

REQUERIMIENTO

I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1 DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de suscripción, soporte técnico y mantenimiento del software de base de datos NoSQL de la marca MongoDB o equivalente para el proyecto Cuenta Única.

2 FINALIDAD PÚBLICA

La SUNAT 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 SUNAT.

Garantizar la correcta operatividad y funcionamiento de los servicios que brinda la entidad siendo el caso del Sistema de Cuenta Única, esta aplicación permite el registro centralizado y el control de deudas y acreencias de las obligaciones aduaneras, tributarias y previsionales del contribuyente y/o usuario de comercio exterior, incluyendo la información de las funcionalidades que afectan dichos saldos. Este sistema de Información es repositorio de modelo de datos del Sistema de Cuenta Única, catalogados como datos sensibles del contribuyente y por ello debe garantizar la seguridad de la información y establecer procesos de auditoría que forma parte de las funcionalidades presentes en el Software MongoDB Enterprise Advanced

Por otro lado, la contratación del servicio de suscripción del software MONGODB como parte de los componentes de la “Arquitectura del Sistema de Cuenta Única”, tiene el propósito de ayudar a cumplir con los objetivos del proyecto, por ello se requiere asegurar la disponibilidad del servicio de la base de datos NoSQL, que ante fallas con el software MongoDB se pueda contar con el servicio de Soporte de personal técnico especializado de la Fábrica, y permita asesorar con la solución de los problemas presentados en el menor tiempo posible.

3 ANTECEDENTES

Como parte de las definiciones para la contratación de la consultoría de “Servicio de Elaboración de la Arquitectura del Sistema de Cuenta Única” se elaboró la P4.2 – PROPUESTA DE LA INFRAESTRUCTURA, Artefacto: 4.2.1.1 Dimensionamiento de Componentes, fijando como uno de los componentes del software a utilizar MongoDB Enterprise Advance, desplegado sobre una Nube Privada en ambientes On-Premise.

En el Memorándum Electrónico N° 00043-2019-SUNAT-700010, de fecha 17.06.2020, la División de Gestión de Proyectos de Sistemas de la Gerencia de Gestión de Proyectos y Procesos de Sistemas de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI), comunicó a la División de Arquitectura Tecnológica de la Gerencia de Arquitectura de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI), que la ejecución del contrato para la consultoría del servicio de desarrollo, pruebas y puesta en producción del Sistema de Cuenta Única de Contribuyente - MVP1 Y MVP2, se iniciaría el 30.06.2020. Adicionalmente, según Memorándum Electrónico N°00009-2020-1U4200 establecen que la suscripción de la versión de MongoDB Enterprise Advanced debe estar disponible para la puesta en producción del Sistema de Cuenta Única.

4 OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1 Objetivo General

Contratar el servicio de suscripción, soporte técnico y mantenimiento del software de base de datos NoSQL de la marca MongoDB o equivalente para el proyecto Cuenta Única y ser utilizado en su operación.

4.2 Objetivos Específicos

- Contar con el respectivo soporte técnico especializado local y del fabricante con el tiempo de respuesta y atención óptima de acuerdo con los SLA establecidos frente a problemas presentados por el software de la marca MongoDB en su versión Enterprise Advanced.
- Garantizar los estándares de seguridad, monitoreo y auditoría de la información.
- Permitir optimizaciones de los sistemas soportados en este motor de base datos mediante actualizaciones y/o nuevas versiones del software base ofrecida por el fabricante y atendida por el soporte de primer nivel.

5 CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

5.1 Descripción y cantidad del servicio a contratar

Descripción		Cantidad	Unidad de Medida
1	Servicio de suscripción de software de base de datos NoSQL de la marca MongoDB o equivalente	01	Servicio
	Servicio de soporte técnico y mantenimiento de la suscripción del software de la marca MongoDB	01	Servicio

5.2 Características Técnicas

- El servicio de suscripción del software en la última versión de acuerdo con lo siguiente:
 - MongoDB versión Enterprise Advanced (Producción) para 5 nodos.
- Debe contar con una herramienta que permita el monitoreo Ops Manager (con indicadores de rendimiento, alertas en función de umbrales que permita descubrir problemas de rendimiento antes que afecten a los usuarios), automatización (cambiar las configuraciones de varios clústeres y llevar a cabo actualizaciones constantes sin interrumpir la actividad) y copias de seguridad (posibilita la recuperación de datos de un momento en el tiempo particular tanto de las replica como instantáneas sincronizadas de clústers) de la base de datos MongoDB Enterprise.
- La versión de suscripción del software debe cumplir con estándares de seguridad, autenticación Kerberos y LDAP, homologación Red Hat Identity Management y

auditoría. Además de la completa infraestructura de seguridad de MongoDB, que incluye el control de acceso por roles, certificados PKI, SSL y edición a nivel de campo, además de proteger, detectar y controlar el acceso a los datos.

- Contar con la funcionalidad para la encriptación de la base de datos (datos en movimiento y datos pasivos-memoria), que proporcione el cifrado nativo de datos.
- Debe contar con la herramienta MongoDB Compass que analice los documentos y muestra la estructura dentro de las colecciones en una interfaz gráfica de usuario sencilla e intuitiva. Le permite visualizar y explorar con rapidez su esquema para conocer la frecuencia, los tipos y los intervalos de los campos en su base de datos.
- Permita utilizar MongoDB Connector como fuente de datos para el BI basado en SQL y las plataformas analíticas.
- Debe soportar la instalación sobre el sistema operativo Linux RedHat 7.x y versiones superiores
- La suscripción debe incluir acceso a la base de conocimiento del software MongoDB Enterprise Advanced.

5.3 Actividades

5.3.1 Del servicio para la suscripción del software de base de datos NoSQL para el proyecto Cuenta Única:

- El contratista debe entregar la suscripción MongoDB versión Enterprise Advanced según lo indicado en el numeral 5.2

5.3.2 Del servicio de soporte técnico y mantenimiento del software de base de datos NoSQL para el proyecto Cuenta Única:

- El contratista debe realizar el servicio de soporte técnico y mantenimiento para el buen funcionamiento, durante un plazo de ejecución de mil noventa y cinco (1095) días calendario.
- El contratista debe brindar soporte técnico para resolver cualquier tipo de incidente y/o problema presentado con el software base, que afecte la operatividad durante las 24 horas al día, 7 días a la semana, a partir de la fecha de inicio indicada en el Acta de Inicio del Servicio, mediante documento, el máximo nivel de soporte técnico especializado (tipo de contrato) del fabricante del software MongoDB Enterprise Advanced.
- El contratista debe brindar soporte técnico en todas sus capas de servicio: seguridad, administración, monitoreo y arquitectura, proporcionado por el personal técnico del contratista, además del beneficio de la suscripción proporcionada directamente por el fabricante del software base, el cual estará enfocado en mantener el máximo nivel de salud y productividad del servicio.
- 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 Infraestructura Tecnológica (DGIT).

- El Contratista debe proporcionar para la suscripción del acta de inicio del servicio, el procedimiento 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.
- El Contratista brindará todos los parches al software originados por bugs en la versión, dichos parches podrán ser descargados desde los repositorios del fabricante.
- El Contratista pondrá a disposición las nuevas versiones del software liberadas durante el periodo del servicio y podrán ser descargados desde los repositorios del fabricante. El Contratista garantiza que todo el software suministrado en virtud del Contrato es de la versión más reciente e incorporan todas las últimas mejoras en cuanto a funcionalidad y prestaciones.
- El servicio de mantenimiento consiste en la actualización del software, incluyendo el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes).

5.3.2.1 Indicador de Atención de Incidentes

- El Contratista tendrá el plazo de máximo de cuatro (04) 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 al problema 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 hacia el fabricante.

5.4 Lugar, plazo y horario de la prestación del servicio

5.4.1 Lugar

Los servicios solicitados deberán ser operados accediendo a la plataforma de manera remota o en la sede 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.

Los documentos entregables serán remitidos a través de la mesa virtual de la SUNAT al link: <https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar> , dirigido a la DGIT; y a la vez, mediante correo electrónico a la DGIT, el mismo que será comunicado a los cinco (05) días calendario de suscrito el contrato.

5.4.2 Plazo

El plazo de ejecución del servicio es de un mil noventa y cinco (1095) días calendario, contados a partir de la fecha de inicio señalada en el Acta de Inicio del Servicio.

DESCRIPCIÓN	PLAZO
Entrega de la suscripción del software	En un máximo de sesenta (60) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito del contrato o a la puesta en producción del sistema relacionado al proyecto de cuenta única, lo que ocurra primero, que será comunicado por DGIT.
Acta de inicio del servicio (suscripción, soporte técnico y mantenimiento)	En un máximo de tres (03) días calendario contabilizados a partir de la entrega de la suscripción del software.

5.4.3 Horario

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

5.5 Resultados esperados

5.5.1 De la Suscripción del Software

El contratista debe entregar a la DGIT dentro del plazo señalado en el numeral 5.4.2, la suscripción del software, la que se acreditará mediante un (01) documento adjunto, que incluya la siguiente información:

- Evidencie el registro del software el cual deberá estar a nombre de la SUNAT o de un representante designado por la SUNAT previa coordinación con la 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 contratista local.

5.5.2 Del servicio de soporte y mantenimiento

El contratista deberá presentar, previo al pago trimestral (90 días calendario), un **informe técnico** de atenciones, remitido a la DGIT (previa coordinación) vía correo electrónico, detallando lo siguiente:

- 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.

6 REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

6.1 Perfil del proveedor

- Ser propietario o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante para comercializar el servicio de suscripción, soporte y mantenimiento del software MongoDB Enterprise Advance del fabricante MongoDB, el cual será acreditado mediante la copia de la carta de autorización emitida por el fabricante en donde se detalle que está facultado a comercializar el servicio de suscripción, soporte y mantenimiento de estas licencias (MongoDB Enterprise Advance). Este documento será entregado para la suscripción del contrato.

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 técnico profesional titulado o grado de bachiller en sistemas o computación o informática o redes o telecomunicaciones o electrónica o software.

iii. Experiencia

- Experiencia mínima de dos (02) años en el soporte o desarrollo o mantenimiento o asistencia técnica del software de base de datos MongoDB o base de datos NoSQL.
- Haber llevado cursos de capacitación en administración de base de datos MongoDB, con un mínimo de 20 horas de duración y cuya versión sea 4 o superior.

Acreditación:

- Copia simple del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

La experiencia se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto

La mencionada documentación se deberá acreditar a la firma del Acta de Inicio del Servicio.

6.3 Retiro del personal asignado al servicio

- a) El contratista se compromete, a no reasignar ni remover al personal asignado. Si debiera producirse un reemplazo por razones de caso fortuito o 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 a ser reemplazado.
- b) El contratista comunicará de manera formal a la DGIT, la salida del personal en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas de ocurrido, y se compromete a realizar el reemplazo dentro de los tres (03) días calendario posteriores a la aprobación por parte de la SUNAT, acreditando las calificaciones del nuevo personal asignado.
- c) De presentarse algún inconveniente que lo justifique, SUNAT podrá solicitar al Contratista el reemplazo del personal, comprometiéndose a asignar personal con iguales o superiores características a las previstas en las Bases para el personal a ser reemplazado. El contratista en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario contabilizados desde la fecha solicitada por la SUNAT, presentará la documentación física y mediante correo electrónico del personal propuesto a la DGIT, ésta remitirá su conformidad u observación en un plazo no mayor a tres (03) días calendario; a partir de la conformidad remitida por la DGIT el contratista debe asegurar que en un plazo no mayor a diez (10) días calendario el personal propuesto inicie sus labores.

7 OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCION DE LA PRESTACION

7.1 Otras obligaciones

7.1.1 Otras obligaciones del contratista

El contratista se compromete a cumplir y observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (aprobado mediante Ley N° 29783) y en su Reglamento (aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2012-TR), 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.

El contratista es responsable de las acciones y tareas encomendadas a su personal como parte de la prestación del servicio, garantizando el cumplimiento en los horarios estipulados y comportamiento ético dentro de la SUNAT.

El software base adquirido por suscripción deben estar referenciados a nombre de la SUNAT, debiéndose proporcionar todo beneficio adicional que pueda corresponder producto de la adquisición.

Contar con al menos una (01) oficina en el Perú, en la ciudad de Lima.

7.1.2 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 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 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 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.

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.

7.2 Subcontratación

La presente contratación no contempla la Subcontratación.

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 procedimiento de selección 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 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 SUNAT será reembolsada por el CONTRATISTA por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

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 SUNAT

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.

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

7.7 Medidas de control durante la ejecución contractual

La supervisión del servicio será realizada por la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica - DGIT.

7.8 Conformidad de la prestación

Las conformidades se darán de acuerdo con los plazos y a los entregables indicados en el numeral 5.5, la cual será emitida por la DGIT. El plazo para otorgar la conformidad de las prestaciones efecutadas (indicadas en el numeral 5.5) será de siete (7) días calendario luego de recepcionado o realizadas las prestaciones.

7.9 Forma de pago

7.9.1 Pago por el servicio de suscripción:

- 60 % del monto contratado y se realizará luego de la conformidad otorgada por la DGIT, de acuerdo con lo especificado en el numeral 7.8

7.9.2 Pago por el servicio de soporte técnico y mantenimiento:

- 40 % del monto contratado y se realizará de manera trimestral (90 días calendario) en forma prorrateada, luego de la conformidad otorgada por la DGIT, de acuerdo con lo especificado en el numeral 7.8 y aplicándose el UPTIME indicado en el numeral 7.10.2

La Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad

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

Está referida a la aplicación del artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, independiente de la penalidad por mora.

Otras penalidades															
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento												
1	Por la demora en la atención de los incidentes.	<p>Se calculará el UPTIME cada 90 días calendario, de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME} = [(\text{THM} - \text{THE}) / \text{THM}] \times 100\%$ <p>Dónde:</p> <p>THM = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la entidad por el soporte para el buen funcionamiento del software base.</p> <p>THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de restablecimiento 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>Menor o igual a 95%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) Porcentaje de la penalidad de cada 90 días calendario.</p>	Rango de UP Time	Penalidad (1)	> 98% hasta 99%	2%	> 97% hasta 98%	4%	> 96% hasta 97%	6%	> 95% hasta 96%	8%	Menor o igual a 95%	10%	Según lo indicado en el informe de conformidad del área usuaria DGIT, en sus reportes de conformidades del servicio.
Rango de UP Time	Penalidad (1)														
> 98% hasta 99%	2%														
> 97% hasta 98%	4%														
> 96% hasta 97%	6%														
> 95% hasta 96%	8%														
Menor o igual a 95%	10%														

Ejemplo:

El tiempo de restablecimiento 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 = 99.86%

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.

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 consideran servicios similares a los siguientes: Servicios de soporte o instalación o configuración o actualización o mantenimiento o implementación de proyectos del software de base de datos SQL o NoSQL.</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.</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 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.</p>

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".*