

Requerimiento

I. TERMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio para el soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream de la marca OpenText o equivalente.

2. FINALIDAD PÚBLICA

La SUNAT dentro de su PEI (2018-2024) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra en el OEI 02 que refiere a: “Reducir los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras” y la AEI.02.02 Modernización de los servicios que presta la SUNAT, masificando el uso de servicios no presenciales. Esto permitirá reducir el incumplimiento tributario y aduanero mediante el fortalecimiento del proceso de control, la implementación de un sistema integral de riesgo, la integración de los procesos de control tributario y aduanero; así como la mejora de los mecanismos de detección de los ilícitos tributarios y aduaneros.

Garantizar la correcta operatividad y funcionamiento de los servicios que brinda la entidad en relación con la Gestión de Notificaciones Electrónicas para el contribuyente.

La solución tecnológica para la Gestión de Notificaciones Electrónicas permite reducir el tiempo y los costos del proceso de control tributario y aduanero, utilizando tecnologías de generación y almacenamiento de documentos, con el fin de agilizar el proceso de notificación y comunicación, asegurando informar de manera oportuna al contribuyente.

3. ANTECEDENTES

En el mes de agosto de 2016, el fabricante OpenText adquiere los activos y productos de software Customer Communications Management (CCM) de propiedad de HP Inc. La información se proporciona en el enlace: <https://www.opentext.com/products-and-solutions/products/opentext-product-offerings-catalog/rebranded-products/hp>

La solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas se ha construido basado en el software OpenText Exstream del fabricante OpenText, los cuales permiten su funcionamiento óptimo en la infraestructura de la institución. La funcionalidad del software en mención se detalla a continuación:

OpenText Exstream:

Software de Gestión de Comunicaciones con los Clientes utilizado por la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas para la extracción de datos, la generación masiva y bajo demanda de los documentos, el almacenamiento y recuperación y la distribución de los documentos.

La SUNAT cuenta actualmente con el siguiente licenciamiento del software OpenText Exstream de la marca OpenText para la solución tecnológica para la Gestión de las Notificaciones Electrónicas distribuidas en sus ambientes de Producción, Pre-Producción, Desarrollo y Pruebas:

Software	Ambiente	Licencia	Cantidad
OpenText Exstream (Antes HP Exstream)	No Productivos (Desarrollo, Pruebas, Pre-Producción)	Linux Server ID for Non productive Physical Server Include 8 VM (1 VM Dev, 1 VM PreProd, 1VM Test and 5 VMs for non productive env)	1
	Producción Site Activo	Linux Server ID for Production Physical Server Include 8 VM for production env.	1
	Producción Site Pasivo	Linux Server ID for Hot Back Up Physical Server Include 8 VM for High availability	1
	No Productivo (Desarrollo)	12 CJ180AAE HP Designer SW Wkstn E-LTU	12

La Entidad requiere mantener la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas, para ello debe considerar el factor de mantenimiento de la operatividad de la infraestructura que lo soporta, **siendo necesario contratar el servicio de soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream del fabricante OpenText.**

La SUNAT con la finalidad de asegurar el cumplimiento de metas y objetivos basado en información oportuna, adquirió en el año 2015 una Solución tecnológica para la Gestión de Notificaciones Electrónicas, a través de la Adjudicación de Menor Cuantía N° 0041-2015-SUNAT/8B1200 derivada de la LP N° 32-2014-SUNAT/8B1200, a partir de la cual, en el año 2019 se contrató el servicio de soporte técnico y mantenimiento del software OPENTEXT EXSTREAM DE LA MARCA OPEN TEXT O EQUIVALENTE mediante el CP N°080-2019-SUNAT/8B1200, suscribiéndose el Contrato N°00020-2020/SUNAT- Prestación de Servicios, con una vigencia que culmina el 30 de enero de 2023.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1. Objetivo General

- Contratar a una empresa que brinde el servicio de soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream de la marca OpenText o equivalente para la solución tecnológica de la Gestión de las Notificaciones Electrónicas a fin de asegurar y garantizar la operatividad institucional.

4.2. Objetivos Específicos

- 4.2.1. Contar con el respectivo soporte técnico especializado de un partner o fabricante con el tiempo de respuesta inmediata y atención óptima frente a problemas presentados en el software OpenText Exstream de la marca OpenText.
- 4.2.2. Permitir una optimización del proceso informático de la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas mediante actualizaciones y/o nuevas versiones del software base ofrecida por el fabricante en el software OpenText Exstream.
- 4.2.3. Permitir la continuidad del servicio de Gestión de Notificaciones Electrónicas en producción garantizando la operación y buen

funcionamiento del software, y por tanto de las aplicaciones e información sostenida en ellas para los usuarios finales.

5. CARACTERISTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

La Entidad requiere la contratación a todo costo de un Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento al software OpenText Exstream de la marca OpenText o equivalente para la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas, como se detalla en el cuadro siguiente:

ITEM	Descripción	Unidad de medida	Cantidad
Único	Servicio de soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream de la marca OpenText o equivalente (*)	Servicio	1

Con la Resolución de Intendencia Nacional N° XXXXXXXXXXXXXXX de fecha XXXX de XXXXXXXX de 2022, se aprueba la estandarización para la contratación del Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento del software OpenText Exstream de la marca OpenText; por un periodo de 36 meses.

La prestación del servicio deberá considerar el soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream, cuyo detalle se encuentra a continuación:

Software	Ambiente	Licencia	Cantidad
OpenText Exstream (Antes HP Exstream)	No Productivos (Desarrollo, Calidad, Pre-Producción)	Linux Server ID for Non productive Physical Server Include 8 VM (1 VM Dev, 1 VM PreProd, 1VM Test and 5 VMs for non productive env)	1
	Producción Site Activo	Linux Server ID for Production Physical Server Include 8 VM for production env.	1
	Producción Site Pasivo	Linux Server ID for Hot Back Up Physical Server Include 8 VM for High availability	1
	No Productivo (Desarrollo)	12 CJ180AAE HP Designer SW Wkstrn E-LTU	12

5.2. Actividades

5.2.1. Soporte técnico del software OpenText o equivalente.

- Atender los casos de incidentes reportados por la Entidad conforme al procedimiento indicado en el numeral 5.3.
- El contratista debe brindar un soporte para resolver cualquier tipo de incidente y/o problema presentado con el software, que afecte la operatividad la solución tecnológica para la Gestión de Notificaciones Electrónicas durante las 24 horas al día durante los 7 días a la semana.
- El contratista debe brindar un soporte en todas sus capas de servicio, el cual es proporcionado por el personal técnico del contratista, el cual estará enfocado en mantener el máximo nivel de salud y productividad del servicio.
- El contratista es responsable del análisis, determinación, corrección y documentación de problemas que se presenten en el software OpenText Exstream, e incluye la atención a incidencias relacionados que involucren al referido software y que sean notificadas por la Entidad.

- e. El contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios mencionados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.
- f. El Contratista brindará el servicio con personal especializado, según el perfil requerido por puesto, de acuerdo con el numeral 6.1.1. del presente documento.
- g. El contratista debe contar con un Centro de Atención de incidencias, de tal manera que le asegure a la Entidad que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado. Para lo cual a la suscripción de contrato el postor ganador de la buena pro debe indicar un (1) número telefónico y una (1) dirección de correo electrónico para estos fines.

5.2.2. Mantenimiento del software OpenText o equivalente.

- a. Cuando la Entidad lo solicite, el contratista debe proporcionar el mantenimiento de versiones y actualizaciones de software, parches, componentes como mejora al software principal, acceso a versiones principales de productos y tecnologías a disposición del fabricante, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
- b. Cuando la Entidad lo solicite, el contratista debe brindar asesoramiento y actualización del software provisto, incluyendo el suministro de nuevas versiones de producto (releases), reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, etc).

5.3. Procedimiento

- a. La Entidad a través de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) , podrá efectuar la(s) solicitud(es) de atención(es) ante una incidencia al Contratista.
- b. La atención de las incidencias se sujetará a lo siguiente:

Indicador de Atención de Incidentes

- El contratista tendrá el plazo de cuatro (4) horas, tiempo para el restablecimiento del software en situaciones críticas, computados a partir de la comunicación, sea vía telefónica o vía correo electrónico, del incidente; se pueden considerar soluciones no definitivas.
- El contratista tendrá el plazo de veinticuatro (24) horas, tiempo de restablecimiento del software para las situaciones no descritas en las situaciones críticas, computados a partir de la comunicación, sea vía telefónica o vía correo electrónico, del incidente; se pueden considerar soluciones no definitivas.
- c. Entiéndase por:
 - Situaciones críticas: Suspensión total del servicio, el sistema no permite procesar ninguna transacción, impacto crítico en los procesos del negocio de la Entidad.
 - Solución no definitiva: Acciones con la finalidad de reestablecer el servicio.
 - Tiempo de solución definitiva: es el tiempo que tomará el lograr una solución definitiva al problema reportado. El periodo se inicia desde el restablecimiento del servicio. Dicho tiempo puede extenderse hasta veintiocho (28) días

calendario, el cual deberá ser coordinado con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

Culminada la atención de la incidencia, el contratista mediante correo electrónico comunicará a la División de Infraestructura Tecnológica (DGIT), el estado de atención realizada.

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

5.4.1. Lugar

El servicio será brindado en primera instancia de manera remota accediendo a la plataforma de manera remota y de ser necesario, o a solicitud en las oficinas de la Entidad, sito en Av. Andrés Reyes N° 320, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, u otra sede de la SUNAT, previa coordinación con la con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

5.4.2. Plazo

El plazo de ejecución del servicio es de un mil noventa y cinco (1095) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del Acta de Inicio de Servicio.

El contratista y la DGIT, suscribirán el Acta de Inicio de Servicio, en un plazo máximo de cinco (5) días calendario contados a partir de recepcionado el documento de "Titularidad de servicio de soporte técnico y mantenimiento del del software OpenText Exstream de la marca OpenText" .

5.4.3. Horario

El horario de atención de soporte técnico y mantenimiento del software será del tipo 7x24x365 días, coordinados previamente con la Entidad a través de DGIT.

5.5. Resultados esperados

- a. El contratista entregará en un plazo máximo de tres (03) días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato: El documento de "Titularidad de servicio de soporte técnico y mantenimiento del del software OpenText Exstream de la marca OpenText ", emitidos por el fabricante por el plazo de ejecución del servicio indicado en el numeral 5.4.2.
- b. El contratista remitirá a la DGIT el Informe técnico anual de las atenciones de las incidencias reportadas en cada periodo anual, en un plazo máximo de tres(3) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de culminado el año de servicio.

El informe debe contener mínimo los siguientes datos:

- Fecha y hora de comunicación de la incidencia
- Descripción detallada de cada incidencia, su causa y solución propuesta.
- Personal que se asignó para la resolución de cada incidencia.
- Problemas que se presentaron durante la resolución.
- Documentación adjunta de los cambios realizados de corresponder.

- Recomendaciones y/o medidas preventivas para evitar reincidir en la incidencia.
- c. Asimismo, a la finalización del servicio de soporte técnico y mantenimiento del servicio, se brindará la conformidad de finalización del servicio, a través de la suscripción del Acta de Terminación de soporte técnico y mantenimiento, en un plazo no mayor a diez (10) días calendario de finalizado el tercer año del servicio de soporte técnico y mantenimiento.
- d. Todos los entregables se presentarán a través de la mesa de partes, ya sea virtual o presencial, y adicionalmente en formato digital vía correo electrónico a las direcciones previamente coordinadas con la DGIT.

6. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

6.1. Perfil del proveedor

El contratista debe estar autorizado por el fabricante respectivo para brindar, en el Perú, los servicios de soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream de la marca OpenText o equivalente; lo cual se acreditará para la suscripción de contrato mediante copia simple del documento que lo autorice.

6.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

6.1.1 Personal

A. Otro personal

Un (1) Profesional en Opentext Exstream

i. Actividades

Brindar el soporte, mantenimiento o asistencia técnica del software OpenText Exstream de la marca OpenText para la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas.

ii. Perfil

Formación académica:

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

Experiencia:

Cuatro (04) años de experiencia mínima en el soporte, mantenimiento o asistencia técnica del software OpenText Exstream o HP Exstream.

Nota: Para la suscripción del contrato. La formación académica acreditada mediante copia simple del Título y la experiencia del personal se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

7. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCION DE LA PRESTACION

7.1. Otras obligaciones del contratista.

- a. Las prestaciones a cargo del contratista se efectuarán sin afectar las labores normales de la Entidad.
- b. El Contratista se compromete a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado. Si debiera producirse un reemplazo por razones de caso fortuito o fuerza mayor, el/la reemplazante deberá ser aprobado(a) por la Entidad a través de la DGIT cumpliendo con iguales o superiores características a las previstas en los presentes términos de referencia para el personal a ser reemplazado. El contratista no podrá ejecutar las prestaciones a su cargo con personal no acreditado ante la Entidad. En caso se produjera un reemplazo, el Contratista comunicará mediante documento presentado mediante Mesa de Partes Virtual (MPV) de la Entidad al link <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>, en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas de ocurrido el evento y se compromete a realizar el reemplazo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
- c. La SUNAT se reserva el derecho de solicitar al Contratista que cualquier miembro de su personal sea retirado y reemplazado, siempre que dicho cambio cuente con el sustento correspondiente. Si debiera producirse un reemplazo, el/la reemplazante deberá ser aprobado(a) por la Entidad a través de la DGIT cumpliendo con iguales o superiores características a las previstas en los presentes términos de referencia para el personal del Contratista. En cuyo caso, el Contratista dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de comunicado el hecho, a través de Mesa de Partes Virtual (MPV) de la entidad al link <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>, presenta el personal reemplazante. El contratista no podrá ejecutar las prestaciones a su cargo con personal no acreditado ante la Entidad.

7.2. Referidas a la seguridad y salud en el trabajo.

- 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 su personal 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 Entidad; 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; para cuyo efecto la Entidad cumple con entregar una copia legible del mismo a la suscripción del contrato.

7.3. Obligaciones del contratista referidas al COVID-19

- a. El contratista se compromete a cumplir y a observar los “Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2”, establecidos en la Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA y sus modificatorias o norma que los sustituya; asimismo se compromete a implementar los protocolos sanitarios necesarios,

disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes, así como toda normativa vinculada a la ejecución de las prestaciones a su cargo o algún requerimiento adicional que indique la SUNAT, debiendo presentar la documentación que acredite su cumplimiento, previo al inicio o durante la prestación, el mismo que será validado por la División de Salud y Seguridad en el Trabajo de la SUNAT.

- b. El Plan de Vigilancia, Prevención y Control COVID-19 y demás protocolos sanitarios necesarios, tienen como objetivo minimizar los riesgos existentes que pueden generar la transmisión del COVID-19 en la actividad que desarrolla el personal del contratista, por lo que su cumplimiento es de carácter obligatorio, bajo apercibimiento de RESOLVER EL CONTRATO en el supuesto que incumpla lo dispuesto por la normatividad correspondiente.
- c. El contratista se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el protocolo de la SUNAT, el que será puesto en conocimiento de sus trabajadores al inicio de la prestación; 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 la SUNAT cumpla con las disposiciones señaladas en los párrafos anteriores.

7.4. Obligaciones sobre la propiedad intelectual

- a. El contratista deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a la Entidad y a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación, demanda, pérdida, daño, costo y gasto cualquiera sea su naturaleza, incluidos los honorarios y gastos de representación legal, en los cuales pueda incurrir la Entidad como resultado de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la instalación de los bienes por parte del contratista.
- b. 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 último deberá, a su propio costo y a nombre de la Entidad, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.
- c. Si el contratista no cumpliera con la obligación de informar la Entidad SUNAT dentro del plazo de ley contado a partir de la fecha del recibo de tal notificación, de su intención de proceder con cualquier acción legal o reclamación, la SUNAT tendrá derecho a emprender dichas acciones o reclamaciones a nombre propio.
- d. La 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. 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 del presente procedimiento o por hechos efectuados por sus empleados, empleará a su propia costa el mejor esfuerzo en asistir a la Entidad para reducir el efecto del virus, y particularmente si el virus causara pérdida de eficiencia operativa o pérdida de datos, asistir a la Entidad para mitigar dichas pérdidas y restaurar la eficiencia operativa original de la Entidad.

7.6. Otras obligaciones de la Entidad

- a. La SUNAT a través de la División de Compensaciones o la División de Incorporación y Asignación de Personal de la SUNAT, según corresponda, brindará las facilidades de acceso al personal del contratista a fin de permitir el desarrollo de sus obligaciones en las sedes a nivel nacional indicadas en el Anexo A.
- b. La SUNAT brindará los accesos tanto al personal del contratista como a sus herramientas y/o equipos de trabajo, cuantas veces sea requerido de acuerdo con la disponibilidad, para cumplir a plenitud las labores comprometidas en el presente servicio, previa notificación vía correo electrónico a la División de Compensaciones.
- c. La SUNAT entregará la información necesaria vía correo electrónico o medio físico, que el contratista requiera para cumplir satisfactoriamente el presente servicio, previa evaluación de la SUNAT considerando los acuerdos de confidencialidad, reserva y de las normas vigentes.

7.7. Adelantos

No se consideran adelantos.

7.8. Subcontratación

El contratista, no podrá subcontratar el servicio

7.9. Confidencialidad

- a. EL Contratista se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de la SUNAT, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del presente Contrato.

- b. EL Contratista deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del contrato, quedando prohibida revelarla a terceros.
- c. Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el contrato.
- d. Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por EL Contratista.
- e. Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por EL Contratista para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de la SUNAT.
- f. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su Propuesta Técnica y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de LA SUNAT. En tal sentido, queda claramente establecido que EL Contratista no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del presente contrato.

7.10. Medidas de control durante la ejecución contractual

La supervisión del servicio será realizada por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI).

7.11. Conformidad de la prestación

La conformidad de los servicios de soporte y mantenimiento será realizada por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI).

7.12. Forma de pago

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

Primer pago:

El 40 % del monto total del contrato, luego de suscrita el Acta de inicio de servicio.

Segundo pago:

El 30% del monto total del contrato, será al inicio del segundo año de soporte técnico y mantenimiento, luego de emitida la conformidad del servicio de soporte técnico del primer año.

En el presente pago se deducirán todos los montos correspondientes a lo señalado en otras penalidades

Tercer pago:

El 20% del monto total del contrato, será al finalizar el segundo año de soporte técnico y mantenimiento, luego de emitida la conformidad del servicio de soporte técnico del segundo año.

En el presente pago se deducirán todos los montos correspondientes a lo señalado en otras penalidades.

Cuarto pago:

El 10% del monto total del contrato, luego de suscrita el Acta de Finalización de Servicio.

En el presente pago, se deducirán todos los montos correspondiente a otras penalidades del último año del servicio.

7.13. Penalidades

7.13.1. Penalidad por mora

En caso de retraso injustificado del CONTRATISTA en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato se le aplicará una penalidad por cada día de retraso hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto contratado, aplicando la fórmula establecida en el art. 162º del Reglamento y la Ley de Contrataciones del Estado.

7.13.2. Otras Penalidades

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Respecto a la Atención. El UPTIME es el cálculo de un coeficiente que permitirá penalizar al contratista, en caso de que no se cumplan los requisitos establecidos en los términos de referencia para garantizar una adecuada Calidad de Servicio.	Se calculará el UPTIME cada 30 días calendario, de la siguiente forma: $\text{UPTIME} = \frac{[(\text{THM} - \text{THE}) / \text{THM}] \times 100\%}{}$ Dónde: THM = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la entidad por el soporte para el buen funcionamiento del software base. THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de respuesta máximo establecido en las especificaciones técnicas) en que incurrió el contratista para el soporte correctivo del servicio. La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla siguiente.	Según lo indicado en el informe de conformidad de la DGIT. De presentarse una situación excepcional que impida al contratista cumplir con los plazos de atención establecidos, éste podrá enviar una carta a la SUNAT exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. Si la SUNAT encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.

Otras penalidades				
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo		Procedimiento
		Rango de UP Time	Penalidad (1)	
		> 98%, hasta 99%	2%	
		> 97%, hasta 98%	4%	
		> 96%, hasta 97%	6%	
		> 95%, hasta 96%	8%	
		> 94%, hasta 95%	10%	
		Menor o igual a 94%	10%	
		(1) Porcentaje de la penalidad de cada treinta (30) días calendario. Para efectos del pago, la penalidad se acumulará anualmente. La penalidad acumulada, se aplicará al pago anual correspondiente.		

Ejemplo:

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

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 24x7. En 1 mes, se reportaron 4 problemas con el software: 2 fueron resueltos dentro de los tiempos de respuesta establecidos; y 2 fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos, con 40 y 20 minutos de retraso, respectivamente. El UPTIME será:

THM = 24x30 (en 1 mes con 30 días calendario) = 720 horas

THE = 40+20 = 1 hora

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

La penalidad por los 30 días calendario estará en función al resultado del UPTIME según la tabla mostrada en el Procedimiento indicado 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.).

7.14. Responsabilidad por vicios ocultos

La recepción conforme de la Entidad no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por el numeral 40.2 de la Ley de Contrataciones del Estado y el artículo 173º de su Reglamento, por un plazo de un (1) año a partir de la conformidad final otorgada por parte de la Entidad.

II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 2,000 000,00 (Dos millones con 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: Servicios de Soporte y/o, instalación y configuración y/o, actualización y mantenimiento y/o, implementación y/o, soporte técnico y/o, servicios conexos, del software base detallados y solicitados correspondiente a HP Exstream u OpenText Exstream.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo.</p>

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

"... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehacencia 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".

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

Importante

- *Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*
- *En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*