

REQUERIMIENTO

I. Términos de Referencia

1. Denominación de la contratación

Servicio de suscripción de licencias para el Sistema Integral de Recepción e Intercambio Automático de Información para la SUNAT desarrollado por la empresa BearingPoint Internacional IT Solutions Center o equivalente.

2. Finalidad pública

La SUNAT dentro de su PEI (2018-2024) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra el Objetivo Estratégico N.º 01: "Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero", indicando que la SUNAT, como parte del Estado, desarrollará los mecanismos y estrategias necesarios para, en el marco de sus competencias, mejorar significativamente el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras por parte de los contribuyentes y usuarios de comercio exterior, lo que se debe materializar en indicadores concretos y comparables internacionalmente, tales como los referidos a la reducción de la evasión y/o el incumplimiento tributario. Este objetivo también está referido a aquellas otras obligaciones cuyo control del cumplimiento le ha sido encargado a la SUNAT mediante ley expresa.

Y así, contribuir al mejoramiento de los servicios prestados por la Intendencia Nacional de Sistemas de Información – INSI, contando para ello con el equipamiento necesario para garantizar el óptimo funcionamiento de los servicios informáticos que ofrece la SUNAT a los contribuyentes, usuarios internos y público en general; lo cual está asociado al Objetivo Estratégico N.º 01.

3. Antecedentes

El Perú, desde el mes de octubre 2014, es miembro del Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información en Materia Tributaria de la OCDE (en adelante, Foro Global). En dicho sentido, dentro de los compromisos asumidos está el cumplir con las políticas sobre transparencia e intercambio de información, así como diseñar estrategias para combatir la elusión y evasión tributaria internacional.

El Perú, el 25 de octubre de 2017 suscribió la adhesión a la Convención sobre Asistencia Administrativa Mutua en Materia Tributaria (CAAMMT), el cual permitirá intercambiar información en materia tributaria y financiera con más de 123 jurisdicciones del mundo. Asimismo, mediante Resolución Legislativa N.º 30774, publicada el 23.05.2018 el Congreso de la República del Perú aprobó la CAAMMT, en tanto que el Gobierno del Perú, mediante Decreto Supremo N.º 012-2018-RE, publicada el 24.05.2018, ratificó la mencionada Convención. La CAAMMT, de acuerdo con lo señalado en sus artículos 5, 6 y 7 prevé tres tipos de intercambio de información: a solicitud, espontánea y automática.

De otro lado, en los convenios para evitar la doble imposición (CDI) celebrados por el Perú, se incluye una cláusula para que los Estados intercambien información entre sí. Asimismo, al ser el Perú miembro de la Comunidad Andina, le es aplicable la Decisión 578, Régimen para evitar la doble tributación y prevenir la evasión fiscal, que contiene, entre otros, disposiciones para que los países intercambien información, establezcan los controles administrativos para evitar el fraude y la evasión fiscal, y se asistan en los procesos de recaudación de deudas.

El Decreto Legislativo N.º 1312 y su reglamento, el Decreto Supremo N.º 333- 2017-EF establecen la obligación de presentar ante la SUNAT el reporte País por País. Asimismo, el Decreto Legislativo N.º 1313 establece la obligación de presentar ante la SUNAT la información sobre operaciones pasivas de las empresas del sistema financiero con sus clientes referida a saldos y/o montos acumulados, promedios o montos más altos de un determinado periodo y los rendimientos generados.

El Decreto Legislativo N.º 1315 que modificó diversos artículos del Código Tributario, en su artículo 102º-D establece que la SUNAT comunicará periódicamente, mediante intercambio automático, a la autoridad competente, la información y los datos que se acuerden en los convenios internacionales. Esta forma de intercambio incluye al intercambio automático de información financiera.

Asimismo, a fin de estar operativamente listos para efectuar los intercambios automáticos de información se requiere suscribir, en el caso de las jurisdicciones adheridas a la CAAMMT el Acuerdo Multilateral de Autoridades Competentes y en el caso de jurisdicciones que no estén adheridas a ella, la suscripción de Acuerdos Bilaterales de Autoridades Competentes considerando la existencia previa de un CDI, Tratado de Intercambio de Información Tributaria o la Decisión 578 de la Comunidad Andina. También, a efectos de poder acceder a información de periodos anteriores a la adhesión del Perú a la CAAMMT (es decir anteriores a 2019) se debe suscribir una Declaración Unilateral.

El 21 de marzo de 2019 se celebró el Contrato N° 04 -2019-SUNAT/MSI, producto de la Licitación Pública Internacional N° 003-2018-SUNAT/ BID¹ con la empresa BearingPoint Internacional IT Solutions Center, el cual contaba con las prestaciones:

- Prestación Principal:
 - Suscripción de 15 licencias de producción para el sistema Integral de Recepción e Intercambio Automático de Información.
 - Servicio de implementación en los ambientes no productivo y productivo.
 - Capacitación y/o entrenamiento del sistema.
- Prestación accesoria:
 - Soporte de buen funcionamiento en los ambientes no productivo y productivo.

El 21 de marzo de 2019 se celebró el Contrato N° 04 -2019-SUNAT/MSI, producto de la Licitación Pública Internacional N° 003-2018-SUNAT/ BID¹ con la empresa BearingPoint Internacional IT Solutions Center, el cual contaba con las prestaciones:

- Prestación Principal:
 - Suscripción de 15 licencias de producción para el sistema Integral de Recepción e Intercambio Automático de Información.
 - Servicio de implementación en los ambientes no productivo y productivo.
 - Capacitación y/o entrenamiento del sistema.
- Prestación accesoria:
 - Soporte de buen funcionamiento en los ambientes no productivo y productivo.

Mediante el referido Contrato, se contrató la solución integral a medida de SUNAT y fue desarrollado por la empresa BearingPoint Internacional IT Solutions Center y la presente suscripción supone su continuidad

4. Objetivos de la contratación

4.1. Objetivo General:

Contratar una persona natural o jurídica que brinde el servicio de suscripción de licencias, el mismo que incluye el soporte y mantenimiento para el Sistema Integral de Recepción e Intercambio Automático de Información para la SUNAT. El cual permitirá contar con procedimientos normales de inscripción, presentación y validación de información a nivel local, así como también, preparación de esta, a fin de poder intercambiarla de forma automática con otras jurisdicciones con las cuales se tenga un convenio vigente que permita intercambiarla bajo dicha modalidad, considerando los estándares de seguridad y confidencialidad solicitados en el presente documento.

4.2. Objetivos Específicos:

La contratación del servicio ayudará con los objetivos de:

- ✓ Contar con el licenciamiento adecuado que permita el uso del sistema.
- ✓ Mantener actualizado el sistema, con el soporte y mantenimiento oportuno ante incidentes o problemas durante la operación.
- ✓ Mejorar la disponibilidad y buen funcionamiento de la plataforma tecnológica base

para el funcionamiento del sistema de integral de recepción e intercambio automático de información.

5. Características y condiciones del servicio a contratar

5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

Ítem	Descripción	Cantidad	U.M.
Único	Servicio de suscripción de licencias, para el Sistema Integral de Recepción e Intercambio Automático de Información (15 licencias).	1	Servicio

Con la Resolución de Intendencia No. XXXX-2022/SUNAT/8B0000, de fecha XX de agosto del 2022, se aprueba la estandarización para la contratación del Servicio de suscripción de licencias para el Sistema Integral de Recepción e Intercambio Automático de Información para la SUNAT desarrollado por la empresa BearingPoint Internacional IT Solutions Center o equivalente. La estandarización se aprueba por un periodo de treinta y seis (36) meses.

5.2. Actividades

5.2.1. Servicio de suscripción de licencias

El Sistema de Intercambio automático de Información, consta de:

- La Suscripción de (15) quince licencias de producción para el Sistema Integral de Recepción e Intercambio Automático de Información y la documentación entregada por el fabricante.

5.2.1.1. Requerimientos Funcionales

La suscripción incluye lo necesario para su correcto funcionamiento de acuerdo con el proceso de intercambio de información definido por SUNAT, según Anexo A.

Las funcionalidades mínimas requeridas que debe cumplir la suscripción son las siguientes:

- a) Registro y actualización de jurisdicciones
- b) Inscripción de obligados
- c) Recolección y validación de Información:
 1. Validar estructura de reportes (CRS y CbC)
 2. Enviar Constancia de Aceptación
 3. Reemplazar declaración anterior (sustitutoria / rectificatoria)
 4. Validar consistencia
 5. Comunicar inconsistencia
 6. Enviar Constancia de presentación
- d) Generación y envío de reporte consolidado
 1. Autorizar la generación de archivos
 2. Separar información por jurisdicción
 3. Generar archivo XML
 4. Validar archivo XML que no tiene errores
 5. Firmar digitalmente el archivo
 6. Comprimir el archivo
 7. Validar archivo comprimido
 8. Encriptar archivo con AES-256
 9. Encriptar archivo con llave pública de destinatario
 10. Crear archivo de Metadata XML
 11. Crear archivo de transmisión
 12. Enviar archivo mediante plataforma CTS o usando los protocolos que establece la OCDE
 13. Validar y autorizar envío mediante SFTP o usando los protocolos que establece la OCDE
 14. Enviar archivo por SFTP o usando los protocolos que establece

la OCDE

15. Recibir confirmación de transmisión y entrega

e) Recepción de reporte consolidado

1. Recibir archivos por CTS o SFTP o usando los protocolos que establece la OCDE
2. Enviar constancia de recepción
3. Descomprimir el archivo
4. Desencriptar el archivo
5. Validar estructura y contenido
6. Comunicar inconsistencias

f) Módulo de Consultas y Accesos

g) Integración con otros sistemas de SUNAT

5.2.1.2. Requerimientos de Seguridad

El Contratista, además de cumplir con los estándares de seguridad y confidencialidad establecidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos deberá cumplir con la Resolución Ministerial N.º 004-2016-PCM o normativa vigente relacionada con Seguridad de la Información; así como con la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 27001:2014 - Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2da. Edición. El cumplimiento de estos estándares y normas se acredita con la declaración jurada de cumplimiento de términos de referencia como parte de su oferta.

Adicionalmente deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

Descripción
<ol style="list-style-type: none">1. En ningún caso el sistema debe tener algún tipo de contraseñas o passwords en el código fuente (hardcode) para su funcionalidad2. El sistema debe permitir que todas las sesiones se realicen por un canal seguro SSLv3/TLS para cifrar la sesión y SHA-1 o SHA-2 para cifrar las contraseñas.3. Los 10 riesgos de seguridad más importantes en aplicaciones web según la organización OWASP (Open Web Application Security Project) los cuales deben tomarse en cuenta al momento de desarrollar son:<ul style="list-style-type: none">● A1-Inyección● A2-Pérdida de autenticación y gestión de sesiones● A3-Secuencia de comandos en sitios cruzados XSS● A4-Referencia directa insegura a objetos● A -Configuración de seguridad incorrecta● A -Exposición de datos sensibles● A7-Ausencia de control de acceso a las funciones● A -Falsificación de peticiones en sitios cruzados CSRF● A9-Uso de componentes con vulnerabilidades conocidas● A10-Redirecciones y envíos no validados4. El sistema debe permitir la gestión de las contraseñas, credenciales y certificados de manera segura y centralizada. Asimismo, se debe cifrar la información de contraseñas cuando esta sea persistente en bases de datos5. El sistema deberá considerar medidas de seguridad, a fin de poder obtener información del usuario que registra información en el sistema. En ese sentido, adicionalmente a la información del usuario se debe registrar la dirección IP utilizada.6. El sistema debe guardar información sobre el acceso a las consultas que se habiliten, identificando quien accedió a la misma.7. El sistema debe tener la capacidad de proteger la información y los datos de manera que personas o sistemas no autorizados no puedan leerlos ni modificarlos, debe cumplir con las siguientes características:<ul style="list-style-type: none">● Confidencialidad. Capacidad de protección contra el acceso de datos e información no autorizados, ya sea accidental o deliberadamente.● Integridad. Capacidad del sistema o componente para prevenir accesos o modificaciones no autorizados a datos o programas de ordenador.● No repudio. Capacidad de demostrar las acciones o eventos que han tenido lugar, de manera que

Descripción
<p>dichas acciones o eventos no puedan ser repudiados posteriormente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Responsabilidad. Capacidad de rastrear de forma inequívoca las acciones de una entidad. ● Autenticidad. Capacidad de demostrar la identidad de un sujeto o un recurso. <p>8. Toda la información proveniente de otros países debe cifrarse por el sistema apenas ingrese a la SUNAT y almacenarse cifrada durante todo el proceso de AEOI.</p> <p>9. Solo a través del sistema se podrá visualizar y/o utilizar esta información. Asimismo, solo puede ser consultada por los perfiles autorizados.</p> <p>10. Las Bases de Datos y File Systems utilizados para el proceso de AEOI y que contengan información de los contribuyentes (CRS, CBC y otros) deberán estar cifrados y aislados del resto de sistemas de SUNAT. La implementación del cifrado debe ser realizado por el proveedor, el cual no tendrá acceso a los datos.</p> <p>11. Se recomienda usar una red aislada para el sistema informático que soportará el proceso AEOI.</p> <p>12. El sistema debe permitir la Gestión de Seguridad de Usuarios, grupos de usuarios y asignación de Roles y perfiles de usuarios, permitiendo asociar las acciones disponibles en el sistema a roles de usuario, permitiendo parametrizar las funcionalidades que cada actor puede usar en el sistema, los permisos de acceso al sistema para los usuarios podrán ser cambiados solamente por el administrador de acceso a datos (SUNAT).</p> <p>13. El sistema al ingresar al usuario debe mostrar la última fecha y hora de ingreso del último logueo del usuario y debe garantizar solo una sesión por usuario.</p> <p>14. Un usuario puede estar asociado a uno o más roles, de tal manera que los menús de navegación del sistema se muestran o despliegan dependiendo de las acciones asociadas a cada rol de usuario, permitiendo así que cuando el usuario es autenticado correctamente el sistema verifica los roles que tiene activos para otorgarle únicamente las acciones autorizadas a realizar.</p> <p>15. El sistema de intercambio de información debe generar informes con los usuarios activos, los perfiles de los mismos, los usuarios inactivos con sus fechas de bajas y altas a fin de hacer auditorías de usuarios periódicamente.</p> <p>16. El diseño del sistema debe definir los criterios necesarios para asegurar la trazabilidad y auditoría sobre las acciones de creación, actualización, modificación, de no repudio o borrado de los componentes de información, de tal manera que la solución debe permitirle al administrador del sistema parametrizar las tablas y eventos que pueden auditarse.</p> <p>17. El diseño del sistema debe tener en cuenta mecanismos que aseguren el registro histórico para poder mantener la trazabilidad de las acciones realizadas por los usuarios, contemplando el registro de auditoría que contiene información de fecha y hora, identificación del registro, tabla afectada, descripción del evento, tipo de evento, usuario que realiza la acción, identificación de sesión y dirección IP del usuario desde donde se efectuó la transacción.</p> <p>18. El sistema debe proveer una consulta que permita a un usuario con los privilegios asignados, consultar los registros de auditoría, aplicando criterios de filtro (usuario, dirección IP, rango de fechas y tipo de operación).</p> <p>19. El sistema debe integrarse con el Active Directory para los procesos de inicio de sesión y autenticación. El sistema debe soportar la integración Nativa con Active Directory. Para usuarios externos el sistema debe autenticarse con la Clave SOL para lo cual va a invocar a un servicio REST de SUNAT.</p> <p>20. El sistema debe permitir el respaldo de la información de acuerdo con las necesidades del negocio.</p> <p>21. El proveedor a nivel de la base de datos debe poder definir reglas de validación de integridad de datos (unicidad, referencial y negocio), sin tener acceso a los datos.</p> <p>22. El sistema debe contemplar un modelo de datos que garantice base de datos única para evitar que se pueda presentar duplicidad de información.</p> <p>23. El sistema debe cerrar las transacciones luego de máximo 10 minutos de inactividad.</p> <p>24. El sistema debe incluir controles de bloqueo de cuenta después de un máximo de 5 intentos erróneos a fin de evitar ataques de fuerza bruta.</p> <p>25. El sistema debe incluir un mecanismo de cifrado de los datos que se transportan entre los diferentes componentes tecnológicos y los datos sensibles de la base de datos que representen un alto nivel de confidencialidad.</p> <p>26. El sistema debe permitir la implementación de certificados digitales tanto en software como en hardware.</p> <p>27. El sistema debe implementar el mecanismo de firma o validación o autorización de documentos mediante firma mecánica o digital.</p> <p>28. El proveedor debe implementar controles para evitar la pérdida o duplicación de información de las transacciones.</p> <p>29. Todo intercambio de información se debe realizar de manera automática desde el mismo sistema, con el fin de reducir las posibilidades de error humano y la pérdida de confidencialidad e integridad de la información.</p>

El proveedor al presentar el cumplimiento de los términos de referencia está aceptando que cumple con todos los requerimientos de seguridad arriba indicados.

Asimismo, al momento de la conformidad, deberá presentar todas las

evidencias que sustente el cumplimiento de cada uno de los requerimientos de seguridad solicitados.

5.2.1.3. Requerimientos Tecnológicos

- El contratista debe configurar en el centro de cómputo (Data Center) de la SUNAT como mínimo dos ambientes de trabajo:
 - 01 ambiente Productivo: utilizado por los usuarios de la OAAMMT autorizados por la SUNAT.
 - 01 ambiente No Productivo: utilizado para realizar pruebas de la solución antes de ponerlas en el ambiente de Producción.
- El sistema debe funcionar correctamente sobre servidores virtuales de la Plataforma VMWare.
- El sistema debe soportar y funcionar correctamente sobre máquinas virtuales bajo sistema operativo RedHat 7.x o superior, o Microsoft Windows Server 2012 o superior.
- El sistema debe soportar y funcionar correctamente con bases de datos relacionales: Oracle o SQL Server o Informix, que soporte encriptación de información.
- El sistema debe soportar y funcionar correctamente con servidores web: Nginx Server o Internet Information Server.
- La SUNAT es responsable de proporcionar los servidores virtuales donde se implementará el sistema.
- La SUNAT proporcionara las licencias de los sistemas operativos
- RedHat 7.x o superior, o Microsoft Windows Server 2012 o superior y de las bases de datos Oracle, Informix, SQL Server, y servidores web Nginx Server o Internet Information Server. Cualquier otro sistema operativo, base de datos o servidor web diferentes a los mencionados, el proveedor tendrá la responsabilidad de asumir el costo de cualquier tipo de licenciamiento, suscripción o equivalente y el soporte de buen funcionamiento, así como cualquier otro software que requiera la implementación del sistema.
- El alcance de la suscripción abarcará para los ambientes productivos y no productivos.
- El proveedor tendrá la responsabilidad de poner en marcha y funcionamiento la solución tecnológica, dentro del centro de cómputo de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI).
- Los componentes de la solución deben convivir y no afectar en cualquier forma el equipamiento o propiedad existente en la SUNAT, caso contrario los trabajos necesarios de subsanación estarán a cargo y bajo responsabilidad del proveedor.
- La solución deberá integrarse a la infraestructura de Respaldo TSM, recientemente adquirida por la SUNAT.
- Todos los componentes de la solución deberán estar en alta disponibilidad (activo-pasivo) a nivel del software, funcionando en los centros de cómputo (C.C. Miraflores y C.C. San Isidro) de la SUNAT, los cuales disponen de capacidades de hardware idénticas. Ante la caída o falla de un site, el otro deberá asumir toda la carga de manera manual.
- El proveedor como parte de su propuesta técnica debe presentar un documento en el cual describa el "Esquema detallado de la arquitectura de su solución y de la infraestructura de hardware requerida para la implementación", esta arquitectura deberá contemplar como máximo los recursos informáticos que SUNAT pondrá a disposición del presente proceso. Como parte de este documento, el proveedor deberá incorporar el detalle de sus componentes.

5.2.1.4. Servicio de soporte técnico

El proveedor es responsable del soporte técnico el cual debe incluir la

implementación de actualizaciones en caso se requiera. Las actualizaciones deben incluir el suministro de nuevas versiones, reglas, filtros, releases (lanzamientos), entre otros del producto y reparaciones (en general denominadas comercialmente como parches, temporary fixes o equivalentes). Esta actualización debe ser aprobada previamente por la SUNAT.

El proveedor debe disponer de al menos los siguientes canales de comunicación para la atención de incidencias; una página web, una dirección de correo electrónico de soporte, un número telefónico fijo en Perú, un número de teléfono móvil en Perú, de tal modo que la SUNAT pueda realizar reportes de incidentes en un esquema de 12 horas x 7 días y en idioma español y que la asistencia se pueda dar por correo electrónico, llamada telefónica o de forma presencial según sea la necesidad. Esta información deberá ser entregada el día de la firma del Acta de conformidad de la Implantación de la Solución.

a. La SUNAT clasificará los incidentes según el nivel de severidad descrito a continuación:

I. **Severidad Nivel 1 (Graves):** Fallos que involucran la no disponibilidad del sistema.

La severidad de Nivel 1 se aplicaría cuando el incidente se reporte en los meses de vencimiento por la presentación de:

- Presentación del reporte CBC; se declara en octubre y se envía la información en marzo.
- Presentación del reporte financiero CRS; se declara en mayo a la entidad financiera y en setiembre se envía la información a los otros países.

II. **Severidad Nivel 2 (Medias):** Fallos que involucran la degradación del tiempo de respuesta del sistema.

La severidad de Nivel 2 se aplicaría cuando el incidente se reporte en los rangos que no se encuentren en fechas de vencimiento.

III. **Severidad Nivel 3 (Leves):** Fallos que involucran a funcionalidades de la Solución y que no afectan la normal operatividad ni su tiempo de respuesta.

Estos niveles de severidad sirven para priorizar las incidencias y resolverlas en base a los siguientes tiempos y horario de atención:

- I. Severidad Nivel 1: 4 horas, en esquema de 24 horas x 7 días
- II. Severidad Nivel 2: 8 horas, en esquema de 8 horas x 5 días
- III. Severidad Nivel 3: 24 horas, en esquema de 8 horas x 5 días

El inicio del reporte de incidente será desde la comunicación de SUNAT al contratista mediante cualquiera de los canales de atención.

b. En los casos que ocurran eventos críticos que requieran tomar decisiones por parte de la SUNAT, el contratista se comunicará con la DGIT para la coordinación y su confirmación. Estos eventos pueden ser:

- ✓ Instalación o actualizaciones de release de la solución afecte en la operatividad o funcionamiento de una parte o en la totalidad los servicios del Portal.
- ✓ Infección por virus o cualquier software malicioso (malware) y que se requiera acciones de limpieza.

Ninguno de los eventos descritos anteriormente debe afectar la operatividad del sistema. En caso sucedan se sumarán al UPTIME del mes.

c. En caso de que el proveedor no pudiera resolver el problema dentro del plazo

indicado, deberá realizar el escalamiento al fabricante. Deberá presentar una propuesta de horas para la solución de otros tipos de incidentes, y ser validado por la DGIT y/o GOSU, la propuesta de horas para la solución debe de realizarse dentro del plazo según el nivel de severidad con la cual se generó el incidente, de no cumplirse el tiempo previsto, se aplicará la penalidad de acuerdo a lo indicado en el numeral 7.9.2.

- d. Acceso ilimitado a los diferentes recursos técnicos del fabricante del producto durante las 24 horas del día y 7 días de la semana, por el periodo que dure el contrato.
- e. Acceso a la página web del fabricante del software para tener el soporte en línea vía web.
- f. Acceso a la guía de soporte del fabricante del software donde se especifique
- g. la información detallada de todo el soporte ofrecido.
- h. Para todos los productos el soporte en caso de incidentes o problemas incluye:
 - Cuando se identifique que la solución de un incidente o problema se requiere la actualización del software el contratista deberá brindar el asesoramiento y soporte necesario para dicha actualización.
 - El análisis, determinación, corrección y documentación de problemas de programas-producto instalados. Para estos efectos la Entidad efectuará llamadas de servicio para soporte telefónico o acceso remoto en modalidad 24x7 a un número proporcionado por el contratista, que será informado antes del inicio del servicio de soporte. El contratista proporcionará las instancias de contacto de manera tal de poder llegar a tener soporte de la casa matriz del software en su Headquarter (Oficinas Principales) o centros de atención.
 - Servicio para todos sus productos, que incluya en su oferta en la modalidad de cantidad ilimitada de llamadas para el soporte.
 - Las llamadas de servicio se sujetarán a lo siguiente:
 - Podrán efectuarse telefónicamente o por correo electrónico (considerándose todas estas formas igualmente válidas) a las direcciones acordadas entre el comprador y el contratista.
 - El comprador notificará las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:
 - ✓ Fecha y hora
 - ✓ Descripción del problema
 - ✓ Servicios afectados
 - ✓ Nivel de gravedad de la falla
 - ✓ Contacto en la SUNAT y dirección
- i. El contratista coordinará con la Entidad el desarrollo y ejecución de las tareas, así como también su distribución en el tiempo.

5.2.1.5 Servicio de Mantenimiento

El servicio de mantenimiento incluye la publicación y entrega periódica de actualizaciones del software, incluyendo el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporaryfixes). Siendo la publicación y entrega a través del portal del fabricante o del contratista.

El contratista garantiza que desde la entrega del software y por el período del servicio contratado, cada elemento individual o módulo del software será compatible con todo otro elemento o módulo del software y con el procesador y cualquier otro software que opere en éste que vaya a ser empleado juntamente con el software y haya sido descrito en la especificación funcional.

El contratista brindara el asesoramiento al personal de SUNAT para la ejecución del mantenimiento mediante instructivos, manuales o consultas. Debe de realizarse dentro del plazo según el nivel de severidad con la cual se generó el incidente.

5.3. Lugar y plazo de prestación del servicio

5.3.1 Lugar

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

5.3.2 Plazos

El plazo máximo para la entrega de Licencias y la documentación emitida por el fabricante es de diez (10) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del Contrato.

El plazo de ejecución del servicio, de soporte técnico y mantenimiento es de mil noventa y cinco (1095) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio de servicio.

5.3.3 Horario

El horario de atención del servicio será del tipo 24 x 7 x 365 días, coordinados con la SUNAT a través de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

5.4. Resultados esperados (entregables)

- 5.4.1.** El contratista deberá entregar a la SUNAT la documentación emitida por el fabricante, donde se indique en formato impreso o electrónico, el plazo del servicio de suscripción de licencias para el Sistema Integral de Recepción e Intercambio Automático de Información por los mil noventa y cinco (1095) días calendarios.

Las licencias deberán ser entregadas a más tardar a los diez (10) días calendario posteriores a la firma del contrato a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT). La entrega debe ser por mesa de partes de la sede central ubicada en Av. Garcilazo de la Vega N°1472 Lima (Horario: 08:30 a 16:30 de lunes a viernes) y/o mediante Mesa de Partes Virtual (MPV) (<https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>), o, de considerarlo conveniente LA SUNAT, a través de correo electrónico designado para tal fin, dirigidos a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

- 5.4.2.** De ser el caso, el contratista debe entregar el usuario y clave de acceso al portal de soporte o documentos de reactivación o reincorporación del servicio de mantenimiento y soporte. Con esta actividad se genera el acta de inicio del servicio entre el contratista y la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

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

- Usuario que reportó el incidente o falla.
- Técnico que atiende el incidente o falla.
- Hora de inicio de la atención.

- Tiempo de solución.
- Acciones correctivas tomadas.
- Acciones preventivas recomendadas.

El medio de entrega del Informe debe ser mediante correo electrónico en coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT). El plazo para otorgar la conformidad de los informes mensuales de servicio de mantenimiento y soporte del sistema por parte de SUNAT es de siete (7) días calendario.

5.4.4. Entrega de Informes del servicio de soporte y mantenimiento y sus plazos

El contratista debe presentar Informe resumen de Servicio de soporte técnico y mantenimiento del sistema del fabricante para los componentes de hardware y software del **primer año**.

El contratista debe presentar Informe resumen de Servicio de soporte técnico y mantenimiento del sistema del fabricante para los componentes de hardware y software del **segundo año**.

El contratista debe presentar Informe resumen de Servicio de soporte técnico y mantenimiento del sistema del fabricante para los componentes de hardware y software del **tercer año**.

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

El plazo para otorgar la conformidad de los informes de pago servicio de mantenimiento y soporte del sistema por parte de Sunat es de siete (07) días calendario.

6. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

6.1. Requisitos del proveedor

Ser propietario o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante para comercializar el servicio de suscripción de licencias, soporte y mantenimiento para el Sistema Integral de Recepción e Intercambio Automático de Información, el cual será acreditado mediante la copia de la Carta de autorización emitida por el fabricante en donde se detalle que está facultado a comercializar el servicio de suscripción, soporte técnico y mantenimiento al producto Sistema Integral de Recepción e Intercambio Automático de Información en el país. Este documento será presentado para la firma del contrato.

6.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

6.2.1. Personal

6.2.1.1. Otro Personal

Un (1) Especialista técnico en el Sistema Integral de Recepción e Intercambio Automático de Información.

i. Actividades:

Realizar las actividades de soporte y mantenimiento de la solución Sistema Integral de Recepción e Intercambio Automático de Información.

ii. Perfil:

Formación académica

• Profesional titulado en:

- Ingeniería de sistemas, o
- Ingeniería industrial, o
- Ingeniería de computación, o
- ingeniería de informática, o
- Ingeniería de software

Experiencia

- Tres (3) años de experiencia mínima en el soporte y/o, mantenimiento y/o asistencia técnica del software de la solución Sistema Integral de Recepción e Intercambio Automático de Información.

Capacitación

- Deberá contar con Certificado oficial del fabricante en la administración de la solución Sistema Integral de Recepción e Intercambio Automático de Información.

La experiencia solicitada al personal se acreditará mediante la copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

El grado académico solicitada al personal se acreditarán mediante la copia simple del título a nombre de la nación.

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

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

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

7. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

7.1. Otras obligaciones del contratista

7.1.1. Obligaciones del contratista Referidas a la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento

- a) El contratista** se compromete a cumplir y a observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a dotar, proveer y/o administrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado de y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de la **SUNAT**; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.
- b) Del mismo modo, el contratista** se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la **SUNAT**, bajo apercibimiento de **resolver el contrato** en el supuesto que incumpla los requisitos dispuestos por la normatividad correspondiente; documento que será entregado por **la SUNAT** a la suscripción del contrato.

7.1.2. Obligaciones del contratista Referidas al as 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

7.1.3. Retiro del personal asignado al servicio

- a) El CONTRATISTA se compromete, en tanto esté a su alcance, a no reasignar ni remover su personal asignado. Si debiera producirse un reemplazo por razones de fuerza mayor, el/la reemplazante debe ser aprobado por la SUNAT y cumplir con iguales o superiores calificaciones y experiencia que las previstas por la Entidad como parte de las previstas por la Entidad como parte de los términos de referencia, establecidos en las bases para el personal.
- b) El CONTRATISTA comunicará por mesa de partes de la sede central ubicada en Av. Garcilaso de la Vega 1472, Lima o mediante Mesa de Partes Virtual (MPV), mediante el siguiente link: <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar;> la salida del personal con un plazo máximo de 24 horas de ocurrido el evento, para lo cual la SUNAT comunicará la aprobación o rechazo del reemplazo en un plazo no mayor de tres (3) días calendarios a partir del día siguiente de recibida dicha comunicación de reemplazo por parte del CONTRATISTA.
- c) El CONTRATISTA, una vez recibida la aprobación, deberá efectuar el reemplazo a más tardar el día hábil siguiente.
- d) De presentarse algún inconveniente que lo justifique, SUNAT podrá solicitar al CONTRATISTA el reemplazo del personal de soporte, comprometiéndose el contratista a que el reemplazo propuesto reúna iguales o superiores calificaciones y experiencia que las previstas por la Entidad como parte de requisitos de calificación, establecidos en las bases para el personal a ser reemplazado, cuyo procedimiento de notificación será de un (1) día calendario y para la propuesta de personal de reemplazo será de tres (3) días calendarios para efectuar el reemplazo serán sin afectar la continuidad de la atención.
- e) Todo el trabajo realizado por el contratista y sus empleados conforme al

contrato será ejecutado con razonable habilidad y cuidado, y al menos con los niveles de habilidad y cuidado esperables de técnicos certificados, competentes y experimentados en el manejo de este software.

7.1.4. Actualización tecnológica

- a) En el caso de presentarse una “actualización tecnológica” en los bienes y/o elementos que formen parte de la oferta y en cualquier momento anterior al acta de conformidad de los bienes, el contratista deberá suministrar tales equipos y/o elementos actualizados, contando con autorización previa de la SUNAT y sin que esto implique un cargo adicional.
- b) Se entenderá que ha ocurrido una actualización tecnológica cuando se presenta una nueva versión del mismo producto en el mercado, que reemplaza a éste, o un nuevo producto con características técnicas superiores - en la línea de productos ofrecida por el contratista a la generalidad de sus clientes – reemplaza al modelo ofrecido a la SUNAT; considerando que este no debe perjudicar el normal funcionamiento de los servicios proporcionados.
- c) En ningún caso el contratista podrá entregar bienes cuya producción esté descontinuada por el fabricante.

7.1.5. Virus

- a) Es posible que exista software que puede corromper algún componente de la solución de los presentes términos de referencia, sino también otro componente empleado en el mismo procesador o en otros procesadores conectados a él, incluyendo software de base. Esta corrupción de software puede permanecer latente y no necesariamente será hallada durante el período de pruebas de aceptación. Dicha corrupción se denominará "virus" a los fines de este numeral.
- b) El contratista acuerda que, en caso de ser hallado un virus causado por los productos entregados por éste en virtud de la presente licitación o por hechos efectuados por sus empleados, empleará a su propia costa el mejor esfuerzo en asistir 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.

7.2. Subcontratación

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

7.3. 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”.

7.4. Propiedad intelectual

a) El contratista se compromete a no usar el nombre de la SUNAT ni hacer referencia al bien o servicio materia del 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.

b) El contratista deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a la SUNAT y a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación, demanda, pérdida, daño, costo y gasto cualquiera sea su naturaleza, incluidos los honorarios y gastos de representación legal, en los cuales pueda incurrir la SUNAT como resultado de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de

propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la instalación del servicio por parte del contratista.

c) Si se entablara una demanda o reclamación contra la SUNAT como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas, la SUNAT notificará con prontitud al contratista, y éste podrá, a su propio costo y a nombre de la SUNAT, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.

- d) Si el contratista no cumpliera con la obligación de informar la Entidad dentro del plazo de ley contado a partir de la fecha del recibo de tal notificación, de su intención de proceder con cualquier acción legal o reclamación, la SUNAT tendrá derecho a emprender dichas acciones o reclamaciones a nombre propio.
- e) La SUNAT se compromete a brindarle al contratista, cuando éste así lo solicite, cualquier asistencia que estuviese a su alcance para que el contratista pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. La Entidad será reembolsada por el contratista por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

7.5. Medidas de control durante la ejecución contractual

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

7.6. Conformidad de la prestación

La conformidad será otorgada por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica. en el plazo máximo de siete (07) días calendario, de producida la recepción

7.7. Forma de pago

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en cuatro (04) pagos parciales, conforme al siguiente detalle:

Actividad	Forma de PAGO (%)	Entregable
Primer pago	El pago del 50% del monto total del contrato, luego de la conformidad otorgada por la DGIT.	Carta o correo que evidencie la entrega de la suscripción de licencias y la documentación emitida por el fabricante, de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.4.1
Segundo pago	El pago del 15% del monto total del contrato se realizará al finalizar el primer año, luego de la conformidad otorgada por la DGIT, de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.4.4. y aplicándose el UPTIME indicado en el numeral 7.9.2.	Informe resumen de Servicio de soporte técnico y mantenimiento del sistema del fabricante para los componentes software del primer año
Tercer pago	El pago del 15% del monto total del contrato se realizará al finalizar el segundo año, luego de la conformidad otorgada por la DGIT, de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.4.4. y aplicándose el UPTIME indicado en el numeral 7.9.2.	Informe resumen de Servicio de soporte técnico y mantenimiento del sistema del fabricante para los componentes software del segundo año.
Cuarto pago	El pago del 20% del monto total del contrato, se realizará al término del servicio, previa conformidad otorgada por la DGIT al servicio del tercer año, de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.4.4 y aplicándose el UPTIME indicado en el numeral 7.9.2.	Informe resumen de Servicio de soporte técnico y mantenimiento del sistema del fabricante para los componentes de hardware y software del tercer año

7.8. Fórmula de Reajuste:

No aplica

7.9. Penalidades

7.9.1. Penalidad por mora

En caso de retraso injustificado del Contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, 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:

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

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.

7.9.2. Otras penalidades

Otras penalidades																			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento																
1	Demora en la atención de los incidentes.	<p>El UPTIME se calculará, en forma mensual, de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME} = (\text{THM} - \text{THE}) / \text{THM}$ <p>Donde:</p> <p>THM = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la Entidad por el servicio contratado.</p> <p>THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de respuesta máximo establecido) en que incurrió el contratista para el soporte del servicio.</p> <p>La penalidad por los 30 días calendario estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Rango de Uptime</th> <th>Penalidad (1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 99% - 100%]</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>< 98% - 99%]</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>< 97% - 98%]</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>< 96% - 97%]</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>< 95% - 96%]</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>< 94% - 95%]</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 94%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) Porcentaje de la penalidad se aplica sobre el monto del pago correspondiente. Para efectos del pago, la penalidad se acumulará para el segundo y tercer pago según lo indicado en el numeral 7.7.</p>	Rango de Uptime	Penalidad (1)	< 99% - 100%]	0%	< 98% - 99%]	2%	< 97% - 98%]	4%	< 96% - 97%]	6%	< 95% - 96%]	8%	< 94% - 95%]	9%	Menor o igual a 94%	10%	Según lo indicado en el informe del área usuaria DGIT, en sus reportes mensuales de conformidad del servicio.
Rango de Uptime	Penalidad (1)																		
< 99% - 100%]	0%																		
< 98% - 99%]	2%																		
< 97% - 98%]	4%																		
< 96% - 97%]	6%																		
< 95% - 96%]	8%																		
< 94% - 95%]	9%																		
Menor o igual a 94%	10%																		

Ejemplo:

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 24 x 7. 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:

$$\begin{aligned} \text{THM} &= 24 \times 30 \text{ (en 1 mes con 30 días calendario)} = 720 \text{ horas} \\ \text{THE} &= 40 + 20 = 1 \text{ hora} \\ \text{UPTIME} &= (720 - 1) / 720 = 99.86\% \end{aligned}$$

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

Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾
< 99% - 100%]	0%
< 98% - 99%]	2%
< 97% - 98%]	4%
< 96% - 97%]	6%
< 95% - 96%]	8%
< 94% - 95%]	9%
Menor o igual a 94%	10%

⁽¹⁾ Porcentaje de la penalidad de cada 30 días calendario.

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

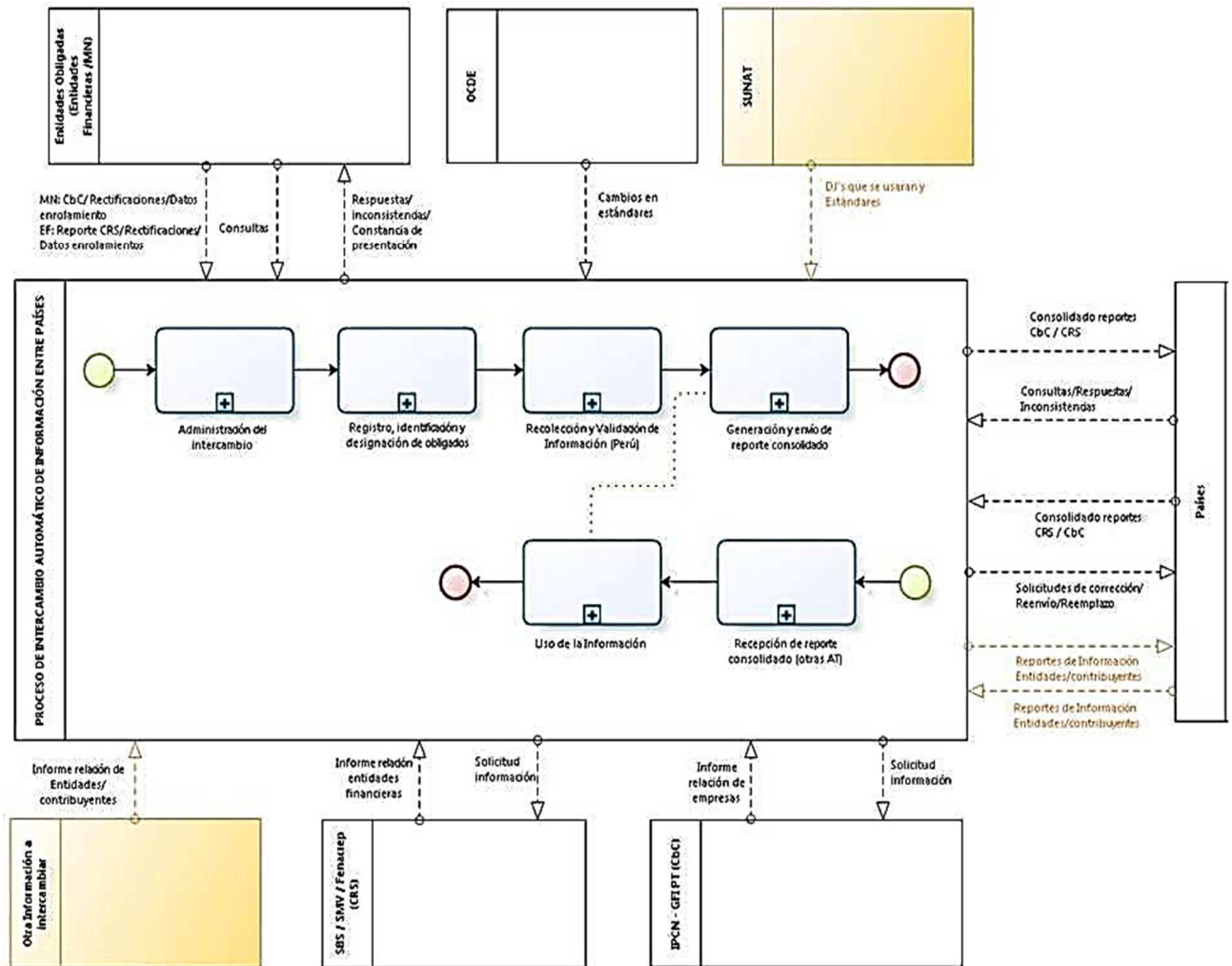
No se considerará para la contabilización del UPTIME, las ocurrencias ajenas al funcionamiento del servicio (falta de fluido eléctrico, siniestros, etc.).

7.10. Responsabilidad por vicios ocultos

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados por un plazo de un (1) año contado a partir de la última conformidad otorgada por la SUNAT de acuerdo con el numeral 40.2 del artículo 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.

8. Anexos

Anexo A: Proceso de Intercambio de información de SUNAT



II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u> El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 1'500,000.00 (Un Millón Quinientos Mil y 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: <i>Servicio de suscripción de licencias, soporte y mantenimiento para el Sistema Integral de Recepción e Intercambio Automático de Información, Servicio de soporte y mantenimiento para el Sistema Integral de Recepción e Intercambio Automático de Información y/o similares.</i></p> <p><u>Acreditación:</u> La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso 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 respectivo.</p> <p>Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>Importante</p>

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• <i>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.</i>• <i>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".</i> |
|--|---|

¹ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N°0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:
"... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"
(...)
"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".