

REQUERIMIENTO

I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1 DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de suscripción del software de bus de eventos de la marca Kafka en su versión Confluent Platform Enterprise o equivalente.

2 FINALIDAD PÚBLICA

LA ENTIDAD dentro de su PEI (2018-2022) 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 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 ENTIDAD.

Por otro lado, la contratación del servicio de suscripción del software de bus de eventos de la marca Kafka en su versión Confluent Platform Enterprise con soporte empresarial, tiene el propósito de garantizar la correcta operatividad y funcionamiento de los servicios que brinda LA ENTIDAD, el cual será utilizado como un componente parte de la arquitectura tecnológica que permite la implementación de soluciones informáticas, operatividad y funcionamiento de los servicios brindados por LA ENTIDAD; siendo el caso del sistema de cuenta única el cual debe brindar a LA SUNAT y al contribuyente y usuario de comercio exterior la información de tributos internos y de aduanas respecto a las deudas y créditos que se generen (Estado de Cuenta Tributaria) así como información de los procesos que los afectan, permitiéndoles un mejor control de los saldos y reduciendo el costo para el cumplimiento. Estos sistemas de Información permitirán modernizar los diversos servicios ofrecidos al contribuyente y agilizar su trabajo en el registro de información requerida por la SUNAT.

3 ANTECEDENTES

Actualmente la Institución cuenta en su plataforma informática con el software Kafka como parte de los Sistemas de Información de Comprobantes de Pago Electrónicos de Servicios Públicos y para la Declaración de Rentas de Trabajo y Rentas de Capital.

A través del documento electrónico remitido por la Intendencia Nacional de Gestión de Procesos se solicita a la Intendencia Nacional de Sistemas de Información, la definición de una solución para la implementación del Sistema de Cuenta Única, por tanto, se especificaron los componentes a nivel de arquitectura del sistema que dará soporte a la solución, siendo uno de los componentes principales el uso software de bus de eventos de la marca Kafka en su versión Confluent Platform Enterprise.

4 OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1 Objetivo General

Contratar un proveedor especializado y autorizado por el fabricante para brindar el Servicio de suscripción del software de bus de eventos de la marca Kafka en su versión Confluent Platform Enterprise o equivalente que será utilizado por el sistema de Cuenta Única.

4.2 Objetivos Específicos

- Contar con el respectivo soporte técnico con el tiempo de respuesta y atención óptima de acuerdo con los SLA establecidos.
- Garantizar la continuidad operativa de la plataforma informática que opera con el software Kafka.
- Garantizar los estándares de seguridad, monitoreo y auditoría de la información.
- Permitir actualizaciones y/o nuevas versiones del software base ofrecida por el fabricante.

5 CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

5.1 Descripción y cantidad del servicio a contratar

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida
Único	Servicio de suscripción del software de bus de eventos de la marca Kafka en su versión Confluent Platform Enterprise o equivalente.	1	Servicio

5.2 Actividades

- El servicio por contratar comprende lo siguiente:
 - A) Suscripción del licenciamiento del **software Kafka tipo Confluent Platform Enterprise** para dieciséis (16) nodos, el cual estará distribuido en dos (2) sites diferentes, en la última versión estable.
Debe incluir los componentes: Confluent Control Center, JMS Client, Auto Data Balancer y el Replicator (Replicación de centros de datos múltiples simplifica y automatiza los clústeres Multi-DataCenter de Kafka).
 - B) Servicio de **soporte del tipo Gold Edition para dieciséis (16) nodos**
La suscripción debe incluir el soporte especializado del fabricante de clase empresarial que permita: i) Atención 24/7 ii) Acceso a la base de conocimiento confluyente iii) Tiempos de respuesta de 60 minutos para casos críticos en ambientes de producción iv) Soporte completo del ciclo de vida de la aplicación desde el desarrollo hasta las operaciones v) Parches de emergencia.
El Contratista es responsable de brindar un soporte de primer nivel (troubleshooting o performance o configuraciones del software), escalar los incidentes y/o problemas del software a los siguientes niveles de servicio directamente con el fabricante (Soporte técnico especializado) y realizar el seguimiento hasta su atención final, pudiendo considerar soluciones no definitivas en coordinación con la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (DGIT).
- Cuando la entidad lo solicite, el contratista debe brindar apoyo en la instalación y actualización del software provisto, incluyendo el suministro de nuevas versiones de producto (releases), reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, etc).

ANSB

- 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 que serán gestionados a través de mesa de ayuda o centro de atención para el control de incidentes.

5.2.1 Procedimiento para la Atención de Incidentes

- El contratista tendrá el plazo de máximo de cuatro (4) horas, tiempo para el restablecimiento del software en situaciones críticas, computados a partir de la comunicación del incidente. 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. 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 en acuerdo con la DGIT.
- 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.

ANS8

5.3 Lugar, plazo y horario de la prestación del servicio

5.3.1 Lugar

Los servicios solicitados deberán ser ejecutados accediendo a la plataforma de manera remota o en las oficinas de la SUNAT, sito 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 DGIT.

5.3.2 Plazo

El plazo de ejecución del servicio es de un mil noventa y cinco (1095) días calendario, contados a partir de la suscripción del acta de inicio de servicio.

DESCRIPCIÓN	PLAZO
Entrega de la suscripción del software	En un plazo máximo de veinte (20) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato o a la puesta en producción del sistema relacionado al proyecto de cuenta única, lo que ocurra primero.
Acta de inicio de servicio	Máximo tres (3) días calendario contabilizados a partir de la entrega de la suscripción.

5.3.3 Horario

El horario de atención del servicio de y soporte técnico del software será del tipo 7x24x365 días, coordinados con la entidad a través de la DGIT.

5.4 Resultados esperados (Entregables)

5.4.1 Acreditación de la suscripción del software y soporte:

Deberá ser proporcionada a la DGIT por el contratista, según lo indicado en el numeral 5.3.2, la que se acreditará mediante un documento adjunto al correo electrónico, que incluya la información siguiente:

- Evidencie el registro del software Kafka tipo Confluent Platform Enterprise y el tipo Gold Edition para soporte y mantenimiento, los que deberán 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.

5.4.2 Informe técnico de atención:

Deberá ser presentado trimestralmente mediante correo electrónico a la DGIT, hasta diez (10) días calendario luego de finalizado dicho trimestre, detallando lo siguiente:

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

La presentación del informe es requisito para la conformidad de la prestación.

6 REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

6.1 Perfil del proveedor

- El proveedor debe ser representante del fabricante y debe presentar, a la suscripción del contrato, la carta la autorización proporcionada por el fabricante o cualquier documento que haga sus veces, para acreditar la ejecución del servicio de la suscripción de Kafka en su versión Confluent Platform Enterprise.

6.2 Recursos a ser provistos por el proveedor

6.2.1 Personal

A. Otro Personal

a. Un (1) Técnico

i. Actividades

- Realizará las actividades del soporte técnico del software en primer nivel.

ii. Perfil

Formación académica

- Poseer como mínimo el nivel de técnico profesional titulado o grado de bachiller en las carreras de: sistemas o computación o informática o redes o telecomunicaciones o electrónica o software.
- Deberá contar con certificación oficial de la marca Confluent Kafka y/o curso oficial de la marca Confluent Kafka y/o curso del software Apache Kafka. Se deberá presentar copia del certificado al día calendario siguiente de la suscripción del contrato.

Experiencia

- Experiencia mínima de dos (2) años en el soporte o desarrollo o mantenimiento o asistencia técnica del software de la marca Kafka.

Para la acreditación de la formación académica se debe presentar la copia simple del grado de bachiller o título de técnico profesional y para la acreditación de la experiencia se debe presentar 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.

Toda la documentación de acreditación deberá ser presentada para la suscripción de contrato.

7 OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCION DE LA PRESTACION

7.1 Otras obligaciones

7.1.1 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento

- a) **EL CONTRATISTA** se compromete a cumplir y 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.
- b) 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.

ANSB

7.1.2 Obligaciones del contratista referidas al COVID-19

- a) 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 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 la prestación, el mismo que será validado por la División de Salud y Seguridad en el Trabajo de LA SUNAT.
- b) 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 del 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.
- c) 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.


ANS8

7.1.3 Retiro del personal asignado al servicio

- a) El contratista se compromete a no cambiar ni remover a ningún profesional propuesto, durante la ejecución del servicio salvo por fuerza mayor. En caso de producirse esta situación, el contratista lo comunicará por escrito a la División de Ejecución Contractual, en un plazo máximo de 24 horas de ocurrido el evento, presentando la información necesaria que permita demostrar que el reemplazo propuesto reúne iguales o superiores características a las previstas en los términos de referencia para el personal a ser reemplazado. El cumplimiento de las condiciones del profesional propuesto como reemplazante será evaluado y aprobado por la DGIT. La División de Ejecución Contractual, comunicará al contratista los resultados de la evaluación realizada, dentro de los diez (10) días calendario de recibidos los documentos.
- b) El contratista, una vez recibida la aprobación, deberá efectuar el reemplazo a más tardar el día hábil siguiente.
- c) 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 que el reemplazo propuesto reúna iguales o superiores características a las previstas en los términos de referencia para el personal a ser

reemplazado, cuyo procedimiento de notificación y plazos para propuesta de personal de reemplazo y plazo para efectuar el reemplazo serán sin afectar la continuidad de la atención.

7.2 Subcontratación

El contratista, podrá subcontratar 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.

7.3 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.

7.4 Propiedad Intelectual

- 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.
- EL CONTRATISTA deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a LA SUNAT y a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o


ANSB

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.

- 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.
- Si EL CONTRATISTA no cumpliera 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.
- 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.
- A fin de garantizar su difusión y cumplimiento, agradeceremos tengan a bien igualmente hacer de conocimiento del presente documento al personal a cargo de la gestión de elaboración de EETT y TdR de la unidad a su cargo a efectos de que se cumpla con las instrucciones impartidas.

7.5 Actualización Tecnológica

- Se configura “una actualización tecnológica” cuando se presenta una nueva versión del mismo producto en el mercado, que reemplaza a éste, o un nuevo producto con características técnicas superiores - en la línea de productos ofrecida por el contratista a la generalidad de sus clientes – reemplaza al modelo ofrecido a LA ENTIDAD.
- El contratista podrá, según su conveniencia y sin costos adicionales para la entidad, entregar componentes de software más avanzados o con características superiores a las ofrecidas, siempre y cuando cuente con la aprobación previa de la entidad.
- En ningún caso el contratista podrá entregar componentes de software cuya producción esté descontinuada por el fabricante.

7.6 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 el uso de su mejor esfuerzo durante la construcción del Software para asegurarse de que no se introdujo o codificó un virus en el Software.

ANSB

- El contratista acuerda que, en caso de hallar un virus causado por los productos entregados por éste en virtud de la presente contratación 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.

7.7 Medidas de control durante la ejecución contractual

La supervisión del servicio será realizada por la DGIT.

7.8 Conformidad de la prestación

Las conformidades se darán de acuerdo con los plazos y a los entregables indicados en el numeral 5.4, aplicándose la penalidad de corresponderse de acuerdo con lo indicado en el punto 7.10, el cual será emitido por la DGIT.

7.9 Forma de pago

Se realizará de la siguiente forma:

- El pago del 80% del monto contratado luego de la emisión del acta de inicio del servicio y de la conformidad otorgada por la DGIT, de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.4.1
- El pago del 20% del monto contratado se realizará de manera trimestral (90 días calendario), luego de la conformidad otorgada por la DGIT, de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.4.2 y aplicándose el UPTIME indicado en el numeral 7.10.2.

7.10 Penalidades

7.10.1 Penalidad 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

<i>Otras penalidades</i>			
<i>N°</i>	<i>Supuestos de aplicación de penalidad</i>	<i>Forma de cálculo</i>	<i>Procedimiento</i>
1	Por la demora en la atención de los incidentes.	Se calculará el UPTIME cada 30 días calendario, de la siguiente forma: UPTIME = [(THM – THE) / THM] x 100% Dónde: THM = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la entidad por el soporte para el buen funcionamiento del software base.	Según lo indicado en el informe de conformidad del área usuaria DGIT, en sus reportes de conformidades del servicio.

ANS8

Otras penalidades																	
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento														
		<p>THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de respuesta máximo establecido en el término de referencia) en que incurrió el contratista para el soporte del servicio.</p> <p>La penalidad trimestral estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango de UP Time</th> <th>Penalidad (1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>> 98% hasta 99%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>> 97% hasta 98%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>> 96% hasta 97%</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>> 95% hasta 96%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>> 94% hasta 95%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 94%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) Se aplicará al pago trimestral</p>	Rango de UP Time	Penalidad (1)	> 98% hasta 99%	2%	> 97% hasta 98%	4%	> 96% hasta 97%	6%	> 95% hasta 96%	8%	> 94% hasta 95%	10%	Menor o igual a 94%	10%	
Rango de UP Time	Penalidad (1)																
> 98% hasta 99%	2%																
> 97% hasta 98%	4%																
> 96% hasta 97%	6%																
> 95% hasta 96%	8%																
> 94% hasta 95%	10%																
Menor o igual a 94%	10%																

ANS8

Ejemplo:

El tiempo de respuesta máximo para este servicio es de: 15 minutos.

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 24x7. En 1 mes, se reportaron 4 incidencias con el software: 2 fueron resueltos dentro de los tiempos de respuesta establecidos; y 2 fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos, con 40 y 20 minutos de retraso, respectivamente. El UPTIME será:

THM = 24x30 (en 1 mes con 30 días calendario) = 720 horas

THE = 40+20 = 1 hora

UPTIME = [(720-1) / 720] x 100%= 99.86% (Es acumulativo. Para efectos de pago se acumula lo correspondiente a los 90 días calendario)

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 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 será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio conforme a lo indicado en el numeral 40.2 del artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo de un (1) año a partir de la conformidad otorgada por parte de la entidad.

8 DEFINICIONES

Cuando se les mencione en el presente documento, los siguientes términos y expresiones tendrán el significado que se indica a continuación:

- J*
AN58
- (a) **DGIT:** División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información - INSI.
 - (b) **INSI:** Intendencia Nacional de Sistemas de Información.
 - (c) **Incidente:** Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción de este o una reducción de la calidad de dicho servicio.
 - (d) **SLA:** Es el Acuerdo de nivel de servicio, que la ENTIDAD establece como parámetro para medir la calidad del servicio brindado por el contratista.
 - (e) **Software base:** Es el software primario que se instala en el ordenador o ambiente virtual y permite su funcionamiento, por ejemplo: sistema operativo, servidor de aplicación, orquestador de microservicios, software de integración, monitoreo, base de datos entre otros.
 - (f) **SOLUCIONES NO DEFINITIVAS:** Refiere a una solución que no aborda la causa raíz del problema, sino que permite la continuidad de las operaciones mediante métodos temporales para superar un problema o limitación hasta su corrección definitiva.

II. 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/. 1,000,000.00 (un millón y 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>Se considera servicios similares a los siguientes:</p> <p>Servicios de suscripciones o soporte o instalación o configuración o mantenimiento de proyectos de software relacionado a: interoperabilidad de servicios o bus de eventos o mensajerías o bus de integración o plataformas de aplicación que contemplen componentes de mensajería o proyectos de implementación de integración en bus de servicios.</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, 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 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, 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 de 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 caso de que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo correspondiente.</p> <p>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</p>

ANS8

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 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".*


AN58

I