

REQUERIMIENTO

I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio Especializado de productos Microsoft o equivalente.

2. FINALIDAD PÚBLICA

La SUNAT dentro de su PEI (2018-2022) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra en el Objetivo Estratégico N° 02: “Reducir los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras”, indicando que la SUNAT, como parte del Estado, evitará trasladar sobrecostos a los administrados y se compromete con la simplificación, optimización y automatización de los procesos orientados a minimizar los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras, u otras cuyo control está a cargo de la SUNAT.

El OE N° 2 tiene entre sus acciones estratégicas institucionales la AE2.2: “La Modernización de los Servicios que presta la SUNAT, masificando el uso de servicios no presenciales”, cuya finalidad es brindar soluciones orientadas a atender de manera óptima las necesidades de los ciudadanos, facilitando el cumplimiento voluntario de las obligaciones, reduciendo los costos asociados y fomentando las auto-asistencias. En ese sentido a fin de cumplir con el objetivo estratégico N° 02 se requieren establecer mejoras en la arquitectura informática y en los servicios brindados por los sistemas de información.

Por lo tanto, la SUNAT requiere continuar con los servicios de una plataforma de correo electrónico, colaboración y ofimática que permitirá a los usuarios de la Entidad desarrollar modelos de trabajo digitales y virtuales para la modernización de la SUNAT. La suscripción de productos Microsoft para todos los usuarios de la SUNAT tiene como finalidad permitir a los usuarios de la Entidad disponer de más herramientas para poder brindar mejores servicios a los ciudadanos del país.

3. ANTECEDENTES

- La SUNAT a efectos de contar con las herramientas necesarias para poder mejorar los servicios prestados a los contribuyentes, usuarios internos y público en general, así como incrementar la calidad de los sistemas que ofrece; requiere contratar un servicio de suscripciones para la SUNAT.
- La Institución llevó a cabo la Contratación Directa N° 014-2017-SUNAT/8B1200 con el objeto de contratar el servicio especializado de productos Microsoft.
- La SUNAT actualmente tiene un contrato corporativo denominado Enterprise Agreement, el cual incluye el licenciamiento y la suscripción de los siguientes productos Microsoft: Microsoft Office 365 E3, Microsoft Exchange Online Plan 1, Microsoft Project Online Professional, Microsoft Visio Pro for Office 365, Microsoft Windows 10 E3 y System Center Configuration Manager.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1. OBJETIVO GENERAL

Contratar el Servicio Especializado de productos Microsoft o equivalente para equipos y usuarios a nivel nacional, con la finalidad de poder mejorar los servicios prestados a los contribuyentes, usuarios internos y público en general, así como incrementar la calidad de los sistemas que ofrece la SUNAT.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Asegurar la continuidad de las labores realizadas con los equipos y software informático con los que cuentan los usuarios internos de la SUNAT a nivel nacional.
- Contratar el servicio de suscripción de productos de la marca Microsoft que permitan brindar mejores servicios a los usuarios internos y externos de la SUNAT.
- Contratar un servicio de suscripción para el uso de software Microsoft, el cual permita integrar todas las necesidades de licenciamiento Microsoft mediante un único contrato, incluyendo el derecho de actualización a últimas versiones de software.
- Contratar el servicio de soporte y asistencia técnica para soportar los productos que están implementados por el fabricante Microsoft.
- Coadyuvar al cumplimiento de los proyectos institucionales y a la consecución de los beneficios propios de cada uno de ellos.

5. DEFINICIONES

Cuando se les mencione en las especificaciones técnicas, los siguientes términos y expresiones tendrán el significado que se indica a continuación:

- (a) **CAL**, licencia de acceso de cliente.
- (b) **Contratista**, postor al cual se le adjudicó la buena pro y firmó contrato.
- (c) **Defecto**, es cualquier algoritmo, rutina, subrutina u otra instrucción codificada, contenida en el software, capaz de causar al procesador que opere de manera incorrecta.
- (d) **Licencia**, tiene carácter de perpetuidad, es decir no existe fecha de caducidad y debe a estar a nombre de la SUNAT.
- (e) **Sistema, Solución, Plataforma** es el conjunto de bienes, servicios, hardware, software y accesorios a ser provistos por el Contratista de acuerdo con el Contrato.
- (f) **Entidad**, adelante referido a la SUNAT.
- (g) **Documentación**, es el conjunto de manuales funcionales y de usuario, y otras especificaciones técnicas que serán suministradas por el Contratista juntamente con la solución.
- (h) **Incidente**, Solicitud de soporte de Reparación de Interrupción de Servicios, definida como un caso de soporte único. Esto es, un problema que no puede dividirse en casos secundarios.
- (i) Tiempo de respuesta inicial, Tiempo transcurrido desde que el personal del contratista se contacta con el personal técnico de la SUNAT después de haber registrado el incidente.
- (j) **DAT**, División de Arquitectura Tecnológica.
- (k) **DGIT**, División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica.
- (l) **GOSU**, Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios.
- (m) **TAM**, Tiempo de Atención Máximo consiste en la respuesta inicial por el profesional asignado al caso.
- (n) **Productos Microsoft**, en todos los casos donde se indique Productos Microsoft, entiéndase como Productos Microsoft o equivalente. Los Productos Microsoft es un conjunto de servicios y/o aplicaciones Microsoft, tales como: herramientas de oficina, correo electrónico, colaboración, sistema operativo, herramienta de diseño, herramienta de gestión de proyectos, software de distribución de paquetes de software e imágenes y todo software complementario del fabricante que permita la continuidad del servicio.

6. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

6.1. DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD DE LOS SERVICIOS

Ítem	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad
Único	Servicio Especializado de productos Microsoft o equivalente <ul style="list-style-type: none">Suscripción corporativa para el uso de productos MicrosoftServicio de soporte especializado	Servicio	1

Tabla 1. Descripción y cantidad a contratar.

Mediante la Resolución de Intendencia Nacional N.º 0000xxx-2022 SUNAT/8B0000 de fecha xxx de xxxxx de 2022, se aprueba la estandarización para el Servicio Especializado de productos Microsoft o equivalente, por un periodo de vigencia de xxxxxx.

6.1.1. Suscripción corporativa para el uso de productos Microsoft

La SUNAT a través de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica, requiere contar con los siguientes productos dentro de la suscripción corporativa:

Descripción	Cantidad Anual Estimada	Unidad de Medida
Microsoft 365 E3	12,386	Suscripción
Microsoft 365 E5 Security	1,664	Suscripción
Microsoft 365 E5	260	Suscripción
Microsoft Exchange Online Plan 1	229	Suscripción
Project Online Essentials	365	Suscripción
Project Online Professional	240	Suscripción
Project Online Premium	8	Suscripción
Visio Pro for Office 365	11	Suscripción
Power BI Premium P1	1	Suscripción
Power BI Premium P4	1	Suscripción
Power BI Pro	182	Suscripción

Tabla 2. Detalle de suscripciones

El Contratista deberá establecer un costo unitario por suscripción de los productos Microsoft mencionados en la tabla 1. El precio unitario por suscripción deberá ser aplicado para todo el periodo del contrato.

El Contratista deberá garantizar el 99.9% de disponibilidad de todo el software y servicios incluidos en el Servicio Especializado de productos Microsoft o equivalente.

La SUNAT podrá solicitar suscripciones de manera mensual o anual hasta cubrir la cantidad requerida en la Tabla 2, mediante informe emitido por la DGIT.

Para la PRIMERA ANUALIDAD la DGIT a la suscripción del contrato comunicará al Contratista las cantidades iniciales de suscripciones que se deberá entregar a la SUNAT, detalladas en el Tabla 2.

Para la SEGUNDA y TERCERA ANUALIDAD, la División de Infraestructura Tecnológica (DGIT) emitirá un informe de conformidad por la cantidad de

suscripciones que haya verificado que se utilizan, para ello en dicho informe indicará la cantidad de suscripciones requeridas de los productos Microsoft indicados en la tabla 2.

6.1.2. Servicio de Soporte

- El Contratista deberá entregar al inicio del servicio de soporte, el documento de "Titularidad de soporte especializado" emitida por el fabricante por un plazo de ejecución de mil noventa y cinco (1095) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de otorgada la conformidad de la entrega de las suscripciones. Se precisa que el plazo del servicio de soporte coincide con el plazo de suscripción de las licencias.
- El servicio de Soporte deberá brindar atención las 24 horas y los 365 días del año. Dicho servicio será a todo costo.
- Para todos los productos de software, el servicio de soporte técnico y mantenimiento incluye:
 - a. Asesoramiento y actualización del software provisto para el servicio Especializado de Productos Microsoft o equivalente, incluyendo el suministro de nuevas versiones de producto (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, etc).
 - o Update: Cambio de una versión de producto a la versión de mantenimiento o mejora más reciente del mismo producto.
 - o Upgrade: Cambio de una versión de producto a una versión principal del mismo producto sobre la misma plataforma.
 - b. El Contratista, en cuanto al despliegue de nuevas versiones y ejecución de reparaciones del software necesarias para su continuidad operativa, deberá coordinar previamente con la SUNAT.
 - c. Asistir de forma presencial y/o remota ante cualquier incidente reportado por SUNAT vía el canal de comunicación que se designe, sea este por correo electrónico o por el portal web del Contratista.
 - d. El análisis, determinación, corrección y documentación de problemas en el software que viene siendo usado por SUNAT.
 - e. Para estos efectos la SUNAT efectuará llamadas de servicio 24x7 ante un problema de software (incluidos feriados).
 - f. Ante una incidencia de severidad 1, en la cual el servicio se encuentra afectado en su disponibilidad, y en los casos que no se haya presentado un workaround, el CONTRATISTA comunicará el avance de la solución de la incidencia a través de los canales oficiales en los cuales se evidenciarán las tareas realizadas para superar la incidencia. En el caso la ENTIDAD necesite que se comunique el estado de la incidencia con una recurrencia específica y por correo electrónico, esta debe ser coordinada con el personal del CONTRATISTA que este realizando el seguimiento a la incidencia.
 - g. El Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) para la ejecución del presente servicio contempla los siguientes tiempos de atención máximo (TAM) que consiste en la respuesta inicial por el profesional asignado al caso:

Severidad	Descripción	TAM
1	Software del Servicio de suscripción está fuera del servicio o no funciona en absoluto y actualmente no hay solución para	1 hora

	el problema. Número significativo de clientes es afectado. Impacto operacional alto.	
2	Software del Servicio de suscripción no funciona correctamente creando un impacto significativo operacional. Software del Servicio de suscripción está trabajando de forma inestable con interrupciones periódicas. Las aplicaciones críticas no se ven afectadas, pero se experimenta interrupciones del Software del Servicio de suscripción. Impacto operacional medio.	2 horas
3	Software del Servicio de suscripción no funciona de acuerdo con lo documentado. Resultados inesperados. Problemas sin solución actual. Impacto operacional bajo.	4 horas
4	Preguntas de Uso del Software del Servicio de suscripción	24 horas
5	Consultas y sugerencias	24 horas

- h. Escalamiento de casos complejos con especialistas a nivel global de las herramientas contratadas. Asimismo, la SUNAT deberá tener contacto directo con los especialistas del fabricante a cargo de los casos de soporte.
 - i. La SUNAT podrá solicitar al CONTRATISTA evaluaciones de salud a demanda como mínimo para las siguientes tecnologías: Active Directory, Exchange Server, Sharepoint y Windows Server.
 - j. El CONTRATISTA deberá brindar acceso permanente e ilimitado a los servicios de capacitación oficial del fabricante sobre los productos contratados: talleres y cursos en línea.
 - k. 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.
 - l. El CONTRATISTA brindará el servicio con personal especializado por medio de un gestor de servicio asignado permanentemente para coordinar el soporte técnico y las acciones preventivas.
 - m. El CONTRATISTA coordinará con la Entidad el desarrollo y ejecución de las tareas, así como también su distribución en el tiempo.
 - n. El CONTRATISTA otorgará al comprador acceso a una plataforma para el seguimiento de los incidentes y casos abiertos con el soporte técnico.
 - o. El CONTRATISTA otorgará al comprador acceso a una Base de Datos de Conocimientos de casos reportados por el fabricante y/o clientes del Software del Servicio de suscripción, a fin de verificar tips y soluciones a problemas similares a los que puedan presentarse en SUNAT. Este acceso deberá ser a través de internet en un sitio web y no representará, en ningún caso, costo adicional alguno para la SUNAT.
 - p. El CONTRATISTA otorgará al comprador un informe anual como resultado de un escaneo proactivo de amenazas de seguridad para estaciones de trabajo y servidores Windows y Linux. Dicho informe se realizará en cada aniversario del contrato.
 - q. El CONTRATISTA otorgará al comprador entrenamiento permanente en las herramientas contratadas.
 - r. Todo el trabajo realizado por el CONTRATISTA conforme al contrato será ejecutado por personal certificado por el fabricante.
- La SUNAT notificará al CONTRATISTA mediante portal online o llamada telefónica o correo electrónico las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:

- Fecha y hora
- Descripción del problema
- Servicios afectados
- Nivel de gravedad de la falla
- A solicitud de la SUNAT, el Contratista debe realizar y presentar a la DGIT en un plazo máximo de siete (7) días calendario siguientes luego de finalizar la atención un informe por escrito que contendrá como mínimo la siguiente información:
 - Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta.
 - Personal que se asignó para la solución del mismo.
 - Problemas que se presentaron durante la solución.
 - Documentación adjunta de los cambios hechos.
 - Recomendaciones.
 - Fecha y hora de solución.

6.2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

6.2.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS GENERALES

- Todas las suscripciones deberán ser las últimas versiones estables o lo mínimo indicado en el numeral 6.1.1.
- Todas las suscripciones que proporcione el contratista deberán tener la funcionalidad de poder activarse en otro equipo (cuando se requiera el cambio de equipo).
- Todas las suscripciones deben incluir los derechos de “Downgrade”¹ para las versiones anteriores del producto que cuente con soporte por parte del fabricante.

6.2.2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS ESPECÍFICAS

- Las suscripciones de Microsoft 365 E3 y E5 Security deberán incluir como mínimo las siguientes funcionalidades o componentes:

¹ Se define como el proceso de activación del software en cualquier versión anterior que cuente con soporte por parte del fabricante.

Características		E3	E5	E5 Security
Microsoft 365 Apps	Aplicaciones de escritorio: Powerpoint, Word, Excel, One Note, Publisher, Acces	•	•	
	Office para móviles: Word, Excel, PowerPoint, Outlook y OneNote	•	•	
	Instalación apps hasta 5 PCs/Mac + 5 tablets + 5 smartphones por usuario	•	•	
	Office en web	•	•	
	Visio en web	•	•	
	Microsoft Editor funcionalidades Premium	•	•	
	Interfaz Multi-lenguaje para aplicaciones de Office	•	•	
Correo, calendario, y planificación	Exchange Plan 2 (100 GB mailbox)	•	•	
	Calendario	•	•	
	Cliente de escritorio de Outlook	•	•	
	Auto-expanding email archive	•	•	
	Exchange Online Protection - EOP	•	•	
	Public folder mailboxes	•	•	
	Resource mailboxes	•	•	
	Inactive mailboxes	•	•	
	Microsoft Shifts	•	•	
	Microsoft Bookings	•	•	
Reuniones, llamadas y chat	Microsoft Teams	•	•	
	Chat ilimitado	•	•	
	Reuniones en línea	•	•	
	Eventos en vivo	•	•	
	Webinars	•	•	
	Pantalla compartida y fondos personalizados	•	•	
	Grabación de las reuniones	•	•	
	Notificaciones prioritarias	•	•	
	Phone System		•	
	Audioconferencia		•	
Social, intranet y almacenamiento	SharePoint Plan 2 (10 GB almacenamiento, almacenamiento ilimitado en OneDrive)	•	•	
	Yammer Enterprise	•	•	
	Microsoft Viva Connections	•	•	
Conocimiento, ideas y contenido	Microsoft Graph API	•	•	
	Microsoft Search	•	•	
	Microsoft Stream	•	•	
	Microsoft Forms	•	•	
	Microsoft Lists	•	•	
	Delve	•	•	
Análisis e información	Puntuación de productividad	•	•	
	Gestión de cumplimiento	•	•	
	Viva Insights - Personal insights	•	•	

Gestión de proyectos y tareas	Microsoft Planner	•	•	
	Microsoft To-Do	•	•	
	Briefing Email	•	•	
Centro de aprendizaje	Viva Learning en Teams	•	•	
	Buscar, compartir y chatear sobre contenido de aprendizaje	•	•	
	Microsoft Learn y Microsoft 365 Training libraries + 125 cursos top de LinkedIn	•	•	
	Contenido generado por la organización con SharePoint y Viva Learning	•	•	
Automatización, creación de aplicaciones y chatbots	Power Apps para Microsoft 365	•	•	
	Power Automate para Microsoft 365	•	•	
	Power Virtual Agent para Teams	•	•	
	Dataverse para Teams	•	•	
Gestión de endpoints y aplicaciones	Microsoft Endpoint Manager	•	•	
	Gestión de aplicaciones móviles	•	•	
	Windows AutoPilot	•	•	
	Compatibilidad con directivas de grupo	•	•	
	Activación de equipo compartido para aplicaciones de Microsoft 365	•	•	
	Análítica de Endpoints	•	•	
	Gestión de Cortana	•	•	
Protección contra amenazas	Microsoft Defender Antimalware	•	•	
	Microsoft Defender Firewall	•	•	
	Microsoft Defender Exploit Guard	•	•	
	Microsoft Defender Credential Guard	•	•	
	BitLocker and BitLocker To Go	•	•	
	Windows Information Protection	•	•	
	Microsoft Defender para Endpoint Plan 2		•	•
	Microsoft Defender para Identity		•	•
	Microsoft Defender para Office 365 Plan 2		•	•
	Application Guard para Office 365		•	•
	Safe Documents		•	•
Gestión de accesos e identidad	Azure Active Directory Premium Plan 1	•		
	Azure Active Directory Premium Plan 2		•	•
	Aprovisionamiento de usuarios	•	•	•
	Auto servicio de reseteo de contraseña	•	•	•
	Reportes avanzados de seguridad	•	•	•
	Multi factor de autenticación	•	•	•
	Acceso condicional	•	•	•
	Acceso condicional basado en riesgos/Protección de identidad		•	•
	Gestión de identidad privilegiada		•	•
	Reseñas de accesos		•	•
	Gestión de derechos		•	•
	Grupos Microsoft 365	•	•	

	Sincronización local de Active Directory para SSO	•	•	
	Soporte de DirectAccess	•	•	
	Windows Hello para Negocios (autenticación)	•	•	
	Microsoft Advanced Threat Analytics	•	•	
	Gestión de acceso a la Tienda Windows	•	•	
Broker de seguridad para acceso a la nube	Microsoft Defender para Aplicaciones en la nube		•	•
	Microsoft Defender para Cloud Apps Discovery	•	•	
	Office 365 Cloud App Security		•	
Gobierno de la información	Etiquetas de retención manual	•	•	
	Políticas de retención básicas para toda la organización	•	•	
	Políticas de retención automáticas basadas en reglas		•	
	Retención basada en Machine Learning		•	
	Directivas de retención de mensajes de Teams	•	•	
	Gestión de registros		•	
Protección de la información	Azure Information Protection Plan 1	•		
	Azure Information Protection Plan 2		•	
	Etiquetas de sensibilidad manual	•	•	
	Etiquetas de confidencialidad automáticas (lado del cliente)		•	
	Etiquetas de sensibilidad automáticas (lado del servicio)		•	
	Etiquetas de confidencialidad basadas en Machine Learning		•	
	Office 365 Data Loss Prevention (DLP) para archivos y correos	•	•	
	DLP para chats de Teams		•	
	Endpoint DLP		•	
	Cifrado básico de mensajes de Office	•	•	
	Cifrado avanzado de mensajes de Office		•	
	Clave de cliente para Microsoft 365		•	
Cumplimiento y Auditoría	Búsqueda de contenido	•	•	
	Core eDiscovery (incluyendo retención y exportación)	•	•	
	Retención por juicio	•	•	
	eDiscovery Avanzado		•	
	Auditoría Básica	•	•	
	Auditoría Avanzada		•	
Gestión de riesgos internos	Gestión de riesgos internos		•	
	Cumplimiento de las comunicaciones		•	
	Barreras de información		•	
	Caja de seguridad del cliente		•	
	Gestión de acceso privilegiado		•	
Windows	Windows 11 (con downgrade a Windows 10)	Enterprise	Enterprise	
	Escritorio Virtual Azure	•	•	
	Impresión Universal	•	•	

- La suscripción de Microsoft Exchange Online Plan 1 debe brindar como mínimo:
 - o 50 GB de espacio de almacenamiento y envío de mensajes de hasta 150 MB de tamaño por usuario.

- Protección Premium contra correo no deseado y malware mediante Exchange Online Protection.
- Las suscripciones Project Online Essentials, Project Online Professional y Project Online Premium deberán cumplir como mínimo con las siguientes características:

Ediciones	MS Project Online Essentials	MS Project Online Professional	MS Project Online Premium
Funcionalidad			
Interfaz basada en web para los miembros del equipo	x	x	x
Planea y administra proyectos, con una lista ordenada de tareas	x	x	x
Seguimiento visual de tareas del proyecto	x	x	x
Supervisar y comprende las fechas, las asignaciones y las relaciones de las tareas del proyecto en una vista de escala de tiempo visual.	x	x	x
Usa informes para realizar un seguimiento del progreso en tus proyectos, recursos, programas y carteras.	x	x	x
Trabaja en equipo en proyectos, con Microsoft Teams	x	x	x
Coautoría, edita y actualiza listas de tareas, cronogramas de proyectos y más de manera simultánea.	x	x	x
Crea planes de desarrollo visuales e interactivos agregando diferentes tipos de proyecto en tu organización para obtener visibilidad.	Solo lectura	x	x
Interfaz de usuario enriquecida a través del cliente de escritorio	Solo interfaz web	Hasta 5 PC	Hasta 5 PC
Administración de recursos		x	x
Selección y optimización de cartera			x
Gestión de la demanda			x
Gestión de recursos empresariales			x
Informes de cartera listos para usar			x

- Las suscripciones Power BI Premium P1 y P4 deben cumplir como mínimo con las siguientes características:

SKU de Capacidad	Total núcleos virtuales	Núcleos virtuales de Backend	Núcleos virtuales de Frontend	RAM (GB)	DirectQuery/Conexiones dinámicas (por segundo)	Memoria max por query[GB]	Paralelismo de actualización de modelos
P1/A4	8	4	4	25	30	6	6
P4/A7	64	32	32	200	240	10	48

- El contratista deberá brindar las licencias y el software necesarios para poder usar la funcionalidad de Power BI Report Server on-premises mediante la suscripción de Power BI Premium.
- Las suscripciones Power Pro deben cumplir como mínimo con las siguientes características:

Características	Power BI Pro
Colaboración y analítica	
Acceso de aplicaciones móviles	*
Publicación de informes para compartir y colaborar	*
Preparación, modelado y visualización de datos	
Límite de tamaño del modelo	1 GB
Frecuencia de actualización	8/día
Conexión con más de 100 orígenes de datos	*

Cree informes y visualizaciones con Power BI Desktop	*
Integración de API y controles	*
Objetos visuales de IA	*
Gobernanza y administración	
Seguridad y cifrado de datos	*
Métricas de creación, consumo y publicación de contenido	*
Almacenamiento	10 GB/usuario

- Las suscripciones Visio Pro for Office 365 deben cumplir como mínimo con las siguientes características:

Características	Visio Pro
Colaboración y uso compartido	*
Diagramas inteligentes	*
Plantillas, galerías de símbolos y formas	*
Accesibilidad, seguridad y cumplimiento	*
Soporte de estándares (UML, BPMN, IEE)	*
Conectar diagramas con datos	*
Integraciones con aplicaciones Microsoft 365	*
Versión de escritorio de la aplicación de Visio para PC	*

El uso por parte de la SUNAT de todos los componentes o funcionalidades descritos en el presente numeral no representará, en ningún caso, costo adicional alguno para la SUNAT.

6.3. CONDICIONES DE OPERACIÓN

El Contratista debe garantizar y acreditar la inscripción de las suscripciones respectivas con el fabricante a nombre de la SUNAT. Las coordinaciones con la SUNAT deberán ser realizadas a través de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica.

6.4. GARANTÍA COMERCIAL

El Contratista debe garantizar por un periodo de tres años (36 meses) que todos los bienes suministrados en virtud del contrato son de la versión más reciente e incorporan todas las últimas mejoras en cuanto a funcionalidad y prestaciones.

La SUNAT notificará al Contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del producto, inmediatamente después de haberlo descubierto, e indicará la naturaleza de este, junto con toda la evidencia disponible. El Contratista tendrá la oportunidad para inspeccionar el defecto o mal funcionamiento. La solución del defecto o mal funcionamiento será en un plazo de 07 días calendario sin costo alguno para la SUNAT. En caso la solución del defecto requiera más de siete (07) días calendario el Contratista deberá sustentarlo mediante Informe Técnico donde se indique las razones de ampliación de plazo.

Si el contratista, después de haber sido notificado, no subsana los defectos dentro del plazo señalado en el párrafo anterior, la SUNAT podrá tomar las medidas necesarias para corregir la situación por cuenta y riesgo del contratista, sin perjuicio de otros derechos que la SUNAT pueda ejercer contra el contratista en virtud del Contrato.

6.5. LUGAR, PLAZO Y HORARIO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

6.5.1. LUGAR

Las suscripciones podrán ser entregadas por mesa de partes virtual de la SUNAT o en las oficinas de la SUNAT, sito en Av. Andrés Reyes N° 320, Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima, previa coordinación con la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica.

6.5.2. PLAZO

El plazo de ejecución del servicio tendrá una duración de mil noventa y cinco (1095) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de otorgada la conformidad de la entrega de las suscripciones.

Plazos que deberá cumplir el contratista durante la ejecución de la prestación:

Descripción	Actividad	Plazo Máximo
Servicio Especializado de Productos Microsoft	Primera anualidad: Entrega de las suscripciones, de acuerdo con el detalle descrito en la Tabla 2.	Hasta los siete (07) días calendario, contabilizados a partir del día calendario siguiente de la suscripción del Contrato.
	Segunda anualidad: Entrega de las suscripciones, de acuerdo con el detalle descrito en la Tabla 2.	A los siete (07) días calendario antes de la anualidad la División de Infraestructura Tecnológica (DGIT) emitirá un informe técnico cantidad de suscripciones que se utilizarán en el segundo año del servicio. La entrega de las suscripciones debe estar habilitada desde el primer día de inicio de la segunda anualidad.
	Tercera anualidad: Entrega de las suscripciones, de acuerdo con el detalle descrito en la Tabla 2.	A los siete (07) días calendario antes de la anualidad la División de Infraestructura Tecnológica (DGIT) emitirá un informe técnico cantidad de suscripciones que se utilizarán en el tercer año del servicio. La entrega de las suscripciones debe estar habilitada desde el primer día de inicio de la tercera anualidad.

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

En el caso de que la DGIT realice una solicitud de activación de licencias de manera mensual esta se comunicará siete (07) días antes el inicio del mes del que se requiera dicha activación.

6.5.3. HORARIO

La entrega de las suscripciones se realizará en días laborables (de lunes a viernes) durante el horario de 8:30 a.m. a 4:30 p.m., salvo que por motivos justificables por parte de La SUNAT (a través de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica) o del Contratista se coordine mediante correo electrónico, un día u horario diferente al mencionado.

7. REQUISITOS Y RECURSOS DEL CONTRATISTA

7.1. REQUISITOS DEL CONTRATISTA

El Contratista debe ser representante acreditado en el país o canal autorizado para la distribución o venta de productos del fabricante, subsidiaria o su representante de las suscripciones y suscripciones ofertadas. Asimismo, el Contratista deberá contar con la categoría LSP (Licensing Solution Partner). Se acreditará con carta del fabricante o su representante en el Perú a la suscripción del contrato.

7.2. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA

7.2.1. OTRO PERSONAL

A. UN (01) GESTOR DE SERVICIO

i. Actividades

- Gestionar el servicio (principal referente en la relación con la ENTIDAD), disponiendo de los recursos necesarios para que se ejecuten de acuerdo con lo previsto. Asimismo, monitoreando los indicadores de niveles de acuerdo de servicio.
- Verificar el cumplimiento de los niveles de servicio acordados bajo condiciones del contrato detallados en los numerales 6.1.2 y 8.8.2, evidenciado en reportes que permitan alcanzar el objeto del servicio.
- Gestionar la continuidad operativa en coordinación con la ENTIDAD.
- Coordinar las solicitudes de la ENTIDAD para la habilitación de suscripciones de manera mensual y anual.
- Elaborar informes mensuales a solicitud de la entidad frente a incidentes y problemas.
- Presentar los informes técnicos y ejecutivos en las reuniones programadas.
- Actualizar y llevar en control de los documentos técnicos que permitan una correcta administración del servicio.
- Control proactivo de las actividades diarias, seguimiento a la atención de incidentes, problemas y requerimientos.

ii. Perfil

Formación Académica:

Profesional con mínimo grado de bachiller en: Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas o Ingeniería de Tecnologías de Información o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería Informática o Ingeniería de Software o Ciencias de la Computación, lo cual se acreditará con la copia simple del título profesional.

Debe contar como mínimo con curso o certificado de PMP (Project Management Professional) o SCRUM vigentes, lo cual se acreditará con la copia simple del certificado oficial.

Deberá contar con certificación en ITIL Foundation, lo cual se acreditará con la copia simple del certificado oficial.

Experiencia:

Experiencia mínima de tres (3) años en proyectos de tecnologías de información; desempeñando roles de Gerente de Proyecto o Jefe de Proyecto o Gestor de servicios de suscripciones de software.

La experiencia del personal se acreditará para la suscripción del contrato 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.

La documentación que acredita la formación y experiencia del personal deberá de presentarse como requisito para la suscripción del contrato.

8. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

8.1. OTRAS OBLIGACIONES

8.1.1. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

8.1.1.1. Cambio y/o reemplazo del personal

El Contratista se compromete a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado. Si debiera producirse un reemplazo por razones de fuerza mayor, el/la reemplazante deberá ser aprobado(a) por la SUNAT a través de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica y cumplir con iguales o superiores características a las previstas en las bases para el personal a ser reemplazado.

En caso se produjera un reemplazo por fuerza mayor o caso fortuito, el Contratista comunicará mediante documento escrito dirigido a la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica y presentado en la mesa de partes virtual de la SUNAT, la salida del personal con un plazo máximo de 24 horas de ocurrido el evento, y se compromete a realizar el reemplazo dentro de los 3 días calendario, presentando la documentación que acredite el perfil y experiencia del nuevo personal asignado.

La SUNAT se reserva el derecho de solicitar al Contratista que cualquier miembro de su personal, sea retirado y reemplazado. El/la reemplazante debe ser aprobado por la SUNAT y cumplir con iguales o superiores características a las previstas en las bases para el personal a ser reemplazado. El Contratista se compromete a realizar el reemplazo dentro de tres (3) días calendario, presentando la documentación que acredite el perfil y experiencia del nuevo personal asignado.

8.1.2.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 sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de la SUNAT; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.
- 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.

8.1.3.OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA REFERIDAS AL SARS-CoV-2

- a. 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.
- b. El Plan de Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19 y demás protocolos sanitarios necesarios, tienen como objetivo minimizar los riesgos existentes que pueden generar la transmisión del COVID-19 en la actividad que desarrolla el personal de EL CONTRATISTA, por lo que su cumplimiento es de carácter obligatorio, bajo apercibimiento de RESOLVER EL CONTRATO en el supuesto que incumpla lo dispuesto por la normatividad correspondiente.
- c. El Contratista se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el protocolo de la SUNAT, el que será puesto en conocimiento de sus trabajadores al inicio de la prestación de servicios; para cuyo efecto LA SUNAT, a la firma del contrato, cumplirá con hacer entrega de una copia legible del mismo. El Contratista deberá asegurar en todo momento que el personal que realiza el desarrollo del servicio en las instalaciones de SUNAT cumpla con las disposiciones señaladas en los párrafos anteriores.

8.2. SUBCONTRATACIÓN

El contratista no deberá subcontratar.

8.3. 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 por 20 años 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.

La 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 se elaboren dentro del servicio, que formen parte de su Oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de licenciados a perpetuidad a LA SUNAT.

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.

8.4. PROPIEDAD INTELECTUAL

EL CONTRATISTA se compromete a no usar el nombre de la SUNAT ni hacer referencia al bien o servicio materia del presente contrato, en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización de la SUNAT. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que se elaboren dentro del servicio, que formen parte de su Oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán licenciadas a perpetuidad a LA SUNAT. La SUNAT no se hace responsable por el uso por cuenta del contratista respecto de productos protegidos por las leyes aplicables a derechos de propiedad intelectual nacional o internacional.

EL CONTRATISTA deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a LA SUNAT y a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación, demanda, pérdida, daño, costo y gasto cualquiera sea su naturaleza, incluidos los honorarios y gastos de

representación legal, en los cuales pueda incurrir LA SUNAT como resultado de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del Contrato debido a la instalación del servicio por parte de EL CONTRATISTA.

Si se entablara una demanda o reclamación contra LA SUNAT como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas, LA SUNAT notificará con prontitud al contratista, y éste podrá, a su propio costo y a nombre de LA SUNAT, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones. Si EL CONTRATISTA no cumpliera con la obligación de informar la 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.

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 SUNAT será reembolsada por EL CONTRATISTA por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

8.5. Medidas de Control durante la ejecución contractual

8.5.1. Área que Supervisa:

La dependencia que supervisará las labores de EL CONTRATISTA es la GOSU.

8.5.2. Área que coordinará con el proveedor:

La dependencia que coordinará la realización de las actividades con EL CONTRATISTA es la GOSU y se encargará de articular las acciones necesarias entre el personal técnico de la INSI para el cumplimiento del servicio.

8.6. Conformidad de la Prestación

La conformidad de servicio se emitirá de la siguiente manera:

ID	DESCRIPCIÓN	ENTREGABLE	CONFORMIDAD
a)	Servicio Especializado de productos Microsoft o equivalente.	Informe Técnico Anual de Cantidad de suscripciones activas entregadas a la entidad (consolidado y detalle). Informe Técnico Trimestral de Soporte Técnico Especializado.	GOSU

Tabla 3 – Relación de entregables y sus medidas de conformidad

Todo entregable debe estar redactado en idioma castellano. La conformidad de los Entregables será coordinada y gestionada por la GOSU.

8.7. FORMA DE PAGO

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

Suscripciones - Primera anualidad:

- 33.33% aproximado del monto del componente del Servicio de Suscripción corporativa para el uso de productos Microsoft (el porcentaje del monto dependerá de la cantidad de suscripciones que se solicite su activación). Pago sobre el número inicial de suscripciones indicada por la DGIT (Numeral 6.1.1) y luego de emitida la conformidad de la entrega de la totalidad de las suscripciones por parte de la DGIT.

Suscripciones – Segunda y Tercera anualidad:

- 33.33% aproximado del monto del Servicio de Suscripción corporativa para el uso de productos Microsoft por cada anualidad (el porcentaje del monto dependerá de la cantidad de suscripciones que se solicite su activación). Pago único en cada anualidad para lo cual la División de Infraestructura Tecnológica (DGIT) emitirá un informe de conformidad por la cantidad de suscripciones que haya verificado que se utilizan, para ello en dicho informe indicará la cantidad de suscripciones requeridas de los productos Microsoft indicados en el numeral 6.1.1.

Servicio de Soporte Especializado:

8.33% del monto del componente del Servicio de Soporte Especializado y los pagos del servicio se darán en forma trimestral, posteriores a la ejecución del servicio previa conformidad emitida por la DGIT.

8.8. PENALIDADES

8.8.1. 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.

8.8.2. OTRAS PENALIDADES

En concordancia con el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, la SUNAT aplicará al contratista otras penalidades, en los siguientes casos:

(a) Otras penalidades																									
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento																						
1	<p>De la disponibilidad del servicio especializado de productos Microsoft o equivalente.</p> <p>El CONTRATISTA debe garantizar una disponibilidad individual por cada componente no menor a 99,9% (noventa y nueve, punto nueve por ciento) y será sobre el Servicio especializado de productos Microsoft o equivalente.</p>	<p>La disponibilidad será calculada de acuerdo con el cálculo de UPTIME de la siguiente forma: $Uptime = (THM - THE) / THM$</p> <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ THM es la cantidad de minutos dentro del año que estuvo habilitado el componente - producto de forma individual en la plataforma. ○ THE es la sumatoria de las cantidades de minutos en las cuales no hay disponibilidad² del servicio de la plataforma. <p>En el mes se dieron los siguientes incidentes críticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indisponibilidad del componente-producto Correo electrónico 1000 minutos. • La cantidad de minutos en el mes que debió estar habilitado es: 525,600 minutos. <p>La disponibilidad del servicio individual será: THM = 525,600 minutos. THE = 1000 minutos.</p>	<p>Se calculará el uptime de los servicios individuales de cada "Producto-Componente" por mes habilitado a partir de las informaciones brindadas por la herramienta de gestión y monitoreo de los servicios. El uptime mensual se registrará y se calculará el promedio anual (con dos decimales).</p> <p>El valor de la penalidad se aplicará al pago de cada "Producto-Componente" relacionado al "Servicio especializado de productos Microsoft o equivalente", según la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango Uptime</th> <th>PENALIDAD (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Menor al 99,9%</td> <td>10% del pago anual del componente</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>uptime versus penalidad, para el Servicio especializado de productos Microsoft o equivalente.</i></p> <p>Por ejemplo: En la plataforma en el año se utilizó lo siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Componente</th> <th>Costo\$ (anual)</th> <th>Penalidad \$</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>100</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>200</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>150</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>50</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>80</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	Rango Uptime	PENALIDAD (%)	Menor al 99,9%	10% del pago anual del componente	Componente	Costo\$ (anual)	Penalidad \$	A	100	10	B	200	20	C	150	0	D	50	0	E	80	8
Rango Uptime	PENALIDAD (%)																								
Menor al 99,9%	10% del pago anual del componente																								
Componente	Costo\$ (anual)	Penalidad \$																							
A	100	10																							
B	200	20																							
C	150	0																							
D	50	0																							
E	80	8																							

² Se considera indisponibilidad del Servicio especializado de productos Microsoft o equivalente, al tiempo durante fue habilitado alguno de los componentes - productos individuales esté inoperante o inaccesible. La medición debe ser realizada por las herramientas de monitoreo proveídas por el **CONTRATISTA**.

(a) Otras penalidades											
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento								
		<p>Disponibilidad = $(525,600 - 1000) / 525,600 = 99.810\%$. (al ser menor a 99.9% aplicaría penalidad).</p>	<p>El costo total es: \$580 y la penalidad a aplicar sería 38\$.</p> <p>De presentarse una situación excepcional que impida al Contratista cumplir con los plazos de respuesta establecidos, este 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 los minutos de indisponibilidad en el cálculo de la disponibilidad.</p>								
2	<p>Por Tiempo de Respuesta en acuerdo de los niveles de Servicio de Soporte Técnico especializado. Los plazos están definidos en el numeral 6.1.2</p>	<p>El Acuerdo de Nivel de Servicio para ese tipo de penalidad es calculado por la siguiente fórmula: $ANS = 100 * [(Q_{total} - Q_{fp}) / Q_{total}]$ Donde: Q_{total} = Cantidad de atenciones en el periodo Q_{fp} = Cantidad de respuesta fuera del plazo.</p>	<p>El valor de la penalidad se aplicará al pago trimestral relacionado al entregable "Soporte Técnico Especializado", según la siguiente tabla.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango Uptime</th> <th>PENALIDAD (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 95%, 96%]</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>< 94%, 95%]</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 94%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Tabla de Penalidades x Uptime, servicio de Soporte Técnico Especializado.</i></p> <p>De tener una razón justificada de porque no se le debió aplicar una determinada penalidad el CONTRATISTA debe enviar una Carta de manera formal a la Entidad exponiendo los motivos y de encontrarlos justificados la Entidad aprobará el pedido.</p>	Rango Uptime	PENALIDAD (%)	< 95%, 96%]	2%	< 94%, 95%]	6%	Menor o igual a 94%	10%
Rango Uptime	PENALIDAD (%)										
< 95%, 96%]	2%										
< 94%, 95%]	6%										
Menor o igual a 94%	10%										

8.9. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El Contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los bienes y servicios ofertados por un plazo que será de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por la SUNAT, según lo establecido en el numeral 40.2 del artículo 40 de la Ley de Contrataciones del Estado.

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/ 10' 000 000,00 (Diez 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: <i>Servicio y/o renovación de suscripciones de productos (software) Microsoft, Soporte Técnico de suscripciones Microsoft.</i></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 SUNAT del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago³, 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",</p>

³ 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".

debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso de que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

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.

Si el postor acredita experiencia otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo.

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

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

Importante

Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.

En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Contratistas en Consorcio en las Contrataciones del Estado".