

REQUERIMIENTO

I. TERMINOS DE REFERENCIA

1. Denominación de la contratación

Servicio de soporte técnico y mantenimiento al software de análisis de información de la marca Microstrategy o equivalente y a la infraestructura que la soporta.

2. Definiciones

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

(a) Defecto, falla, es cualquier algoritmo, rutina, subrutina u otra instrucción codificada, contenida en el software, capaz de causar al procesador que opere de manera incorrecta. Es cualquier desperfecto en el hardware que impide que la solución opere correctamente.

(b) Workaround, solución alternativa o temporal para corregir un problema cuando el camino tradicional no funciona. En informática se usa para superar inconvenientes de software, hardware o comunicación.

3. Finalidad pública

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

La SUNAT dentro de su PEI (2018-2022) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra en el Objetivo Estratégico N° 04: "Fortalecer la capacidad de gestión interna", contribuir al mejoramiento de los servicios prestados por la Intendencia Nacional de Sistemas de Información y contar con la Infraestructura que permita el manejo de indicadores para una mejor gestión en la toma de decisiones en la SUNAT.

4. Antecedentes

La SUNAT es usuaria de la herramienta de análisis de información Microstrategy como herramienta para la explotación del Sistema de Soporte a la Decisión (DSS) con la finalidad de que los usuarios tomen decisiones y diseñen sus estrategias soportados en información oportuna.

La SUNAT cuenta actualmente con la siguiente infraestructura que soporta al software de análisis de información Microstrategy.

Servidor	Cantidad	N° Proc	Tipo/Procesador	RAM	Propósito	Nro. Serie
HP - DL580	2	4	12-Core E7-4850v2 (2.30 GHz)	2 TB	Producción	MXQ513036N MXQ513036P
HP - DL560	2	4	6-Core E5-460v2 (2.6 GHz)	1 TB	Pre- producción Administración	2M251205D6 2M251205D5
HP - DL360	2	1	6-Core E5-2630v2 (2.6 GHz)	32 Gb	Producción	MXQ512058Z MXQ5120597

Asimismo, cuenta con el siguiente licenciamiento del software para el análisis de información Microstrategy versión 10.3 o equivalente distribuidas en sus ambientes de producción, preproducción, desarrollo y pruebas.

DESCRIPCION	CANTIDAD
Software para el análisis de información	
<ul style="list-style-type: none"> • Licencias ambiente de producción Ilimitado: <ul style="list-style-type: none"> ○ Architect ○ Web User Ilimitado ○ Mobile Ilimitado • Licencias ambiente de Producción Cluster, pre- producción, desarrollo y pruebas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Architect ○ Web User ○ Mobile 	03 Ilimitado Ilimitado 13 412 06

La SUNAT con la finalidad de asegurar el cumplimiento de metas y objetivos basado en información oportuna, adquirió en el año 2014 una "Provisión de una Solución de BI para usuarios analíticos" mediante la Licitación Pública N° 028-2014-SUNAT/8B1200, y la prestación accesoria se adquirió mediante la firma del Contrato N° 0117-2015 / SUNAT - Prestación de Servicios, por un período de dos (02) años.

5. Objetivos de la contratación

5.1. Objetivo General

Contratar el servicio de soporte técnico y mantenimiento al software de análisis de información de la marca Microstrategy o equivalente y a la infraestructura que la soporta.

5.2. Objetivo Especifico

- Garantizar el soporte técnico y mantenimiento de toda la plataforma de la solución Microstrategy.
- Asegurar el buen funcionamiento y actualización de los productos Microstrategy que SUNAT utiliza para brindar servicios a sus usuarios.
- Permitirá la continuidad del sistema de análisis de información en desarrollo, calidad, pre-producción y producción, garantizando la operación y buen funcionamiento del software Microstrategy y por tanto las aplicaciones e información sostenida en ellas para los usuarios finales, que permita a la SUNAT contar con herramientas para sus ambientes de trabajo.

6. Características y condiciones del servicio a contratar

6.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

Ítem	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad
1	Servicio de soporte técnico y mantenimiento al software de análisis de información de la marca Microstrategy o equivalente y a la infraestructura que lo soporta.	Servicio	1

Mediante Resolución de Intendencia N° XXX-XXXX/SUNAT/8B0000 se aprueba Estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento al software de análisis de información de la marca Microstrategy o equivalente y a la infraestructura que la soporta, por un periodo de vigencia de 36 meses.

6.2. Servicio de soporte técnico

Actividades

6.2.1. El contratista y la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica suscribirán el "Acta de Inicio de Servicio", en un plazo máximo de cuatro (04) días calendario contados a partir del día siguiente del cumplimiento de la entrega del documento de titularidad.

6.2.2. La DGIT emitirá el "Informe técnico de conformidad de servicio de soporte técnico anual" el mismo que tiene que contener los cuatro (04) informes trimestrales presentados por el contratista, el cual será emitido dentro de los cuatro (04) días calendario siguientes a la presentación del último informe trimestral.

6.2.3. Para el software de análisis de información Microstrategy

- a) Mantener y actualizar el software provisto, incluir el suministro de nuevas versiones de producto (releases) y reparar (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, etc) los errores que se detecten.
 - Update: Cambio de una versión de producto a la versión de mantenimiento o mejora más reciente del mismo producto.
 - Upgrade: Cambio de una versión de producto a una versión principal del mismo producto sobre la misma plataforma. Brindar información técnica sobre el producto.
- b) Permitir la descarga gratuita de los parches, hot-fixes, correcciones, herramientas, videos disponibles y toda información referente a la solución de los casos reportados.
- c) Asistir de forma presencial o remota ante cualquier incidente reportado por SUNAT vía el canal de comunicación que se designe, sea este por correo electrónico o por el portal web del contratista, el cual será coordinado previamente con la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica.
- d) Buscar y aplicar soluciones a incidentes y problemas reportados.

- e) Absolver consultas respecto al buen uso del software.
- f) Escalar incidentes (casos complejos) mediante una cola de atención prioritaria de soporte en el laboratorio del contratista.
- g) Transferir los conocimientos de la administración, de las mejores prácticas y del mantenimiento para el buen uso del software de Microstrategy.
- h) Otorgar acceso a una base de conocimientos vía Internet para consultas de problemas relacionados con el software de casos reportados por clientes de Microstrategy a nivel mundial a fin de verificar tips y soluciones a problemas similares que puedan presentarse en SUNAT.
- i) Atención de llamadas de servicio de soporte técnico al software de análisis de información Microstrategy:
 - La SUNAT podrá efectuar llamadas telefónicas o vía por correo electrónico (considerándose ambas formas igualmente válidas) a las direcciones acordadas entre la SUNAT y el contratista.
 - Las llamadas de servicio y consulta podrán efectuarse de lunes a domingo (incluidos feriados) las 24 horas del día.
 - Las llamadas de servicio o consultas deberán ser registrados por el contratista en un sistema Help Desk o similar en una página Web donde la SUNAT pueda hacer seguimiento de la solución del problema durante el periodo de contrato.
 - La División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica notificará la existencia de un problema mediante una llamada de servicio que incluye la siguiente información:
 - Fecha y hora
 - Descripción del problema
 - Servicios afectados
 - Nivel de gravedad de la falla
 - Contacto en la SUNAT y dirección
- j) Para la atención de una incidencia en la cual el servicio se encuentre detenido y no pueda ser levantado, el contratista tendrá un plazo de 04 horas, a fin de solucionar el problema o plantear un workaround, según literal k) y l).
- k) En el caso de detectarse problemas del producto trabajando con la plataforma vigente de SUNAT o haberse aplicado un workaround, el contratista, después de haber sido notificado, contará con un plazo máximo de veinte y ocho (28) días calendario para subsanar los problemas. Los 28 días calendario se cuentan desde el día que se realizó la llamada de servicio. En caso la solución del problema requiera más de 28 días calendario, deberá ser sustentada de manera fehaciente con la documentación correspondiente y una carta del fabricante, la misma que deberá ser aceptada por la SUNAT en relación a la(s) ampliación(es) de plazo de la atención.
- l) El Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) para la ejecución del presente servicio contempla los siguientes Tiempos de Atención Máximo (TAM):

Severidad	Descripción	TAM
1	<ul style="list-style-type: none"> - Un sistema crítico de Microstrategy está fuera del servicio o no funciona en absoluto y actualmente no hay solución para el problema. - Un número significativo de clientes es afectado - Un sistema de negocio desplegado en Microstrategy esta inoperable 	4 horas
2	<ul style="list-style-type: none"> - Un componente Microstrategy no funciona correctamente creando un impacto significativo operacional 	8 horas

	<ul style="list-style-type: none"> - El sistema Microstrategy está trabajando de forma inestable con interrupciones periódicas, aislando las aplicaciones que no son Microstrategy - Las aplicaciones críticas no se ven afectadas, pero se experimenta interrupciones del sistema Microstrategy 	
3	<ul style="list-style-type: none"> - Un componente Microstrategy no funciona de acuerdo con lo documentado - Resultados inesperados - Problemas sin solución actual - Impacto operacional medio-alto 	24 horas
4	<ul style="list-style-type: none"> - Preguntas de Uso Microstrategy - Clasificación de documentos 	24 horas
5	<ul style="list-style-type: none"> - Consultas y recomendaciones 	24 horas

m) El TAM (Tiempo de Atención Máxima) será medido entre la respuesta del Contratista a la puesta de la llamada del servicio y se reciba la confirmación de la solución por parte del contratista.

6.2.4. Para la plataforma que soporta al software de análisis de información Microstrategy

a) Brindar el soporte técnico a la plataforma que soporta al software de análisis de información Microstrategy, conformada por la siguiente infraestructura:

Software Base:

- Hypervisor: VMWARE vSphere ESXi 6.X
 - Administrator: vCenter 6.X
 - RedHat Enterprise Linux 6.8
- ✓ Permitir la descarga gratuita de los parches, hot-fixes, correcciones, herramientas.
 - ✓ Asistir de forma presencial o remota ante cualquier incidente reportado por SUNAT vía el canal de comunicación que se designe, sea este por correo electrónico o por el portal web del contratista, el cual será coordinado previamente con la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica.
 - ✓ Buscar y aplicar soluciones a incidentes y problemas reportados.
 - ✓ Escalar incidentes (casos complejos) mediante una cola de atención prioritaria de soporte en el laboratorio del contratista.

Hardware:

Servidor	Cant	N° Proc	Tipo/Procesador	RAM	Propósito	Nro. Serie
HP - DL580	2	4	12-Core E7-4850v2 (2.30 GHz)	2 TB	Producción	MXQ513036N MXQ513036P
HP - DL560	2	4	6-Core E5-460v2 (2.6 GHz)	1 TB	Pre- producción Administración	2M251205D6 2M251205D5
HP - DL360	2	1	6-Core E5-2630v2 (2.6 GHz)	32 Gb	Producción	MXQ512058Z MXQ5120597

b) Mantenimiento Correctivo

- ✓ Incluirá el servicio de reparación por personal especializado y calificado en la marca de los servidores indicados. 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.
- ✓ La reparación del equipo deberá ser ejecutado 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 dirigida 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 División de Gestión de Infraestructura Tecnológica o la División de Soporte y Operación de la Infraestructura Tecnológica 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 y correo de soporte, que será indicado en el Procedimiento de escalamiento de incidentes, 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.
- ✓ La Entidad notificará las llamadas de servicio considerando la siguiente información:
 - Fecha y hora
 - Descripción del problema
 - Nivel de gravedad de la falla
 - Contacto en la Entidad

c) Mantenimiento Preventivo

- ✓ El Contratista debe realizar un (01) mantenimiento preventivo 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 de los servidores.
- ✓ 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.

6.3. Lugar, plazo y horario de prestación del servicio

6.3.1.Lugar

El servicio será brindado de manera presencial en la sede de CenturyLink Perú, sito en Av. Manuel Olguín 395, Santiago de Surco donde se encuentra el Data Center o en la Av. Andrés Reyes N° 320 – San Isidro Lima o de manera remota.

El contratista deberá entregar a la SUNAT la documentación por mesa de partes de la sede central ubicada en AV. Garcilazo de la Vega 1472 Lima o mediante Mesa de Partes Virtual (MPV) <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/personas-menu/centro-de-tramites-virtual/mesa-de-partes-virtual> , dirigido a la División de Ejecución Contractual dentro de los plazos establecidos.

6.3.2.Plazo

El plazo de ejecución del servicio será trecientos sesenta y cinco (365) días calendario (un año), contabilizados a partir de la suscripción del “Acta de inicio de servicio” indicado en el numeral 6.2.1.

6.3.3.Horario

El horario de atención de soporte técnico será del tipo 7 días x 24 horas x 365 días, coordinados con la entidad a través de la DGIT.

6.4. Resultados esperados (entregables)

6.4.1.El contratista entregará en un plazo máximo de tres (03) días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato: El documento de “Titularidad de servicio de soporte técnico y mantenimiento” del Software de análisis de información Microstrategy, del Software base (Red Hat y VMware), así como del servicio de soporte técnico de los servidores HP, emitidos por el fabricante por el plazo de ejecución del servicio indicado en el numeral 6.3.2.

6.4.2.El contratista deberá presentar el Procedimiento de escalamiento de incidentes y consultas (llamadas de servicio), el cual deberá ser entregado en un plazo máximo de tres (03) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

6.4.3.El contratista deberá presentar el Plan de soporte técnico anual (incluye el plan de mantenimiento propuesto), el cual deberá ser entregado en un plazo máximo

de tres (03) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

6.4.4.El Contratista deberá presentar un informe trimestral con el detalle por cada llamada del servicio, dentro de los tres (03) días calendarios contabilizados a partir del día siguiente de culminado el trimestre. El informe contendrá como mínimo la siguiente información:

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

6.4.5.Todos los entregables se presentarán a través de la mesa de partes, ya sea virtual o presencial, y adicionalmente en formato digital vía correo electrónico a las direcciones previamente coordinadas con la DGIT, las cuales podrán cambiar, siendo comunicadas al PROVEEDOR en un plazo máximo de cinco (05) días, luego de ocurrido el cambio.

7. Requisitos y recursos del proveedor

7.1. Requisitos del proveedor

El proveedor debe estar autorizado por el fabricante respectivo para brindar en el Perú el servicio de soporte técnico y mantenimiento de toda la plataforma de la solución Microstrategy, lo cual se acreditará en la suscripción del contrato mediante carta del fabricante.

7.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

7.2.1.Otro Personal

Técnicos especialistas para soporte y mantenimiento

i.Cantidad: Dos (2)

Los técnicos deben de contar con la certificación del fabricante Microstrategy, lo cual será acreditado en el inicio efectivo del servicio mediante copia simple de dicha certificación.

ii.Actividades:

- Guía y asistencia técnica del Software de Microstrategy .
- Resolución de incidentes presentados con el software de Microstrategy, hardware,software virtualización y el sistema operativo.
- Afinamiento del software de Microstrategy y creación de directivas con las mejores prácticas del software de Microstrategy .
- Escalamiento de incidentes mediante una cola de atención prioritaria de soporte en el laboratorio del fabricante.
- Asignación de casos de soporte al analista especialista senior del laboratorio del fabricante.
- Transferencia de conocimiento de administración, mejores prácticas y mantenimiento para el uso del software de Microstrategy.
- Otras actividades de administración del software de Microstrategy que se requieran.

iii. Experiencia:

Tres (3) años de experiencia mínima en la administración y soporte técnico del software Microstrategy, mediante la presentación de 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, el cual será acreditado en el inicio efectivo del servicio mediante copia simple de la documentación.

8. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación

8.1. Otras Obligaciones

8.1.1 Seguridad y Salud en el trabajo

- El CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a dotar, proveer y/o administrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de la SUNAT; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.
- Del mismo modo, EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la SUNAT, bajo apercibimiento de RESOLVER EL CONTRATO en el supuesto que incumpla los requisitos dispuestos por la normatividad correspondiente; documento que será entregado por LA SUNAT a la suscripción del contrato.
- Del mismo modo, el contratista se compromete a cumplir y respetar cada una de las disposiciones medio ambientales para uso y reciclado de los bienes reemplazados por el contratista, de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Residuos Sólidos - Ley N° 27314 y su Reglamento Nacional para la Gestión y Manejo de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos - Decreto Supremo N° 001-2012-MINAM.

8.1.2 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 lo sustituya;; asimismo se compromete a implementar los protocolos sanitarios necesarios, disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes, así como toda normativa vinculada a la ejecución de las prestaciones a su cargo o algún requerimiento adicional que indique **LA SUNAT**, debiendo presentar la documentación

que acredite su cumplimiento, previo al inicio o durante el servicio, el mismo que será validado por la División de Salud y Seguridad en el Trabajo de **LA SUNAT**

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

8.1.3 Retiro del personal asignado al servicio

- El Contratista se compromete, en tanto esté a su alcance, a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal clave asignado al servicio. Si debiera producirse un reemplazo por razones de fuerza mayor, el(la) reemplazante deberá ser aprobado(a) por la División de Gestión de la Infraestructura tecnológica y cumplir con iguales o superiores características a las previstas en las Bases para el personal”.
- De presentarse algún inconveniente que lo justifique, SUNAT podrá solicitar al contratista el reemplazo de miembros del personal de servicio, comprometiéndose el Contratista a asignar personal con iguales o superiores características previstas en las bases para el personal a ser reemplazado.
- El Contratista comunicará la salida del personal con un plazo máximo de 24 horas de ocurrido el evento, y se compromete a realizar el reemplazo dentro de los 3 días hábiles.

8.1.4 Garantía del Servicio

- El contratista debe de garantizar durante el periodo de ejecución del del servicio, que como parte del servicio ofertado todas las medidas del software suministradas en virtud del Contrato son de la versión más reciente e incorporan todas las últimas mejoras en cuanto a funcionalidad y prestaciones, a menos que el Contrato disponga de otra manera.
- La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del software, inmediatamente después de haberlo descubierto, e indicará la naturaleza de este, junto con toda la evidencia disponible. El contratista tendrá la oportunidad para inspeccionar el defecto o mal funcionamiento.

- En caso de detectarse problemas luego de la instalación del software sobre una plataforma nueva o diferente, el contratista, después de haber sido notificado, contará con un plazo máximo de Veintiocho (28) días calendario para realizar las correcciones necesarias. La subsanación de los defectos se realizará sin perjudicar ni afectar la operatividad de la plataforma consolidada.
- En caso presentarse circunstancias especiales, el área administrativa de la SUNAT podrá otorgar plazos mayores, con la aprobación de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica previa solicitud escrita de parte del contratista.
- Vencidos los plazos a que se refieren los párrafos anteriores sin que el contratista haya hecho las correcciones o subsanado los problemas, la SUNAT podrá tomar las medidas necesarias para corregir la situación por cuenta y riesgo del CONTRATISTA, sin perjuicio de otros derechos que la SUNAT pueda ejercer contra el contratista en virtud del contrato.

8.1.5 El Contratista entregará, conjuntamente con las nuevas versiones del software Microstrategy o equivalente toda bibliografía considerada necesaria para su utilización y actualizada a la última versión. Además, está obligado durante la vigencia del presente servicio, a remitir toda modificación a dicha documentación. La documentación deberá estar escrita en idioma español y opcionalmente en inglés cuando se trate de información técnica.

8.1.6 Virus

- Cuando exista la necesidad de descargar cualquier actualización del software, es posible que exista algún software que puede corromper no sólo el software objeto del Contrato, sino también otro software empleado en el mismo Procesador o en otros procesadores conectados a él, incluyendo software de base. Esta corrupción de software puede permanecer latente y no necesariamente será hallada durante el período de pruebas de aceptación. Dicha corrupción se denominará "virus" a los fines de este numeral.
- El contratista garantiza que ha usado su mejor esfuerzo durante la construcción del Software para asegurarse de que no se han introducido o codificado virus en el Software.
- El contratista acuerda que, en caso de ser hallado un virus causado por los productos entregados por éste en virtud del presente proceso o por hechos efectuados por sus empleados, empleará a su propia costa el mejor esfuerzo en asistir a 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.

8.1.7 Otras Obligaciones de SUNAT

SUNAT se obliga a brindar las facilidades para que el personal del contratista realice sus labores en la institución, acceso al Data Center para realizar los trabajos requeridos. Cabe precisar que las políticas de ingreso son de acuerdo al procedimiento actual que maneja la División de Soporte y Operaciones de la Infraestructura las que se comunicaran al contratista.

8.2. Subcontratación

El contratista se obliga expresamente a no subcontratar y/o transferir y/o ceder y/o traspasar y/o subarrendar a terceros, total o parcialmente el servicio. El incumplimiento de esta obligación es causal de resolución del contrato.

8.3. Confidencialidad

- 8.3.1.** EL contratista se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de LA SUNAT, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del presente Contrato.
- 8.3.2.** 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.
- 8.3.3.** Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el contrato.
- 8.3.4.** Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por el contratista.
- 8.3.5.** Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por el contratista para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de LA SUNAT.
- 8.3.6.** Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su Propuesta Técnica 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.

8.4. Propiedad Intelectual

- 8.4.1.** 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 de los bienes por parte del CONTRATISTA o el uso de los mismos por parte de la SUNAT.
- 8.4.2.** Dicha indemnización no procederá si los bienes o cualquiera de sus partes fuesen utilizados para fines no previstos en el contrato o para fines que no pudiesen razonablemente inferirse de dicho contrato.
- 8.4.3.** 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 la SUNAT, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.

- 8.4.4. Si el CONTRATISTA no cumpliera con la obligación de informar a la SUNAT 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.
- 8.4.5. 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 reembolsado por el CONTRATISTA por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

8.5. Actualización Tecnológica

- 8.5.1. En caso de ocurrir el lanzamiento al mercado por el fabricante de una nueva versión para la misma marca y producto, a la vez no garantiza a futuro el soporte post venta del(os) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s) inicialmente propuesto, es decir el(los) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s) inicialmente propuesto pierden vigencia tecnológica, entonces estamos ante un caso de "Actualización Tecnológica".
- 8.5.2. En caso de presentarse una "Actualización Tecnológica" en el(los) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s) ofertados, el CONTRATISTA debe proporcionar el(los) nuevo(s) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s), siempre y cuando cuente con la aprobación de la SUNAT, sin alterar los plazos de entrega inicialmente propuestos y no represente cargo adicional alguno para la SUNAT.
- 8.5.3. Se entenderá que ha ocurrido 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
- 8.5.4. Cuando exista la necesidad de actualizar el software microstrategy, el CONTRATISTA podrá entregar productos con características superiores a las inicialmente ofertadas siempre y cuando cuente con la aprobación de SUNAT, sin alterar los plazos de entrega inicialmente propuestos y no represente cargo adicional alguno para la SUNAT.
- 8.5.5. De ocurrirse el caso, si alguno de los productos, por motivos de actualización tecnológica ha cambiado de nombre, el proveedor deberá adjuntar prueba documental del fabricante indicando dichos cambios y que el nuevo producto contiene el 100% de las funcionalidades del producto anterior.

8.6. Conformidad del servicio

Para el primer pago se considerará el "Acta de inicio del servicio" emitida por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) en un plazo máximo de siete (7) días calendario.

Para el segundo pago se considerará el "Informe técnico de conformidad de servicio de soporte técnico anual" emitida por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) dentro de los siete (07) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente del término del contrato de soporte técnico.

8.7. Forma de pago

El pago del servicio se realizará de forma parcial, de la siguiente manera:

Primer pago:

- El 80 % del monto total del contrato, luego de la suscripción del “Acta de Inicio de Servicio”, indicado en el numeral 6.2.1.

Segundo pago:

- El 20% del monto total del contrato, será al término de la ejecución del contrato, luego de emitida la conformidad del servicio de soporte técnico anual, indicado en el numeral 6.2.2.
- En el presente pago se deducirán todos los montos correspondientes a lo señalado en otras penalidades de ser el caso.

8.8. Penalidades

8.8.1 Penalidad por mora

En caso de retraso injustificado del **CONTRATISTA** en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato 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 art. 162º del Reglamento y la Ley de Contrataciones del Estado.

8.8.2 Otras penalidades

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	<p>CALIDAD DEL SERVICIO DE SOPORTE TECNICO. El contratista deberá tomar en cuenta que es requisito mantener un UPTIME mensual mínimo de 99%.</p> <p>El UPTIME es el cálculo de un coeficiente que permitirá penalizar al contratista, en caso no se cumplan los requisitos establecidos en las bases para garantizar un adecuado nivel de servicio del soporte técnico al software de análisis de información Microstrategy o equivalente.</p>	<p>Se calculará el UPTIME, en forma mensual, los cálculos del valor del UPTIME es de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME (mes)} = \frac{\text{THM} - \text{THE} \times 100\%}{\text{THM}}$ <p>Donde:</p> <p>THM Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la SUNAT por el servicio contratado.</p> <p>THE Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de atención máximo establecido en numerales 6.3 en que incurrió el contratista para el soporte técnico del servicio.</p>	Según lo indicado en el informe de conformidad del área usuaria.

Ejemplo de cálculo de UPTIME – SERVICIO DE SOPORTE

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 24x7. En 1 mes, se reportaron 4 problemas con el servicio: 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 = 24 x 30 (en 1 mes con 30 días calendario) = 720 horas

THE = 40 + 20 = 1 hora

UPTIME = $[(720 - 1) / 720] \times 100\% = 99.86\%$

La penalidad por los 30 días calendario estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:

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%

⁽¹⁾ Porcentaje de la penalidad de cada 30 días calendario. Para efectos del pago la penalidad se acumulará.

⁽²⁾ La penalidad puede alcanzar el monto máximo del 10% del monto del contrato.

La penalidad se descontará en el segundo pago y será obtenida de la sumatoria de las penalidades mensuales que hubieran sido calculadas durante el periodo de evaluación.

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 SUNAT exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. Si la SUNAT encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.

No se considerará para la contabilización del UPTIME, las ocurrencias ajenas al funcionamiento del servicio (falta de fluido eléctrico, siniestros, etc.).

8.9. Responsabilidad por vicios ocultos

La recepción conforme de LA SUNAT no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por el art. 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y el artículo 173º de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del Contratista es de un (01) año contado a partir de la conformidad del servicio por la última prestación brindada.

II. REQUISITOS DE CALIFICACION

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisito:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 300,000.00 (Trescientos mil 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: servicio de soporte y/o servicio de mantenimiento de cualquier producto de la familia de Software de Analytics y/o Data Management y/o Microstrategy..</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 pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo 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 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.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso 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</p>

¹ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

"... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"
(...)

"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual si se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".

societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo**.

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** 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".*