &= 5 + 8 + 10 = 23 \text{ horas por las 3 llamadas de servicio.} \end{aligned}$$

$$\text{UPTIME} = \frac{2160 - 23}{2160} = 98.94\%$$

El porcentaje obtenido (98.94%), se encuentra en el primer rango, por lo que penalidad aplicable será del 2% del pago anual.

La SUNAT podrá resolver el Contrato si el CONTRATISTA incurre en el primer año en un UPTIME igual o inferior al 97%.

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.).

### 7.11. Responsabilidad por vicios ocultos

El Contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados por un plazo de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad de acuerdo con el numeral 40. 2º del artículo 40 de la Ley de Contrataciones del Estado.

### REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 100,000.00 (cien mil con 00/100 Soles), por la contratación de servicios 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>En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/. 25,000 (veinticinco mil soles) por la venta de servicios 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. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios de Soporte y/o, instalación y configuración y/o, actualización y/o, mantenimiento de Servidores.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, 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 pago<sup>1</sup>, correspondientes a un máximo de</p>

<sup>1</sup> 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*

veinte (20) contrataciones.

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°** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

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.

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.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en 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°** .

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

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

#### **Importante**

- *Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*
- *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".*

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".