

REQUERIMIENTO

I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACION

Servicio de suscripción de licencias de software para la creación y edición de contenido digital y/o multimedia para la SUNAT

2. FINALIDAD PÚBLICA

La SUNAT dentro de su PEI (2022-2024)¹ ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra en el Objetivo Estratégico OEI04: "Fortalecer la capacidad de gestión interna", con el cual la SUNAT, como parte del Estado y en el marco de sus competencias, desarrollará los mecanismos y estrategias necesarios para mejorar significativamente el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras por parte de los contribuyentes y usuarios de comercio exterior.

En ese sentido, la SUNAT pone de conocimiento a los contribuyentes, usuarios de comercio exterior, ciudadanos y público en general, diferentes temas relacionados al cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras, procedimientos, normativas, cultura tributaria, servicios, campañas o eventos, nuevas herramientas tecnológicas y entre otros; los cuales son difundidos a través de distintos medios de comunicación masivos o las redes sociales, mediante los diferentes productos audiovisuales, elaborados mediante la edición y post producción de videos y el diseño de imágenes, documentos en formato PDF y gráficos.

3. ANTECEDENTES

- Actualmente, la SUNAT cuenta con licencias de software para la creación y edición de contenido multimedia, los cuales son:
 - o En julio 2020, mediante Orden de Servicio 2020S05711, se adquirió 04 licencias de software Articulate 360, que son utilizados para crear aprendizaje electrónico, colaborar con las partes interesadas, obtener recursos y mejorar las habilidades de los usuarios. También, permite diseñar los cursos en formato SCORM dirigido al personal profesional que ingresa a la institución.
 - o En noviembre 2021, mediante Orden de Servicio Nro. 2021S09892, se adquirió 82 licencias de software Adobe Acrobat y 10 licencias de software Adobe Creative:
 - Software Adobe Acrobat, que son utilizados para insertar sellos de confidencialidad y uso apropiado de la información en los documentos de intercambio de información que provengan de otros países así como los que se remitan a estos, sin alterar el contenido o estructura del documento y entre otras funcionalidades propias del software.
 - Software Adobe Creative, que son utilizados para desarrollar materiales de difusión impreso y virtual, desarrollar demos y tutoriales publicados en el portal y redes sociales de nuestra institución y entre otras funcionalidades propias del software; cumpliendo con el desarrollo adecuado de las funciones de las áreas usuarias.
- Para el 2022, la SUNAT como parte del equipamiento informático de software están requiriendo nuevos softwares como mejora tecnológica para atender a las áreas usuarias, los softwares solicitados son:
 - o Adobe Illustrator: Se requieren licencias de software para plasmar diseños creativos con formas, colores, efectos y tipografías; permite editar gráficos vectoriales como logotipos, infografías y entre otros; así como también, para crear nuevas imágenes propias según las necesidades del área.
 - o Adobe Photoshop: Se requiere licencia de software para modificar imágenes y fotografías digitalizadas, retocar atributos propios de las fotos tales como la luz, el color, la forma, el fondo y entre otros.
 - o Adobe Stock: Se requieren licencias para acceder al servicio donde permitan a los diseñadores o editores acceso a millones de fotos, videos, ilustraciones, gráficos vectoriales certificados, contenidos 3D y plantillas de gran calidad y libre de derechos.

¹ PEI SUNAT. <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2021/anexo-B2-rs059-2021.pdf>

- Articulate 360: Se requiere licencias adicionales para continuar utilizando actividades de diseño y creación de cursos interactivos del tipo e-learning para cualquier dispositivo.
- En ese sentido la SUNAT a efectos de mantener la operatividad, el desarrollo y edición de los archivos de diseño gráfico y videos institucionales trabajados con los softwares mencionados, se requiere adquirir el equipamiento informático de softwares especializados.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1. Objetivo General

Contratar el servicio de suscripción de licencias de software para la creación, edición de contenido multimedia, asignados al personal especializado que por función realiza labores de diseño, elaboración de videos institucionales, creación de material de difusión, cuya finalidad es mantener la operatividad institucional.

4.2. Objetivos Específicos

- Proporcionar el equipamiento informático de software especializado para la SUNAT.
- Elaborar productos audiovisuales, mediante la edición y post producción de videos y el diseño de imágenes y gráficos.
- Optimizar el tiempo de atención de los requerimientos de diseño, elaboración videos institucionales y creación de material de difusión presentados a las gerencias de la SUNAT con el uso de equipamientos informáticos de software especializados y adecuados.
- Garantizar la continuidad operativa de las gerencias de la SUNAT.

5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

Ítem	Descripción	Unidad Medida	Cantidad																					
Único	Suscripción de licencias de software para la creación y edición de contenido digital y/o multimedia para la SUNAT.	Servicio	1																					
	Incluyen:																							
	- Licencias de software:																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>IT.</th> <th>SOFTWARE</th> <th>CANT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Software de la marca Adobe Acrobat Pro DC</td> <td>168</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Software de la marca Adobe Creative Cloud</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Software de la marca Adobe Illustrator</td> <td>03</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Software de la marca Adobe Photoshop</td> <td>01</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Software de la marca Adobe Stock</td> <td>02</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Software de la marca Articulate 360</td> <td>02</td> </tr> </tbody> </table>			IT.	SOFTWARE	CANT	1	Software de la marca Adobe Acrobat Pro DC	168	2	Software de la marca Adobe Creative Cloud	10	3	Software de la marca Adobe Illustrator	03	4	Software de la marca Adobe Photoshop	01	5	Software de la marca Adobe Stock	02	6	Software de la marca Articulate 360	02
	IT.			SOFTWARE	CANT																			
	1			Software de la marca Adobe Acrobat Pro DC	168																			
	2			Software de la marca Adobe Creative Cloud	10																			
	3			Software de la marca Adobe Illustrator	03																			
4	Software de la marca Adobe Photoshop	01																						
5	Software de la marca Adobe Stock	02																						
6	Software de la marca Articulate 360	02																						
- Servicio de soporte técnico, mantenimiento y asistencia técnica																								
- Entrenamiento																								

Mediante Resolución de Intendencia N° xxx-2022-SUNAT/8B0000 se aprueba la estandarización para la contratación del "Servicio de suscripción de licencias de software para la creación y edición de contenido digital y/o multimedia para la SUNAT", por una vigencia de 1095 días calendario.

Definiciones

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

- a) **Área encargada de administrar el contrato:** Es la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica de la INSI, área encargada de administrar y dar seguimiento al contrato, y emitir la conformidad del servicio, previa recepción y verificación de los informes remitidos por el Contratista.
- b) **Área usuaria:** Para materia del presente concurso el área usuaria es conformada por las áreas descritas en el Anexo A.
- c) **Adobe Inc.:** Antes Adobe Systems Incorporated, es una empresa de software estadounidense.
- d) **Adobe Acrobat:** Es una familia de programas o aplicaciones informáticas desarrollados por Adobe, diseñados para visualizar, crear y modificar archivos con el formato Portable Document Format, más conocido por sus siglas PDF. El uso del formato PDF es muy común para mostrar texto con un diseño visual ordenado.
- e) **Adobe Creative:** Es una suite de software que permiten a los usuarios accesos a los programas de diseño gráfico, edición de video, diseño web y otros servicios.
- f) **Adobe Illustrator:** Es un editor de gráficos vectoriales en forma de taller de arte que trabaja sobre un tablero de dibujo, conocido como «mesa de trabajo» y está destinado a la creación artística de dibujo y pintura para ilustración, para crear y diseñar imágenes, sirve para editar entre otras cosas.
- g) **Adobe Photoshop:** Es un software que permite modificar imágenes y fotografías digitalizadas, retocar atributos propios de las fotos tales como la luz, el color, la forma, el fondo y entre otros.
- h) **Adobe Stock:** Es un servicio que proporciona a los diseñadores y empresas acceso a millones de fotos, vídeos, ilustraciones, gráficos vectoriales certificados, contenidos 3D y plantillas de gran calidad y libres de derechos; justo lo que nuestros usuarios necesitan para completar sus proyectos creativos.
- i) **Articulate 360:** Es un conjunto integral de aplicaciones interconectadas para todas sus necesidades de cursos de e-learning, desde la creación (Storyline, Studio, Rise 360, Replay y Peek 360) hasta la adquisición de activos (Content Library 360), la colaboración (Review 360) y la formación (Articulate 360 Training). Permite crear aprendizaje electrónico, colaborar con las partes interesadas, obtener recursos y mejorar las habilidades.
- j) **DGIT:** División de Gestión de La Infraestructura Tecnológica.
- k) **El Contratista,** Postor al cual se le ha adjudicado la buena pro y ha firmado contrato.
- l) **INSI:** Intendencia Nacional de Sistemas de Información.
- m) **GA:** Gerencia de Arquitectura de Sistemas de la INSI.
- n) **La Entidad,** En adelante referido a la SUNAT.
- o) **Lugar de Instalación,** Es el sitio y ubicaciones designados por la Entidad donde se instalarán las licencias.
- p) **Software que se adquirirán:** en adelante, para el presente documento, se hace referencia al: Adobe Acrobat, Adobe Creative, Adobe Illustrator, Adobe Photoshop, Adobe Stock y Articulate 360.

5.2. Características técnicas generales del servicio

- Los softwares deben soportar el idioma español o multi-idioma.
- Los softwares deben ser compatible con Windows 10, como mínimo.
- Los softwares deben soportar la arquitectura de software de 64 bits.
- El Contratista coordinará con la DGIT para realizar la instalación y configuración de los softwares.
- La suscripción debe incluir el soporte técnico, mantenimiento y asistencia técnica, y el entrenamiento.
- Detalle de cada uno de los softwares:

1) Suscripción de licencias de software Adobe Acrobat Pro DC

Características Técnicas	Mínimo Requerido
Marca	Adobe Acrobat Pro DC
Descripción	Software para generar, editar el contenido de documentos en formato PDF: Es un software para generar, editar el contenido, capacidad para agregar contenido en formato PDF, eliminación e inserción de páginas, notas adicionales y comentarios, así como censurar contenido confidencial del archivo PDF. Se debe integrar a nuestra plataforma de software actual Adobe Acrobat Pro DC.
Modelo de licencia	Suscripción
Tipo de licenciamiento	For Teams
Versión que se requiere	Última versión estable

Características del Servicio

- Debe cumplir como mínimo las siguientes funcionalidades:
 - Debe permitir visualizar, interactuar y comentar el contenido del PDF desde una computadora, laptops, dispositivo móvil o navegador web.
 - Debe permitir visualizar, administrar y compartir archivos online con acceso instantáneo a archivos en varios dispositivos.
 - Debe cumplir la funcionalidad de crear, convertir, editar, compartir y reducir el tamaño de archivos PDF.
 - Debe permitir censurar o quitar información confidencial de archivos PDF.
 - Debe permitir combinar varios documentos y tipos de archivos en único archivo PDF.
 - Debe permitir integrar con aplicaciones como Microsoft Office y SharePoint.
 - Debe permitir comparar dos versiones de un archivo PDF para revisar todas las diferencias realizadas.
 - Debe permitir realizar un seguimiento de la actividad en dispositivos de escritorio, móviles y web de los documentos enviados para su visualización, revisión y firma.
 - Debe permitir optimizar automáticamente los archivos PDF para reducir el tamaño y personalizar la configuración.
- Las licencias asociadas a la suscripción deben ser gestionadas mediante una consola administrativa bajo un entorno web.
- Debe permitir implementar softwares y actualizaciones de manera centralizada.

2) Suscripción de licencias de software Adobe Creative Cloud

Características Técnicas	Mínimo Requerido
Marca	Adobe Creative Cloud
Descripción	Es una colección del software para edición y post producción de video y audio, y para el diseño gráfico y fotográfico compatible con el sistema operativo Windows y/o macOS, y que se integre a nuestra plataforma de edición de video actual Adobe Creative Cloud.
Modelo de licencia	Suscripción
Tipo de licenciamiento	For Teams
Versión que se requiere	Última versión estable

Características del Servicio

- Debe cumplir como mínimo las siguientes funcionalidades:
 - Photoshop:

- Debe permitir la edición y composición de imágenes.
- Debe utilizar herramientas 3D.
- Illustrator:
 - Debe permitir realizar ilustraciones y gráficos vectoriales para impresiones, sitios Web, vídeos y dispositivos móviles.
 - Debe permitir crear logotipos, iconos, dibujos, tipografías e ilustraciones para imprimirlas o publicarlas en la Web, en vídeos y en dispositivos móviles.
- InDesign:
 - Debe permitir realizar el diseño, composición y publicación de páginas digital e impresa.
 - Debe permitir crear carteles, libros, revistas digitales, libros electrónicos y PDF interactivos.
- Adobe XD:
 - Debe permitir diseñar, realizar prototipos y compartir experiencias de usuario para sitios web y aplicaciones móviles como mínimo.
- Acrobat Pro DC:
 - Debe permitir obtener la solución de PDF completa para trabajar en cualquier parte.
- Dreamweaver:
 - Debe permitir diseñar sitios web adaptativos y app para dispositivos móviles.
- Animate: (Antes, Flash Professional)
 - Debe permitir realizar animaciones interactivas para varias plataformas.
 - Debe permitir edición y creación de archivos swf.
- Premiere Pro:
 - Debe permitir realizar producción y edición de vídeos para películas, TV y la Web.
- After Effects:
 - Debe permitir realizar efectos visuales cinematográficos y gráficos animados.
- Adobe Audition:
 - Debe permitir conseguir los mejores sonidos.
- InCopy:
 - Debe permitir colaborar en exigentes flujos de trabajo editoriales.
- Debe permitir la integración entre aplicaciones y compatibilidad de trabajo entre los softwares asociados a la suscripción.
- Debe guardar, buscar y compartir activos de bibliotecas desde los softwares asociados a la suscripción.
- Las licencias asociadas a la suscripción deben ser gestionadas mediante una consola administrativa bajo un entorno web. Para asegurar una rápida atención de soporte postventa, el proveedor deberá contar con certificado sobre el manejo de consola administrativa de las licencias.
- Debe permitir implementar softwares y actualizaciones de manera centralizada.

3) Suscripción de licencias de software Adobe Illustrator

Características Técnicas	Mínimo Requerido
Marca	Adobe Illustrator
Descripción	Es un editor de gráficos vectoriales en forma de taller de arte que trabaja sobre un tablero de dibujo, conocido como «mesa de trabajo» y está destinado a la creación artística de dibujo y pintura para ilustración, para crear y diseñar imágenes, sirve para editar entre otras cosas.
Modelo de licencia	Suscripción
Tipo de licenciamiento	For Teams
Versión que se requiere	Última versión estable

Características del Servicio
<ul style="list-style-type: none"> - Debe cumplir como mínimo las siguientes funcionalidades: <ul style="list-style-type: none"> • Debe permitir la creación de gráficos e ilustraciones basados en vectores. • Debe permitir crear dibujos a mano alzada y calcar

- Debe permitir la creación de logotipos, iconos, dibujos, tipografías, efectos, gráficos e ilustraciones a través de las herramientas de dibujo para imprimirlas o publicarlas en la web, en videos y en dispositivos móviles.
- Debe permitir la redimensión de imágenes sin que estas pierdan nitidez ni calidad.
- Debe permitir controlar las diferentes variables que influyen en los trazos, los guiones, la escala de pinceles y las puntas de las flechas.
- Debe permitir crear una apariencia realista de distancia y profundidad.
- Debe permitir diseñar textos con tipografías con un control profesional de los estilos de párrafo y efectos.
- Debe permitir los rellenos, degradados o texturas, efectos de sombras y uso de máscara de opacidad.

4) Suscripción de licencias de software Adobe Photoshop

Características Técnicas	Mínimo Requerido
Marca	Adobe Photoshop
Descripción	Es un software que permite modificar imágenes y fotografías digitalizadas, retocar atributos propios de las fotos tales como la luz, el color, la forma, el fondo y entre otros.
Modelo de licencia	Suscripción
Tipo de licenciamiento	For Teams
Versión que se requiere	Última versión estable

Características del Servicio
<p>- Debe cumplir como mínimo las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe permitir la edición y aplicación de filtros, máscaras, transformaciones, estilos de capas y modos de fusión a cuadros de vídeo individuales y archivos de secuencias de imágenes. • Debe permitir la creación de efectos de textura, ya sea a toda la imagen o simplemente una parte del diseño. • Debe permitir agregar filtros de iluminación y efectos especiales, así como cambiar la iluminación ambiental presente en una imagen. • Debe permitir agregar filtros y tonalidades diferentes a las fotografías. • Debe permitir la corrección de errores en imágenes o diseños previos. • Debe permitir la edición de imágenes en tres dimensiones. Creando, editando y añadiendo sombras o texturas para simular diferentes materiales. • Debe permitir la creación de montajes con diferentes imágenes. • Debe permitir colocar texto en trazados o dentro de formas. • Debe permitir arrastrar puntos de control para manipular la forma de imágenes, trazados y entre otros.

5) Suscripción de licencias de software Adobe Stock

Características Técnicas	Mínimo Requerido
Marca	Adobe Stock
Cantidad de suscripciones	02 licencias de 40 créditos mensuales para usarse en la <u>descarga de los contenidos gráficos</u>
Descripción	Es un servicio que proporciona a los diseñadores y empresas acceso por medio de una plataforma web a millones de fotos, vídeos, ilustraciones, gráficos vectoriales certificados, contenidos 3D y plantillas de gran calidad y libres de derechos; justo lo que nuestros usuarios necesitan para completar sus proyectos creativos.
Modelo de licencia	Suscripción
Versión que se requiere	Última versión estable

Características del Servicio
<ul style="list-style-type: none"> - La suscripción deberá permitir el acceso a un banco de imágenes y material gráfico para las descargas y uso - a través de internet - de una gran variedad de contenido gráfico (un conjunto de imágenes (estándar, premium), fotos, videos, ilustraciones, gráficos vectoriales certificados, contenidos 3D y plantillas de gran calidad y libres de derechos, incluidos archivos de audio y secuencia de vídeo): <ul style="list-style-type: none"> • Las fotografías y videos deben presentar opciones con modelos latinos (que puedan identificarse fácilmente con ciudadanos y situaciones del Perú). • Las fotografías, videos y los tracks de audio deberán ser Royalty Free (Libres de derechos de autor) y pasarán a ser cedidas con licencia de uso a la SUNAT por tiempo indeterminado. • El contenido debe ser compatible con los programas de la familia Adobe. - Debe gestionar y supervisar las licencias de todas las aplicaciones mediante una consola administrativa basada en el sitio web.

6) Suscripción de licencias de software Articulate 360

Características Técnicas	Mínimo Requerido
Marca	Articulate 360
Descripción	Software para crear aprendizaje electrónico y mejorar habilidades: Colección del software para crear aprendizaje electrónico, cursos interactivos personalizados que funcionen en todos los dispositivos, colaborar con las partes interesadas, obtener recursos y mejorar las habilidades.
Modelo de licencia	Suscripción
Versión que se requiere	Última versión estable

Características del Servicio
<ul style="list-style-type: none"> - Debe implementar el software con las siguientes características incluidas: <ul style="list-style-type: none"> • Storyline 360: Crea cursos online interactivos, dinámicos y personalizados que se visualizan perfectamente en cualquier dispositivo. Se puede importar una PowerPoint o crear los cursos desde cero. • Rise 360: Crea cursos completamente responsive directamente desde tu navegador web. • Studio 360: convierte tus archivos de PowerPoint en cursos y se pueden agregar escenarios, objetos Web, grabaciones de pantalla y personajes en cuestión de minutos. • Replay 360: Crea y edita grabaciones de pantalla personalizadas para generar videos. • Content Library: Creciente biblioteca de imágenes y plantillas de diapositivas personalizables diseñadas por profesionales. • Articulate Review: Simplifica y acelera las revisiones de proyectos de contenidos online con los miembros de tu equipo. • Articulate Live: Permite que el usuario participe de seminarios web en vivo disponibles sobre los temas más útiles, con los gurús líderes en la industria. • Peek: Permite grabar la pantalla de una computadora, y se puede compartir fácilmente por LMS o utilizando una URL única.

5.2.1. Características del servicio de soporte técnico, mantenimiento y asistencia técnica

- El servicio de soporte técnico, mantenimiento y asistencia técnica está comprendido dentro de la suscripción del servicio por un período de 1095 días calendarios. El cual comprende:
 - o Mantener la disponibilidad de los componentes del software adquirida por la suscripción.

- Brindar la asistencia para resolver los incidentes que puedan afectar la entrega del servicio.
- Permitir el uso de versiones anteriores soportadas por el fabricante.
- Brindar asesoría para la instalación de las nuevas versiones liberadas.
- Brindar asesoramiento en la actualización del software provisto, incluyendo el suministro de nuevas versiones de producto (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, updates, etc.), los cuales deben estar disponibles desde un servidor web.
- Brindar el servicio de postventa durante la instalación del software y/o periodo del contrato.
- La suscripción debe permitir contar al menos con los siguientes canales de comunicación para la atención de las incidencias:
 - Sistema de ticket del contratista.
 - Una dirección de correo electrónico para el soporte.
 - Un número telefónico fijo en Perú.
 - Un número de teléfono móvil en Perú.
- Estos medios permitirán que la SUNAT pueda realizar reportes de incidentes en un esquema de 5x9, en idioma español y que la asistencia se pueda dar por correo electrónico, llamada telefónica, en forma remota o de forma presencial según sea la necesidad. Todos estos datos deben ser facilitados por el contratista dentro de los (5) días calendario de suscrito el contrato.
- El tiempo de solución para resolver una incidencia está indicado en el ítem “5.3. Objetivos de nivel de servicio”. En caso el contratista necesite un tiempo mayor para resolver una determinada incidencia deberá informar mediante correo electrónico a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, en adelante DGIT, el tiempo de atención de la misma. Luego de terminar la atención de cualquier incidente de criticidad alta, el contratista deberá remitir vía correo electrónico a la DGIT, un informe técnico donde señale el motivo de la incidencia, fecha y hora de inicio de la incidencia, fecha y hora de fin de la incidencia, medidas correctivas realizadas y medidas preventivas a tomarse.
- El contratista es responsable de dar la solución al incidente; en caso no lo pueda resolver, él será responsable de elevar el caso al fabricante y hacerle seguimiento, así como la ejecución de todas las acciones necesarias hasta la solución total del incidente.
- El área usuaria reportará las incidencias a la DGIT, y ésta finalmente al contratista. El inicio del reporte de incidente para el contratista será desde la comunicación, utilizando cualquiera de los canales de atención indicados, por parte de la DGIT al contratista.
- El contratista debe brindar continuidad del servicio de soporte informático y mantenimiento (servicio de mantenimiento y soporte) del software que se contrate.
- El contratista al término del año en un plazo no mayor de 5 días calendarios de finalizado el año, deberá entregar a la DGIT, un informe conteniendo la relación consolidada de las incidencias donde detalle el motivo de la incidencia, fecha y hora de inicio de la incidencia, fecha y hora de fin de la incidencia, medidas correctivas y medidas preventivas tomadas.
- El informe indicado en el ítem anterior debe consignar por cada incidente gestionado al menos lo siguiente:
 - Número del ticket de atención.
 - Descripción del incidente.
 - Fecha de reporte (día/mes/año/hora).
 - Fecha de solución (día/mes/año/hora).
 - Causa de la incidencia.
 - Descripción de la acción o acciones desarrolladas para solucionar el incidente.

5.2.2. Características del Entrenamiento

- El servicio de entrenamiento está comprendido dentro de la suscripción del servicio por un período de 1095 días calendarios. Comprende:
 - Brindar entrenamiento mediante sesión remota con expositor en vivo programada con una duración mínima de 04 horas sobre el manejo de la consola de administración y la gestión de contratos, así como la generación de paquetes y la instalación de los productos de software que se contraten.
- El entrenamiento deberá ser realizado dentro de los 15 días calendarios contabilizados a partir del día siguiente de emitido la conformidad de instalación del software.

- El entrenamiento debe impartirse en coordinación con la DGIT.
- El entrenamiento se brindará hasta 04 personas administradores de las licencias.
- El entrenamiento debe desarrollarse en la versión del software que se contrate.

- El entrenamiento requerido debe tener las siguientes características generales:
 - o Será impartida en idioma español.
 - o Debe darse en un máximo de 04 horas por sesión/día y dentro del horario de oficina definido por la SUNAT.
 - o Deben ser impartidos por uno o más profesionales certificados en el software ofertado.
 - o El contratista debe emitir constancia de participación a cada participante por el taller impartido, y se entregará a los quince (15) días calendario como máximo a partir de la culminación del taller.
 - o El contratista deberá elaborar acta de entrenamiento.
 - o Debe desarrollarse en la versión del software que se ofrezca.
- Se permitirá que las sesiones de entrenamiento puedan ser grabadas.
- Al finalizar el Entrenamiento, el contratista deberá entregar el informe de entrenamiento, la recepción será coordinada con la DGIT, en físico o correo electrónico.

5.3. Objetivos de nivel de servicio

- En el desarrollo del servicio se considerarán los siguientes objetivos:

Tipo de Criticidad	Descripción	Tiempo de atención (*)
Baja	El servicio afecta a 1 usuario o grupo reducido de usuarios menor o igual a 5 usuarios.	48 horas
Media	El servicio afecta 1 software asociado, se afecta entre 5 hasta 30 usuarios.	24 horas
Alta	El servicio afecta todos los softwares. Todos los usuarios son afectados. No hay disponibilidad en alguna de las funcionalidades de los softwares.	08 horas

(*) Se considera dentro de los días y el horario del servicio.

- Los objetivos de nivel de servicio indicados serán medidos anualmente e incluidos en el Informe de Servicio de Soporte Técnico, Mantenimiento y Asistencia Técnica.

5.4. Lugar, plazo y horario de ejecución de la prestación del servicio

5.4.1. Lugar

- En la sede de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información, ubicado en la Av. Andrés Reyes N° 320, Distrito de San Isidro (1U5200- DGIT), Provincia y Departamento de Lima; o de manera remota.

5.4.2. Plazo

- El plazo de ejecución del servicio de suscripción es de 1095 días calendarios a partir de la entrega de suscripción de las licencias de software.

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	LUGAR	PLAZO
Único	Plazo de entrega del servicio de suscripción de licencias de software para la creación y edición de contenido digital y/o multimedia para la SUNAT, incluye: <ul style="list-style-type: none"> - Licencias de softwares: <ol style="list-style-type: none"> 1) Software de la marca Adobe Acrobat Pro DC 2) Software de la marca Adobe Creative Cloud 	Av. Andrés Reyes N° 320, San Isidro (1U5200- DGIT) o de manera remota	Máximo 15 días calendario contabilizados desde el día siguiente de la suscripción del contrato

	<p>3) Software de la marca Adobe Illustrator 4) Software de la marca Adobe Photoshop 5) Software de la marca Adobe Stock 6) Software de la marca Articulate 360</p> <p>- Documentos de manuales y/o guías por cada software:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de instalación impreso o electrónico para descargar de una dirección web (en español o inglés). • Manual de usuario impreso o electrónico para descargar de una dirección web (en español o inglés). • Manual de procedimiento de escalamiento de incidentes, impreso o electrónico para descargar de una dirección web (en español o inglés). • Guía sobre la administración y/o uso de la consola de administración, impreso o electrónico para descargar de una dirección web (en español o inglés). <p>- Servicio de Soporte Informático y Mantenimiento (1095 días calendario)</p>		
	Instalación y Configuración	Av. Andrés Reyes N° 320, San Isidro (1U5200- DGIT) o de manera remota	Máximo 15 días calendario contabilizados desde el día siguiente de otorgada la conformidad de la entrega de la suscripción
	Entrenamiento	Av. Andrés Reyes N° 320, San Isidro (1U5200- DGIT) o de manera remota	Máximo 30 días calendario contabilizados desde el día siguiente de otorgada la conformidad de la Instalación y Configuración

Nota: Se precisa que como parte del servicio de suscripción de licencias en general, el proveedor brinda el servicio de soporte y mantenimiento de dichas licencias, por lo que la fecha de inicio de la suscripción es la fecha de inicio del correspondiente Servicio de Soporte Informático y Mantenimiento.

5.4.3. Horario

- Se realizará en el horario de oficina de lunes a viernes de 08:30 a.m. a 05:30 p.m., hora peruana, en el esquema de 5x8. Sin embargo, si la Entidad lo considera necesario podrá modificar el horario indicado.

5.5. Resultados esperados (Entregables)

- Toda documentación o entregable elaborada por el Contratista debe estar en idioma español.

Descripción	Entregables	Documentos para la conformidad	Área que otorga la conformidad
Servicio de suscripción de licencias de software para la creación y edición de contenido	1.a) Entrega de suscripción de licencias de software para la creación y edición de contenido digital y/o multimedia para la SUNAT, por el periodo solicitado, incluye: Documentos de suscripción:	Acta de conformidad a la recepción de documentos de suscripción, manuales y/o guías.	División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT)

digital y/o multimedia para la SUNAT	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a la plataforma web del fabricante para descargar los softwares de instalación brindado por el Contratista. • Documento de constancia de activación de las licencias de software por el periodo de 1095 días calendario, donde debe indicarse la fecha de inicio y fin del servicio brindado por el Contratista. <p>Documentos de manuales y/o guías por cada software:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de instalación impreso o electrónico para descargar de una dirección web (en español o inglés). • Manual de usuario impreso o electrónico para descargar de una dirección web (en español o inglés). • Manual de procedimiento de escalamiento de incidentes, impreso o electrónico para descargar de una dirección web (en español o inglés). • Guía sobre la administración y/o uso de la consola de administración, impreso o electrónico para descargar de una dirección web (en español o inglés). 		
	1.b Informe del Servicio de Soporte Informático y Mantenimiento del software de manera anual (1095 días calendario).	Acta de conformidad del Servicio de Soporte Informático y Mantenimiento del software (cada 365 días calendario).	División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT)
	Instalación y configuración	Acta de conformidad de la Instalación y configuración.	División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT)
	Entrenamiento: Incluye sesión grabadas.	Acta de conformidad del entrenamiento.	División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT)

6. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

6.1. Requisitos del proveedor

- El proveedor deberá estar autorizado por el fabricante respectivo para comercializar y brindar el servicio de suscripción de licencias de software y/o instalación y configuración y/o soporte técnico informático y mantenimiento de los productos solicitados en el Perú. La acreditación se realizará mediante carta del fabricante vigente a la suscripción del contrato.

6.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

- Debe contar con correo electrónico empresarial o de domino propio, el cual deberá indicarlo a la firma de contrato.

6.2.1. Personal

A. Otro Personal

a) Un (1) Técnico de soporte del software Servicio:

i. Actividades:

- Brindar apoyo en la instalación y configuración de los softwares ofertados, esto pueden ser de manera presencial o remota.

- Ejecutar el soporte, actualización y mantenimiento al software ofertado incluyendo el upgrade o actualización de versiones y el manejo de sus licencias durante el periodo del servicio.
- Coordinar con la Entidad por medio de la DGIT cualquier asunto acerca de la instalación y/o configuración de los softwares ofertados.

ii. Perfil:

- Bachiller en Ingeniería de Sistemas, Informática, Cómputo, Telecomunicaciones, Electrónica o las siguientes carreras:
 - o Ingeniería de Sistemas e Informática
 - o Ingeniería Informática
 - o Ingeniería Industrial
 - o Ingeniería Industrial y de Sistemas
 - o Ingeniería de Software
 - o Ingeniería de Sistemas de Información
 - o Ingeniería de Computación y de Sistemas
 - o Ingeniería Informática y de Sistemas
 - o Ingeniería de Sistemas Empresariales.
 - o Licenciado en Computación e Informática.
 - o Ingeniería de Tecnologías de Información.

iii. Experiencia:

- Dos (02) años en la ejecución, instalación y/o configuración de los softwares ofertados.
 - Certificación en soporte, licenciamiento y/o mantenimiento de los softwares ofertados vigente.
- Nota: Para la acreditación del personal considerado como Otro Personal se deberá presentar documentación con una copia simple del diploma de bachiller o del título profesional correspondiente que acredite fehacientemente el grado de estudios y la experiencia se acredita con (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 presentado a la firma del contrato.
- El contratista en caso de emplear personal de procedencia extranjera debe presentar copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, extendido por la autoridad competente en el Perú, conforme a la normativa especial de la materia, adicionalmente 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. Otras obligaciones del Contratista

7.1.1.1. Referidas a 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 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”.

7.1.1.2. Obligaciones Referidas al COVID-19

- EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar la “Directiva Administrativa que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2” de la SUNAT, lo cuales están acorde con la Resolución Ministerial N° 1275-2021-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.
- 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.

7.1.1.3. Retiro del personal asignado al servicio

- a) 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 SUNAT y cumplir con iguales o superiores características a las previstas en las Bases para el personal.*
- b) En caso se produjera un reemplazo por fuerza mayor o caso fortuito, el Contratista comunicará mediante documento escrito dirigido a la DSOIT y presentado en la mesa de partes virtual 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 tres (3) días calendario, presentando la documentación que acredite las habilidades, competencias y experiencia del nuevo personal asignado.
- c) 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 por una alternativa mutuamente aceptable, a condición de que este derecho sólo sea ejercido cuando la entidad razonablemente considere que la cantidad o calidad del trabajo del empleado o subcontratista en cuestión le resultan inaceptables, o su actitud es incompatible con los objetivos que persigue la entidad en el servicio, o resulta perjudicial a las relaciones entre el personal del Contratista y de la entidad. *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.*

7.2. Adelantos

- Para el presente servicio no aplica adelantos.

7.3. Subcontratación

- El Contratista podrá subcontratar parte de las prestaciones a su cargo, de acuerdo con las condiciones previstas en el artículo 35° de la Ley de Contrataciones del Estado y el artículo 147° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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 SUNAT.
- Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su Oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de LA SUNAT. En tal sentido, queda claramente establecido que
- EL CONTRATISTA no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del contrato.
- Finalmente, queda establecido que EL CONTRATISTA es responsable de garantizar la integridad de la información o del procesamiento a la cual tiene acceso, entendiéndose por ello que la información se mantenga inalterada ante accidentes o intentos de manipulación maliciosos realizados por terceros; y que sólo se podrá modificar la información mediante autorización expresa de LA SUNAT.
- Asimismo, EL CONTRATISTA declara que se somete a las disposiciones previstas por la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias; haciendo dicho compromiso extensivo a sus trabajadores y cualquier personal a su cargo, responsabilizándose ante cualquier incumplimiento generado.

7.5. Virus

- Es posible que exista software que puede corromper no sólo el software objeto del Contrato, sino también otro software empleado en el mismo Procesador o en otros procesadores conectados a él, incluyendo software de base. Esta corrupción de software puede permanecer latente y no necesariamente será hallada durante el período de pruebas de aceptación. Dicha corrupción se denominará "virus" a los fines de este numeral.

- El Proveedor 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 Proveedor 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 al comprador para reducir el efecto del virus, y particularmente si el virus causara pérdida de eficiencia operativa o pérdida de datos, asistir al comprador para mitigar dichas pérdidas y restaurar la eficiencia operativa original del comprador.

7.6. Propiedad Intelectual

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

7.7. Medidas de control durante la ejecución contractual

7.7.1. Áreas que supervisan

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

7.7.2. Áreas que coordinarán con el proveedor

- Las coordinaciones con el proveedor serán realizadas por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) de la INSI.

7.8. Conformidad de la Prestación

7.8.1. Prestación Única

- Las conformidades se darán de acuerdo con los plazos y a los entregables esperados, indicados en los numerales 5.4.2. y 5.5. respectivamente, aplicándose la penalidad de corresponderse de acuerdo con lo indicado en el punto 7.11, el cual será emitido por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) de la INSI.

7.9. Forma de Pago

7.9.1. Prestación Única

Entregables	Porcentaje del Monto del Contrato
1.a) Luego de emitida el Acta de conformidad a la recepción de la documentación de suscripción, manuales y/o guías, el Acta de conformidad de la Instalación y configuración y el Acta de conformidad del Entrenamiento.	76%
1.b) Informe del Servicio de Soporte Informático y Mantenimiento de la suscripción cada 365 días calendario (*)	24%

(*) Sera pagado en 03 cuotas iguales (8% cada una):

- Primer pago: a los 365 días calendario de emitida el acta de conformidad de la recepción de la suscripción.
- Segundo pago: a los 730 días calendario de emitida el acta de conformidad de la recepción de la suscripción.
- Tercer pago: a los 1095 días calendario de emitida el acta de conformidad de la recepción de la suscripción.

7.10. Fórmula de Reajuste

- No aplica.

7.11. Penalidades aplicables

7.11.1. Penalidad por mora

En caso de retraso injustificado del Contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la SUNAT aplicará automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, según lo establecido en el Artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

La penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$Penalidad\ diaria = \frac{0.10 \times Monto\ vigente}{F \times Plazo\ vigente}$$

Donde:

- F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;
- F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.

Tanto el monto como el plazo se refieren a la prestación parcial que fuera materia de retraso, es decir por cada prestación periódica.

La penalidad por mora puede alcanzar un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA ENTIDAD no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

7.11.2. Otras penalidades

- En virtud de lo establecido en el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado vigente, la entidad podrá establecer otras penalidades diferentes a moras, estableciéndose la siguiente:

Otras penalidades																	
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento														
1	Por la demora en la atención de los incidentes.	<p>Se calculará el UPTIME total del servicio de forma anual, de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME} = [(\text{THM} - \text{THE}) / \text{THM}] \times 100\%$ <p>Dónde:</p> <p>THM = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la entidad por el soporte para el buen funcionamiento del software base.</p> <p>THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de respuesta máximo establecido en el término de referencia) en que incurrió el contratista para el soporte del servicio.</p>	<p>Según lo indicado en el informe de conformidad del área usuaria DGIT, en sus reportes de conformidades del servicio.</p> <p>La penalidad del periodo estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango de UP Time</th> <th>Penalidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>> 90% hasta 99%</td> <td>0.1 UIT</td> </tr> <tr> <td>> 80% hasta 90%</td> <td>0.2 UIT</td> </tr> <tr> <td>> 70% hasta 80%</td> <td>0.3 UIT</td> </tr> <tr> <td>> 60% hasta 70%</td> <td>0.4 UIT</td> </tr> <tr> <td>> 50% hasta 60%</td> <td>0.5 UIT</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 50%</td> <td>0.6 UIT</td> </tr> </tbody> </table>	Rango de UP Time	Penalidad	> 90% hasta 99%	0.1 UIT	> 80% hasta 90%	0.2 UIT	> 70% hasta 80%	0.3 UIT	> 60% hasta 70%	0.4 UIT	> 50% hasta 60%	0.5 UIT	Menor o igual a 50%	0.6 UIT
Rango de UP Time	Penalidad																
> 90% hasta 99%	0.1 UIT																
> 80% hasta 90%	0.2 UIT																
> 70% hasta 80%	0.3 UIT																
> 60% hasta 70%	0.4 UIT																
> 50% hasta 60%	0.5 UIT																
Menor o igual a 50%	0.6 UIT																
2	Sustitución del Personal no autorizada por la SUNAT	Si el Contratista cambia alguno(s) de los profesionales del personal propuesto sin autorización de la SUNAT, se le aplicará una penalidad del 0.5 % del monto del contrato por cada día de atraso, hasta que el Contratista cumpla con presentar la documentación del nuevo personal para la aprobación de la SUNAT. Dicha penalidad será deducida en el periodo de pago en que se haya observado el incumplimiento.	El Contratista deberá corregir dicho incumplimiento en un plazo máximo de 72 horas. El (la) reemplazante deberá cumplir con iguales o superiores características a las previstas en las Bases para el personal, y deberá ser aprobado por la SUNAT en un plazo máximo de dos (02) días calendario, en el momento del reemplazo, previo Informe de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).														

El cálculo de penalidad no es acumulativo de un período (anual) a otro.

Ejemplo:

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

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 5x9. En el trimestre, se reportaron 5 incidencias con el servicio: 3 fueron resueltos dentro de los tiempos de respuesta establecidos; y 2 fueron resueltos excediendo los tiempos de solución establecidos. El UPTIME será:

$$\begin{aligned} \text{UPTIME} &= (5-2)/5 \\ \text{UPTIME} &= 60\% \end{aligned}$$

La penalidad a aplicar será de 0.5 UIT.

La penalidad que se aplique estará en función al resultado del UPTIME según la tabla mostrada en la forma de cálculo indicada en Otras penalidades.

De presentarse una situación excepcional que impida al contratista cumplir con los plazos de respuesta establecidos, éste podrá enviar una carta de manera formal a la entidad exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. Si la entidad

encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.

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

7.12. Responsabilidad por vicios ocultos

- El Contratista será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio conforme a lo indicado en el numeral 40.2 del Artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo de un (01) año a partir de la última conformidad otorgada por parte de la Entidad.

II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 800,000, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se considera servicio similar al siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contratación de servicio de suscripciones de productos o softwares solicitados. <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 contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso de que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso de que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo.</p> <p>Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de</p>

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".*