

REQUERIMIENTO

I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de soporte y mantenimiento del software Lotus Domino o Equivalente

2. FINALIDAD PÚBLICA

La SUNAT dentro de su PEI 2021-2023 ha establecido como uno de sus objetivos estratégicos el OEI.01: Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero, el cual tiene entre sus acciones estratégicas institucionales la AEI.01.10.

3. ANTECEDENTES

Mediante Concurso Público N° 0001-2017-SUNAT/8B1200, la SUNAT contrató el servicio de soporte, mantenimiento y capacitación del software Lotus Domino o equivalente.

A través del Contrato N° 114-2020/SUNAT-Prestación de Servicios derivado del Concurso Público N° 0067-2019-SUNAT/8B1200, la SUNAT contrató el servicio de soporte y mantenimiento del software Lotus Domino o equivalente por el periodo de dos (02) años, el cual culminará el 22 de mayo del 2022.

Mediante Memorándum Electrónico N° 01386 - 2021 - 8B7300, en seguimiento de fecha 13 de julio de 2021, la División de Arquitectura de Información y Aplicaciones, informa que el servicio de soporte y mantenimiento del software Lotus Domino o Equivalente deberá ser renovado por el periodo de dos (02) años.

La SUNAT, a efectos de poder mejorar e incrementar los servicios que brinda a los contribuyentes y al público en general, requiere renovar el servicio de soporte y mantenimiento del software Lotus Domino para poder brindar soporte al Sistema de Gestión Documental (SIGED).

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1 OBJETIVO GENERAL

Garantizar el buen funcionamiento y la operatividad del Sistema de Gestión Documental (SIGED), mediante el servicio de soporte y mantenimiento del software Lotus Domino.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar la continuidad operativa del Sistema de Gestión Documental (SIGED), el cual es utilizado por los usuarios internos para gestionar el flujo de documentos electrónicos dentro de la organización.
- Asegurar la continuidad operativa del SIGED, el cual es soportado por la plataforma basada en Lotus Domino.

- Contar con el soporte técnico especializado, que permita asegurar el buen funcionamiento y actualización del software Lotus Domino
- Mejorar la disponibilidad y buen funcionamiento del Sistema de Gestión Documental (SIGED).

5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

5.1 DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida
Único	Servicio de soporte y mantenimiento del software Lotus Domino	1	Servicio

GLOSARIO

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

- (a) **Entidad:** En adelante SUNAT.
- (b) **Contratista:** Proveedor que celebra un contrato con la Entidad de conformidad con las disposiciones de la Ley y el Reglamento.
- (c) **DGIT:** División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica.
- (d) **Documentación:** Es el conjunto de manuales funcionales y de usuario, y otras especificaciones técnicas que serán suministradas por el Contratista conjuntamente con la solución.
- (e) **Incidente:** Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio informático y que causa, o puede causar una interrupción de este o una reducción de la calidad de dicho servicio.
- (f) **Postor:** La persona natural o jurídica que participa en un procedimiento de selección, desde el momento que presenta su oferta.
- (g) **Proveedor:** La persona natural o jurídica que vende o arrienda un bien, presta servicios en general, consultoría en general, consultoría de obra, o ejecuta obras
- (h) **Tiempo de respuesta inicial:** Es aquel tiempo transcurrido desde que el personal del Contratista se contacta con el personal técnico de la SUNAT después de haber registrado el incidente.
- (i) **PVU** (processor value unit) unidad de valor de procesador es una unidad de medida utilizada para diferenciar las licencias del software de servidor de IBM en varios tipos de tecnología de procesador.
- (j) **Sistema, Solución, Plataforma:** Es el conjunto de bienes, servicios, software y accesorios a ser provistos por el CONTRATISTA de acuerdo al Contrato.
- (k) **Licencia,** Las licencias tienen carácter de perpetuidad, es decir no existe fecha de caducidad y deben estar a nombre de la Entidad.

5.2 ACTIVIDADES

- Permanente actualización del software Lotus Domino y mantenimiento, en general denominadas comercialmente como parches, temporary fixes.
- El contratista debe otorgar el soporte del software Lotus Domino Utility Server por 700 PVU con un mantenimiento 730 días calendario.
- Resolución de incidentes asociados al software Lotus Domino y todos sus componentes (base de datos, vistas, Clúster Lotus Domino, etc).
- Soporte y mantenimiento del software Lotus es bajo la cobertura de 24 x 7.
- Ejecución de tareas de mantenimiento a las bases de datos de Lotus Domino, replicación y monitoreo de eventos.
- Revisión de performance del servidor Lotus Domino del sistema SIGED.

5.3 PLAN DE TRABAJO

Deberá ser ordenado y congruente entre sus componentes y las indicaciones de los términos de referencia.

El Plan de Trabajo deberá incluir como mínimo los siguientes puntos:

- Cronograma de actividades, indicando las fechas propuestas, las cuales deben ajustarse a los plazos señalados en los términos de referencia.
- Detallar las actividades del mantenimiento preventivo a realizar (Revisión y diagnóstico inicial de la plataforma e informe trimestral e informe final del estado de la plataforma), así como los recursos a utilizar.

5.4 SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE LOTUS DOMINO

5.4.1 SERVICIO DE SOPORTE

- a) Debe brindarse por un periodo de setecientos treinta (730) días calendario.
- b) El contratista debe otorgar el servicio de soporte y mantenimiento del software Lotus Domino que comprende el Utility Server 11.01 por 700 PVU.
- c) Resolución de incidentes asociados al software Lotus Domino y todos sus componentes (base de datos, vistas, Clúster Lotus Domino, etc).
- d) El horario de atención de las llamadas de servicios de incidentes será del tipo 24x7x365 días.
- e) El tiempo máximo de respuesta inicial por fallas en la aplicación del software Lotus Domino será de una (01) hora.
- f) El contratista deberá ofrecer una solución de acuerdo con el nivel de severidad. Los niveles de severidad se describen a continuación:
 - a. Severidad Nivel 1 (grave): fallo que involucra la suspensión total del servicio.
 - b. Severidad Nivel 2 (media): fallo que involucra la degradación de la calidad del servicio.
 - c. Severidad Nivel 3 (leve): fallo que involucra a funcionalidad(es) secundaria(s) del sistema y que no afectan a la operatividad del servicio.
- g) Se debe priorizar la solución de fallos en base al nivel de severidad y los tiempos indicados:

- a. Severidad Nivel 1 (grave): 4 horas como máximo.
- b. Severidad Nivel 2 (media): 6 horas como máximo.
- c. Severidad Nivel 3 (leve): 8 horas como máximo.

El tiempo de solución será contabilizado a partir del momento en que se comunicó el incidente o falla.

- h) Para las incidencias con severidad de nivel 1, nivel 2 y nivel 3 se puede aplicar una solución temporal o workaround siempre y cuando no detienen la operatividad del servicio. Por lo tanto, para incidencias que no detienen la operatividad del servicio y están relacionados a problemas del producto trabajando con los softwares existente Lotus Domino. El contratista, después de haber sido notificado, contará con un plazo máximo de (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 y/o Contratista. En esta documentación se debe indicar el tiempo requerido para subsanar el problema, y de ser necesario un plazo mayor, deberá requerirlo de manera formal, explicando las razones y la gestión realizada. La ampliación del plazo debe ser requerido antes de finalizar los (28) días calendario y en caso de ampliación, antes de que esta finalice. El Contratista no podrá exceder del plazo de (90) días calendarios, incluidas todas las ampliaciones solicitadas, para la solución de estos incidentes. Para este caso, estará sujeto a lo señalado en el numeral 7.10 de los presentes Términos de Referencia.
- i) Las llamadas de servicio podrán efectuarse telefónicamente o vía correo electrónico a las direcciones acordadas entre la Entidad y el contratista.
- j) Las actividades y servicios a efectos de cumplir lo estipulado deberán ser de manera presencial o remoto.
- k) La Entidad notificará las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:
 - Fecha y hora.
 - Descripción del problema.
 - Usuarios afectados.
 - Nivel de gravedad de la falla.
 - Contacto en la SUNAT
- l) Ante cada notificación el contratista debe realizar y presentar a la Entidad un informe por escrito que contendrá como mínimo la siguiente información:
 - Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta.
 - Personal que se asignó para la solución del mismo.
 - Problemas que se presentaron durante la solución.
 - Documentación adjunta de los cambios hechos.
 - Recomendaciones.
 - Fecha y hora de solución.
- m) El contratista deberá contar con un centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica instalado de tal manera que le asegure a la SUNAT que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado.
- n) A la suscripción del contrato, el contratista deberá presentar los correos y teléfonos para la comunicación de solicitudes de soporte por incidencias o fallas.
- o) El contratista brindará la atención en idioma español o contar con

un traductor en todo el tiempo que interactúe con la SUNAT.

- p)** A efectos de velar por el fiel cumplimiento del servicio de soporte, la entidad a través de la DGIT revisará la información brindada por el proveedor y emitirá el informe de conformidad del servicio, con periodicidad trimestral donde se señale el control de llamadas por servicios de tengan naturaleza de soporte, cuantificando las horas de exceso en la atención. La cuantificación de los valores y las reglas serán de acuerdo con lo establecido en los términos de referencia y de ser el caso se aplicará las penalidades correspondientes (Numeral 7.10).

5.4.2 SERVICIO DE MANTENIMIENTO

- Proporcionar actualización del software, incluyendo el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, actualizaciones de seguridad, etc), cuando la Entidad lo solicite.
- Ejecución de tareas de mantenimiento a las bases de datos de Lotus Domino, vistas, replicación y monitoreo de eventos.

El Contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios de soporte y mantenimiento mencionados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.

5.5 LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.5.1 LUGAR

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. De ser el caso la atención podría efectuarse de manera remota siempre que se cumpla con las Directivas establecidas por la Entidad para dicho acceso.

5.5.2 PLAZO

El plazo total del servicio será de setecientos treinta (730) días calendarios, cuyo fin se estima a partir del 23 de mayo de 2022, previa conformidad de recepción del documento de titularidad del software Lotus Domino.

Actividad	Plazos máximos
Entrega del documento de titularidad del servicio de soporte y mantenimiento del software Lotus Domino	Quince (15) días calendario siguientes a la suscripción del contrato.
Servicio de soporte y mantenimiento del software Lotus Domino	Setecientos treinta (730) días calendario, se iniciará a partir del día siguiente de la conformidad de recepción del documento de titularidad del software Lotus Domino. Se realizará trimestralmente el control de llamadas que tengan naturaleza de soporte, cuantificando las horas de exceso de atención.

Nota: Si la fecha de entrega coincide con un sábado, domingo o feriado, esta fecha se trasladará al día hábil siguiente.

5.5.3 HORARIO

El horario de atención del servicio de soporte y mantenimiento será del tipo 24x7x365 días, coordinados con la SUNAT a través de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

5.6 RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)

- a) El contratista debe entregar el documento de titularidad del servicio de soporte y mantenimiento del Software Lotus Domino emitido por el fabricante por el plazo de ejecución del servicio indicado en el numeral 5.5.2.
- b) El contratista deberá entregar el plan de trabajo, de acuerdo a lo indicado en el numeral 5.3.
- c) El contratista deberá presentar, de manera trimestral, un informe técnico por el servicio de soporte.
- d) El informe trimestral contendrá como mínimo la siguiente información:
 - N° de caso
 - Fecha y hora de solicitud del servicio
 - Descripción detallada de la incidencia, su causa y solución propuesta
 - Fecha y hora de inicio de atención
 - Fecha y hora de fin de atención
 - Estado del ticket
 - Especialista asignado para la atención del ticket.
- e) Todos los informes se presentarán a través de la Mesa de Partes y/o la Mesa de Partes Virtual de SUNAT, y adicionalmente en formato digital vía correo electrónico a las direcciones previamente coordinadas con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, las cuales podrán cambiar, siendo comunicadas.

6. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

6.1. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

6.1.1 PERFIL DEL PROVEEDOR

El ganador de la buena pro debe ser representante acreditado en el país o canal autorizado para la brindar servicios de soporte, mantenimiento, instalación y configuración de software Lotus Domino. Debe acreditar dicha condición para la suscripción del contrato a través de una carta u otro documento emitido por el fabricante o representante en el país que demuestre de manera fehaciente que está autorizado a brindar el servicio de soporte.

6.2. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR

6.2.1. Personal

A. Personal Clave

a. Gestor técnico (2 personas)

i. Actividades

Brindar soporte al software Lotus Domino.

Ejecución de tareas de mantenimiento preventivo de las bases de datos, replicación y monitoreo de eventos.

Revisión de performance del servidor Lotus Domino del sistema SIGED.

Realizar actualizaciones del software Lotus Domino y mantenimiento, en general denominadas comerciantes como parches, temporary fixes.

Resolución de incidentes asociados al software Lotus Domino y todos sus componentes (base de datos, vistas, Cluster Lotus Domino, etc).

ii. Perfil

Formación Académica

Mínimo grado de bachiller en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Industrial o Administración o Ingeniería Informática o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Seguridad Informática o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Ingeniería de Estadística e Informática o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería de Sistemas e Informática o Computación e Informática o Computación o Tecnología de Información.

iii. Experiencia:

Experiencia mínima de cuatro (04) años en trabajos como gestor del servicio y/o supervisor y/o jefe de servicio y/o coordinador y/o líder en servicios y/o administrador relacionados a servicios de soporte o mantenimiento de software y/o soportes relacionados a soluciones de virtualización y/o soporte técnico o mantenimiento en Lotus Domino y/o asistente técnico en servicios de implementación, 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.

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

- 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.

- 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 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, así como a implementar los protocolos sanitarios y disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes, y toda normativa vinculada al COVID 19 relativa a la ejecución de las prestaciones a su cargo, debiendo presentar la documentación que acredite su cumplimiento, previo al inicio de la prestación a su cargo, la misma que será puesta en conocimiento de la División de Salud y Seguridad en el Trabajo de LA 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 durante 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

- El Contratista se compromete a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado. Si debiera producirse un reemplazo a solicitud del Contratista, el/la reemplazante debe ser aprobado por la Entidad y cumplir con iguales o superiores características a las previstas en las Bases para el personal
- En caso se produjera un reemplazo por fuerza mayor o caso fortuito, el Contratista comunicará mediante documento escrito dirigido a la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica y presentado en la mesa de partes de la entidad, 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, presentando la información necesaria que permita demostrar que el reemplazo propuesto reúne iguales o superiores características a las previstas en las Bases para el personal a ser reemplazado.
- La Entidad se reserva el derecho de solicitar al Contratista que cualquier miembro de su personal, o cualquier subcontratista o personal de éste, sea retirado y reemplazado. El/la reemplazante debe ser aprobado por la Entidad y debe cumplir el mismo perfil o superior a la experiencia solicitada en el numeral 6.2.1.

7.1.4. VIRUS

- 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.
- El contratista acuerda que, en caso de ser hallado un virus causado por los productos entregados por éste en virtud del presente procedimiento o por hechos efectuados por sus empleados, empleará a su propia costa el mejor esfuerzo en asistir a la Entidad para reducir el efecto del virus, y particularmente si el virus causara pérdida de eficiencia operativa o pérdida de datos, asistir a la Entidad para mitigar dichas pérdidas y restaurar la eficiencia operativa original de la Entidad.

7.1.5. 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 cualquier trabajo debe ser coordinado con la Gerencia de Operaciones de Soporte a Usuarios.

7.2. ADELANTO

Para este servicio no están contemplados los adelantos.

7.3. SUBCONTRATACIÓN

El Contratista solo podrá subcontratar de acuerdo con el procedimiento regulado y establecido en el artículo 147° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La responsabilidad del total de las prestaciones solicitadas en las presentes Términos de Referencia será por parte del Contratista.

7.4. CONFIDENCIALIDAD

- El Contratista se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de la Entidad, 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.
- 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 Entidad.
- 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.

- Las previsiones del párrafo anterior no impedirán a las partes revelar información cuando:
 - Se halle en posesión de la parte (con pleno derecho para revelarla) con anterioridad a recibirla de la otra parte; o
 - Cuando fuere de público conocimiento, salvo que hubiera resultado de violación de este numeral.
- El contratista se compromete (excepto que la Ley dispusiera lo contrario o resultare necesario para obtener consejo profesional en relación con este Contrato) a no revelar ni permitir la revelación de cualquier detalle a los medios de prensa o a terceros, y a no usar el nombre de la SUNAT en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización escrita del SUNAT.
- El contratista se compromete a que, salvo en lo que resultare absolutamente necesario para llevar a cabo sus obligaciones conforme al Contrato, no copiará total ni parcialmente el Software Específico, su Código Fuente, Documentación asociada, o cualquier especificación relacionada, para utilizarlo en conexión con servicios a suministrar a otros clientes del contratista, ni con cualquier otro propósito. El contratista tendrá derecho a mantener una copia del Software Específico después de la Aceptación sólo a los fines de mantenimiento, si resultara aplicable y mientras dure el respectivo acuerdo de mantenimiento.

7.5. PROPIEDAD INTELECTUAL

- El contratista deberá indemnizar y exime de cualquier responsabilidad a la Entidad 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 Entidad 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 Entidad. Sólo aplica al alcance del servicio contratado. Lo señalado se refiere a la propiedad del software a desarrollar.
- Dicha indemnización no procederá si los entregables 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.
- Si se entablara una demanda o reclamación contra la Entidad como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas anteriormente, la Entidad notificará con prontitud al contratista, y éste último, deberá a su propio costo, 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 cumplierse con la obligación de informar a 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 Entidad tendrá derecho a emprender dichas acciones o reclamaciones a nombre propio.
- La Entidad se compromete a brindarle al contratista, cuando éste así lo solicite, proveer información 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 en que hubiera incurrido.

7.6. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

La División de Gestión de Infraestructura Tecnológica coordinará la ejecución del servicio.

7.7. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

Las conformidades para el pago al contratista serán otorgadas por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica en los siguientes términos:

La conformidad de entrega del documento de titularidad del servicio de soporte y mantenimiento del software Lotus Domino será a los siete (07) días calendario siguientes a la entrega del documento, para ello, se emitirá el Acta de conformidad de recepción del documento de titularidad.

La conformidad del servicio de soporte y mantenimiento del software Lotus Domino, será a los siete (07) días calendario de concluido el trimestre del control de llamadas de soporte y mantenimiento

7.8. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos parciales, el mismo que se efectuarán de la siguiente manera:

Actividad	Forma de Pago (%)
El contratista deberá entregar el documento de titularidad del servicio de soporte y mantenimiento del software Lotus Domino	70% del monto total contrato, previa conformidad del documento de titularidad del servicio de soporte y mantenimiento del software Lotus Domino o equivalente correspondiente a los 2 años.
Servicio de soporte y mantenimiento del software Lotus Domino	30 % del monto total contrato, se pagará en forma trimestral durante los 730 días calendarios, previa conformidad del servicio de soporte y mantenimiento, mediante la entrega del informe técnico por parte del proveedor.

7.9. FÓRMULA DE REAJUSTE

Este servicio no se encuentra sujeto a reajuste de precio.

7.10. PENALIDADES

7.10.1 PENALIDAD POR MORA

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

7.10.2 OTRAS PENALIDADES

Se aplicarán otras penalidades en cumplimiento del Artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones.

<i>Otras penalidades</i>															
<i>N°</i>	<i>Supuestos de aplicación de penalidad</i>	<i>Forma de cálculo</i>	<i>Procedimiento</i>												
1	Cuando el contratista incurra en horas de exceso en la atención de las incidencias o fallas reportadas por la Entidad.	<p>El UPTIME se calculará, en forma mensual, de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME} = (\text{THM} - \text{THE}) \times 100\% / \text{THM}$ <p>Dónde:</p> <p>THM = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la entidad por el servicio soporte y mantenimiento.</p> <p>THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto a los plazos de atención indicados en el numeral 5.5) en que incurrió el contratista para la solución de la incidencia o falla.</p> <p>La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <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>Menor o igual a 95%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) Porcentaje de la penalidad mensual en base al pago trimestral. Para efectos del pago la penalidad se acumulará trimestralmente.</p>			< 98% - 99%]	2%	< 97% - 98%]	4%	< 96% - 97%]	6%	< 95% - 96%]	8%	Menor o igual a 95%	10%	Según lo indicado en el informe trimestral de conformidad del área usuaria División de Gestión de la Infraestructura tecnológica, en sus reportes de conformidad del servicio.
< 98% - 99%]	2%														
< 97% - 98%]	4%														
< 96% - 97%]	6%														
< 95% - 96%]	8%														
Menor o igual a 95%	10%														

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:

THM = 24x30 (en 1 mes con 30 días calendario) = 720 horas.
THE = 40+20 = 1 hora
UPTIME = $(720-1) \times 100\% / 720 = 99.86\%$

De presentarse una situación excepcional que impida al Contratista cumplir con los plazos de respuesta establecidos, éste podrá enviar una Carta de manera formal a la Entidad exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. Si la Entidad encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.

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

7.11. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El Contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los bienes y servicios ofertados por un plazo que será de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad, según lo establecido en el artículo 40 de la Ley de Contrataciones del Estado.

II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p>GESTOR TÉCNICO (2) Requisitos: Mínimo grado de bachiller en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Industrial o Administración o Ingeniería Informática o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Seguridad Informática o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Ingeniería de Estadística e Informática o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería de Sistemas e Informática o Computación e Informática o Computación o Tecnología de Información.</p> <p>Acreditación: El grado de bachiller requerido, será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Importante para la Entidad</p> <p><i>El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.</i></p> </div> <p>En caso del grado de bachiller requerido no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
A.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p>GESTOR TÉCNICO (2) Requisitos: Deberá contar con una experiencia mínima de cuatro (04) en trabajos como gestor del servicio y/osupervisor y/o jefe de servicio y/o coordinador y/o líder en servicios y/o administrador relacionados a servicios de soporte o mantenimiento de software y/o soportes relacionados a soluciones de virtualización y/o soporte técnico o mantenimiento en Lotus Domino y/o asistente técnico en servicios de implementación, del personal clave requerido como Gestor Técnico.</p> <p>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</p> <p>Acreditación: La experiencia del personal clave 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.</p>

	<p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.</i> • <i>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</i> • <i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i> <p><i>Al calificar la experiencia del personal, 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 cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</i></p>
B	<p>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 900,000.00 (Novecientos mil y 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (08) 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 administración o servicio de soporte o mantenimiento y upgrades del software Lotus Domino, siempre y cuando se encuentre asociado al software Lotus Domino; así como suscripción de licencias Lot Lotus Domino que incluyan el servicio de soporte de Lotus Domino.</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 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</p>

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".*

Importante

- *Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.*
- *El cumplimiento de los Términos de Referencia se realiza mediante la presentación de una declaración jurada. De ser el caso, adicionalmente la Entidad puede solicitar documentación que acredite el cumplimiento del algún componente de estos. Para dicho efecto, consignará de manera detallada los documentos que deben presentar los postores en el literal e) del numeral 2.2.1.1 de esta sección de las bases.*
- *Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada.*