

REQUERIMIENTO

I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de soporte y mantenimiento de la solución de software "Análisis de relacionamiento visual de datos", de las marcas Semantic Research modelo Semantica Pro, IBM modelo i2 Analyst's Notebook, Synglyphx modelo Synglyphx 3D o equivalente.

2. FINALIDAD PÚBLICA

La finalidad pública del servicio se encuentra alineada al Objetivo Estratégico 4, del Plan Operativo Institucional Multianual 2021-2023 "Fortalecer la Capacidad de Gestión Interna", Acción Estratégica 04.01: Mejora de la eficiencia interna, mejorando las capacidades de control.

Con las herramientas de software para el análisis de relacionamiento visual de datos, se busca acceder a nuevas fuentes de información, reforzar la capacidad de gestión interna, mejorando los niveles análisis e investigación del incumplimiento tributario, se potenciarán los niveles de recaudación en beneficio de las acciones del gobierno para la atención de las necesidades del ciudadano.

El presente servicio tiene por finalidad potenciar los niveles de recaudación en beneficio de las acciones del gobierno para la atención de las necesidades del ciudadano.

3. ANTECEDENTES

Mediante Licitación Pública Internacional N° 003-20 17-SUNAT/BID, se realizó el contrato N° 09-2018-SUNAT/MSI de fecha 20 de abril del 2018, donde se adquirió la "Provisión de una Solución de Software para el Análisis de Relacionamiento Visual de Datos que permita el Fortalecimiento de Capacidad para el Análisis Investigativo de Inteligencia Tributaria", el mismo que viene funcionando a la fecha.

La SUNAT, como parte de sus funciones básicas, realiza el control de los contribuyentes a través de información patrimonial, financiera y otros conceptos que provienen de diversas fuentes, a fin de desarrollar investigaciones sobre cualquier comportamiento tributario sospechoso, detectar vinculaciones entre contribuyentes que tienen comportamientos ilegales, permitiendo realizar intervenciones o programar casos de auditorías de manera oportuna, como medidas correctivas, o preventivas según sea el caso, alineadas al objetivo estratégico de Mejorar el Control Tributario.

La información de diferentes fuentes internas y fuentes externas puede ser mejor aprovechada usando herramientas de inteligencia de negocios para la identificación de:

- Personas o empresas que participan en modalidades de evasión agresivas dentro de grupos económicos.
- Detección de testaferros.
- Relación de proveedores de facturas falsas.
- Mapa de recaudación a nivel geográfico.
- Rutas de comercio.
- Indicios de presunto incremento patrimonial no justificado (Renta de

trabajo, Flujo de riqueza, Consumo).

- Indicio de Operaciones No Reales.

A la fecha la construcción de estas relaciones se realiza con una solución tecnológica especializada, y es necesario para asegurar su correcta operatividad, funcionamiento, soporte y actualización de versiones, preservando así la inversión realizada.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1. Objetivo general

El objetivo es la contratación de una persona natural o jurídica que brinde el servicio de soporte y mantenimiento de la solución de software "Análisis de relacionamiento visual de datos".

4.2. Objetivos específicos

- Contar con personal especializado con el tiempo de respuesta y atención óptima frente a problemas presentados en el uso del servicio.
- Minimizar los riesgos presentados por problemas técnicos mejorando el servicio.
- Asegurar la calidad de los servicios y soluciones tecnológicas que cumplan con la solución de software para el análisis de relacionamiento visual de datos que permita el fortalecimiento de la capacidad de análisis tributario (análisis investigativo forense)

5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de medida
Unico	Servicio de soporte y mantenimiento de la solución de software "Análisis de relacionamiento visual de datos" de las marcas Semantic Research modelo Semantica Pro, IBM modelo i2 Analyst's Notebook, Synglyphx modelo Synglyphx 3D o equivalente.	1	Servicio

Mediante la Resolución de Intendencia Nacional N°xx xx-2021-SUNAT/8B0000 de fecha xxxxxxxx de 2021, se aprueba la estandarización para la contratación del xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, por un periodo de vigencia de xxxxxxxxxxxx.

5.2. Actividades

5.2.1. Servicio de soporte de la solución de software Análisis de relacionamiento visual de datos.

- a. El servicio de soporte y mantenimiento deberá atender las siguientes licencias:

Licencias	Cantidad
Semantic Research modelo Semantica Pro	Desktop 10 Licencias
IBM modelo i2 Analyst's Notebook	Desktop 10 Licencias
Synglyphx modelo Synglyphx 3D	Desktop 10 Licencias/ Builder 1 Licencia

- b. El tiempo de respuesta a una solicitud de servicio de soporte no deberá ser mayor a 04 horas computados a partir de la comunicación del incidente o falla; se pueden considerar soluciones no definitivas.
- c. Acceso ilimitado a los diferentes recursos técnicos del fabricante del producto o equivalente, durante las 24 horas del día y 7 días de la semana, por el periodo que dure el contrato.
- d. Acceso a la página web del fabricante del software para tener el soporte en línea vía web.
- e. Acceso a la guía de soporte del fabricante del software donde se especifique la información detallada de todo el soporte ofrecido.
- f. Para todos los productos el soporte incluye:
- Permanente asesoramiento y actualización del software provisto, incluyendo el suministro de nuevas versiones de producto (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, etc.)
Update: Cambio de una versión de producto a la versión de mantenimiento o mejora más reciente del mismo producto.
 - El análisis, determinación, corrección y documentación de problemas de programas-producto instalados. Para estos efectos la Entidad efectuará llamadas de servicio para soporte telefónico o acceso remoto en modalidad 24x7 a un número proporcionado por el contratista, que será informado antes del inicio del servicio de soporte. El contratista proporcionará las instancias de contacto de manera tal de poder llegar a tener soporte de la casa matriz del software en su Headquarter (Oficinas Principales) o centros de atención.
 - Servicio para todos sus productos, que incluya en su oferta en la modalidad de cantidad ilimitada de llamadas para el soporte.

- Las llamadas de servicio se sujetarán a lo siguiente:
 - Podrán efectuarse telefónicamente, por fax o por correo electrónico (considerándose todas estas formas igualmente válidas) a las direcciones acordadas entre la Entidad y el contratista.
 - La División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica notificará al contratista las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:
 - ✓ Fecha y hora
 - ✓ Descripción del problema
 - ✓ Servicios afectados
 - ✓ Nivel de gravedad de la falla
 - ✓ Contacto en la SUNAT y dirección
- g. El contratista coordinará con la Entidad el desarrollo y ejecución de las tareas, así como también su distribución en el tiempo.
- h. El contratista deberá de garantizar que desde el inicio del servicio y por el período establecido en la actualización de versiones se somete:
 - Cada elemento individual o módulo del software será compatible con todo otro elemento o módulo del software y con el procesador y cualquier otro software que opere en éste que vaya a ser empleado en conjunto con el software y haya sido descrito en la especificación funcional.
- i. El software cuando sea empleado por la Entidad conforme a instrucciones escritas del contratista funcionará de conformidad con la especificación funcional y la documentación, procesando los volúmenes de datos y brindando los tiempos de respuesta especificados en la documentación.
- j. Todo el trabajo realizado por el contratista y sus empleados conforme al contrato será ejecutado con razonable habilidad y cuidado, y al menos con los niveles de habilidad y cuidado esperables de técnicos certificados, competentes y experimentados en el manejo de este software.

5.2.2. Servicio de Mantenimiento de la solución de software

Análisis de relacionamiento visual de datos

Cuando la entidad lo solicite, el contratista debe proporcionar el mantenimiento de versiones y actualizaciones de software, parches, componentes como mejora al software principal, acceso a versiones principales de productos y tecnologías a disposición del fabricante, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.

5.3. Lugar y plazo de prestación del servicio

5.3.1. Lugar

El servicio solicitado deberá ser operado accediendo a la plataforma de manera remota o en la sede de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información, ubicado en la Av. Andrés Reyes N°320, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima.

5.3.2. Plazo

El plazo total del servicio será de setecientos treinta (730) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio del servicio.

Prestación del servicio	Plazo máximo en días calendario
El contratista deberá entregar a la SUNAT la documentación emitida por el fabricante según numeral 5.4.1	Diez (10) días calendarios siguientes a la suscripción el contrato.
El contratista y la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica -DGIT, suscribirán el acta de inicio de servicio.	Cinco (5) días calendario contados a partir del día siguiente de presentada la documentación del fabricante
El plazo de ejecución del servicio contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio de servicio	Setecientos treinta (730) días calendario

5.3.3. Horario

El horario de atención del servicio será del tipo 24x7x365 días, coordinados con la SUNAT a través de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

5.4. Resultados esperados (entregables)

5.4.1. El contratista deberá entregar a la SUNAT la documentación emitida por el fabricante, donde se indique en formato impreso o electrónico, el plazo de soporte y mantenimiento por los setecientos treinta (730) días calendarios del servicio de soporte y mantenimiento de la solución de software "Análisis de relacionamiento visual de datos", de las marcas Semantic Research modelo Semantica Pro, IBM modelo i2 Analyst's Notebook, Synglyphx modelo Synglyphx 3D o equivalente, la cual deberá ser entregada a más tardar a los diez (10) días calendario siguiente a la suscripción del contrato a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

La entrega debe ser por mesa de partes de la sede central ubicada en AV. Garcilaso de la Vega N° 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.

5.4.2. De ser el caso, el contratista debe entregar el usuario y clave de acceso al portal de soporte o documentos de reactivación o reincorporación del servicio de mantenimiento y soporte del sistema del fabricante para los componentes de hardware y software.

5.4.3. El contratista deberá presentar un informe técnico mensual de atenciones de incidencias, el cual deberá ser entregado dentro de los diez (10) días calendario siguientes de culminado el mes, detallando lo siguiente:

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

El medio de entrega del Informe debe ser mediante correo electrónico en coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

6. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

6.1. Requisitos del proveedor

Ser propietario o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante para comercializar y brindar el servicio de soporte y mantenimiento de la solución de software "Análisis de relacionamiento visual de datos ", el cual será acreditado mediante la copia de la Carta de autorización emitida por fabricante en donde se detalle que está facultado a comercializar y brindar el servicio de soporte y mantenimiento en el país de los productos:

- Semantic Research modelo Semantica Pro
- IBM modelo i2 Analyst's Notebook
- Synglyphx modelo Synglyphx 3D

Este documento será presentado para la firma del contrato.

6.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

6.2.1. Personal

6.2.1.1. Otro Personal

- **Un (1) Especialista técnico**

i. Actividades:

Realizar las actividades de soporte y mantenimiento de los productos.

- Semantic Research modelo Semantica Pro
- IBM modelo i2 Analyst's Notebook
- Synglyphx modelo Synglyphx 3D

ii. Perfil:

Formación académica

- Profesional titulado en: ingeniería de sistemas o ingeniería industrial o ingeniería de computación o ingeniería de informática o ingeniería de software.

Experiencia

- Tres (3) años de experiencia mínima en el soporte y/o, mantenimiento y/o asistencia técnica en los 3 productos.
 - Semantic Research modelo Semantica Pro
 - IBM modelo i2 Analyst's Notebook
 - Synglyphx modelo Synglyphx 3D

Capacitación

- Deberá contar con Certificado oficial vigente del fabricante en la administración de cada uno de los productos.
 - Semantic Research modelo Semantica Pro
 - IBM modelo i2 Analyst's Notebook
 - Synglyphx modelo Synglyphx 3D

La experiencia solicitada al personal se acreditará mediante la 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 grado académico solicitado al personal se acreditarán mediante la copia simple del título a nombre de la nación.

El certificado solicitado en el perfil se presentará copia en idioma castellano o, en su defecto, acompañados de traducción simple con la indicación y suscripción de quien oficie de traductor debidamente identificado.

Toda la documentación solicitada para la acreditación de la formación académica, experiencia y capacitación del personal se presentará para firma del contrato.

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

7. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

7.1. Otras obligaciones del contratista

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

- a) **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 de 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.

7.1.2. Obligaciones 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° 972-20 20-MINSA y sus modificatorias o norma que los 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 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.
- 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.

7.1.3. Retiro del personal asignado al servicio

- a) El CONTRATISTA se compromete, en tanto esté a su alcance, a no reasignar ni remover su personal asignado. Si debiera producirse un reemplazo por razones de fuerza mayor o caso fortuito, el/la

reemplazante debe ser aprobado por la SUNAT y cumplir con iguales o superiores características a las previstas en los términos de referencia para el personal a ser reemplazado.

- b) El CONTRATISTA comunicará por mesa de partes de la sede central ubicada en Av. Garcilaso 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>, la salida del personal con un plazo máximo de 24 horas de ocurrido el evento, para lo cual la SUNAT comunicará la aprobación o rechazo del reemplazo en un plazo no mayor de tres (3) días calendarios a partir del día siguiente de recibida dicha comunicación de reemplazo por parte del CONTRATISTA.
- c) El CONTRATISTA, una vez recibida la aprobación, deberá efectuar el reemplazo a más tardar el día hábil siguiente.
- d) De presentarse algún inconveniente que lo justifique, SUNAT podrá solicitar al CONTRATISTA el reemplazo 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 será de un (1) día calendario y para la propuesta de personal de reemplazo será de tres (3) días calendarios para efectuar el reemplazo serán sin afectar la continuidad de la atención.

7.1.4. Actualización tecnológica

- a) En el caso de presentarse una “actualización tecnológica” en los bienes y/o elementos que formen parte de la oferta y en cualquier momento anterior al acta de conformidad de los bienes, el contratista deberá suministrar tales equipos y/o elementos actualizados, contando con autorización previa de la SUNAT y sin que esto implique un cargo adicional.
- b) 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; considerando que este no debe perjudicar el normal funcionamiento de los servicios proporcionados.
- c) En ningún caso el contratista podrá entregar bienes cuya producción esté descontinuada por el fabricante.

7.1.5. Virus

- a) Es posible que exista software que puede corromper algún componente de la solución de los presentes términos de referencia, sino también otro componente 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.

- b) El contratista acuerda que, en caso de ser hallado un virus causado por los productos entregados por éste en virtud de la presente licitación 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.

7.2. Subcontratación

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

7.3. Confidencialidad

- a) El contratista se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de la SUNAT, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del contrato.
- b) El contratista deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del contrato quedando prohibida revelarla a terceros.
- c) Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el Contrato.
- d) Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por el contratista.
- e) Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por el contratista para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de la SUNAT.
- f) Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de la SUNAT. En tal sentido, queda claramente establecido que el contratista no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del Contrato.

7.4. Propiedad intelectual

- a) El contratista se compromete a no usar el nombre de la SUNAT ni hacer referencia al bien o servicio materia del contrato, en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización de la SUNAT. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de propiedad exclusiva de la SUNAT. La SUNAT no se hace responsable por el uso por cuenta del contratista respecto de productos protegidos por las leyes aplicables a derechos de propiedad intelectual nacional o internacional.
- b) El contratista deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a la SUNAT y a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación, demanda, pérdida, daño, costo y gasto cualquiera sea su naturaleza, incluidos los honorarios y gastos de representación legal, en los cuales pueda incurrir la SUNAT como resultado de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la instalación del servicio por parte del contratista.
- c) Si se entablara una demanda o reclamación contra la SUNAT como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas, la SUNAT notificará con prontitud al contratista, y éste podrá, a su propio costo y a nombre de la SUNAT, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.
- d) Si el contratista no 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.
- e) La SUNAT se compromete a brindarle al contratista, cuando éste así lo solicite, cualquier asistencia que estuviese a su alcance para que el contratista pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. La Entidad será reembolsada por el contratista por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

7.5. Medidas de control durante la ejecución contractual

El área que coordinará con el contratista es la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

7.6. Conformidad de la prestación

Para el primer pago se considerará el "Acta de inicio del servicio" emitida por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) y se procederá con la conformidad a partir del siguiente día de suscrita dicha acta, 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 primer año.

Para el tercer 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 servicio.

7.7. Forma de pago

Los pagos se dividen de la siguiente manera:

Actividad	Forma de PAGO (%)
Primer pago	El pago del 30% del monto contratado se realizará al inicio del servicio del primer año, luego de la conformidad otorgada por la DGIT, de acuerdo con lo especificado en el numeral 7.6.
Segundo pago	El pago del 40% del monto contratado se realizará al término del primer año, previa conformidad otorgada por la DGIT al servicio del primer año, de acuerdo con lo especificado en el numeral 7.6 y aplicándose el UPTIME indicado en el numeral 7.9.2.
Tercer pago	El pago del 30% del monto contratado se realizará al término del servicio, previa conformidad otorgada por la DGIT al servicio del segundo año, de acuerdo con lo especificado en el numeral 7.6 y aplicándose el UPTIME indicado en el numeral 7.9.2.

7.8. Reajuste:

No aplica

7.9. Penalidades

7.9.1. 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 de la Ley de Contrataciones del Estado.

7.9.2. Otras penalidades

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

Otras penalidades			
N^o	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
		pago según lo indicado en el numeral 7.7.	

Ejemplo:

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:

$$\text{THM} = 24 \times 30 \text{ (en 1 mes con 30 días calendario)} = 720 \text{ horas}$$

$$\text{THE} = 40 + 20 = 1 \text{ hora}$$

$$\text{UPTIME} = (720 - 1) / 720 = 99.86\%$$

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

Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾
< 99% - 100%]	0%
< 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.

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.).

7.10. 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 otorgada por la Entidad.

II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p>Requisitos: El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 700,000.00 (setecientos mil 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio en soporte y/o mantenimiento de semántica Pro (Desktop) - Servicio de soporte y/o mantenimiento en IBM i2 Analyst's Notebook (Desktop) - Servicio de soporte y/o mantenimiento en Synglyphx 3D (Desktop) - Servicio de soporte y/o mantenimiento en FS Entidades (Web) y FS Social (Web). - Servicio de soporte y/o mantenimiento Semantica(Semantic)(SRI) Pro - Servicio de soporte y/o mantenimiento Osint (FS Entidades, FS Social) - Servicio de soporte y/o mantenimiento Intella - Servicio de soporte y/o mantenimiento IBM i2 - Servicio de soporte y/o mantenimiento Gynglyphx - Servicio de soporte y/o mantenimiento Cellebrite <p>Acreditación:</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</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 sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".

promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización 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".