

REQUERIMIENTO

I. TERMINOS DE REFERENCIA

1. Denominación de la contratación

Servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics o equivalente.

2. Finalidad pública

Mantener la continuidad de capacidad de análisis y toma de decisiones de la SUNAT, mediante una herramienta para el análisis de información orientada al usuario final que permita la toma de decisiones oportunas, garantizando la mejora de los procesos de negocio y el logro de los objetivos institucionales.

La SUNAT dentro de su PEI (2018-2025) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra en el Objetivo Estratégico Institucional N° 04: "Fortalecer la capacidad de gestión interna", contribuir al mejoramiento de los servicios prestados por la Intendencia Nacional de Sistemas de Información y contar con la Infraestructura que permita el manejo de indicadores para una mejor gestión en la toma de decisiones en la SUNAT.

3. Antecedentes

La SUNAT cuenta actualmente con quince (15) licencias flotantes del software IBM SPSS Statistics para soportar la operación de algunas de sus áreas mediante la utilización de aplicaciones inherentes a dicho software. Por esta razón y con la finalidad de garantizar la operación se requiere continuar utilizando estas herramientas.

El Software IBM SPSS Statistics es una herramienta que aborda todo el proceso de análisis predictivo, desde la planificación, recopilación de datos para el análisis, presentación de informes y la implementación. Este producto es utilizado en la SUNAT desde el año 2021 para evaluar el control concurrente de las importaciones, lo cual ha permitido aumentar el porcentaje de hallazgos de importadores fraudulentos.

La adquisición de las quince (15) licencias flotantes de la herramienta de análisis estadístico IBM SPSS Statistics fue producto de la Contratación Directa N° 004-2021-SUNAT/8B7200 - Contrato N° 143 – 2021/SUNAT- COMPRA VENTA, así mismo se adquirió un soporte técnico y mantenimiento por dos (2) años a través del Contrato N° 144 – 2021/SUNAT- PRESTACION DE SERVICIOS – Prestación Accesoría.

DESCRIPCION	CANTIDAD
Licencias de Análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics: <ul style="list-style-type: none">• IBM SPSS Statistics, edición Professional, incluye módulos Base, Tablas, Estadísticas Avanzadas, Regresión, Árboles de Decisión, Series de Tiempo, Categorías, Preparación de datos y Valores Perdidos - usuarios autorizados - Licencia flotante.	4
<ul style="list-style-type: none">• IBM SPSS Statistics, edición Standard, incluye módulos Base, Tablas, Estadísticas Avanzadas y Regresión - usuarios autorizados - Licencia flotante.	11

El soporte técnico y mantenimiento de las quince (15) licencias se encuentra vigente hasta el 31 de mayo del 2023 a través del Contrato N° 144-2021-SUNAT - Prestación de Servicios – Prestación Accesoría.

Mediante Memorandum Electrónico N° 00029 - 2022 - 8B7300, la División de Arquitectura de Información y Aplicaciones solicita renovar el servicio de soporte técnico y mantenimiento de las quince (15) licencias por un periodo de tres (03) años.

4. Objetivos de la contratación

4.1. Objetivo General

Contratar el servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics o equivalente.

4.2. Objetivo Especifico

- Contar con el respectivo soporte técnico del fabricante con el tiempo de respuesta y atención óptima de acuerdo con los SLA establecidos frente a problemas presentados por la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics.
- Asegurar el buen funcionamiento y actualización de los productos de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics.

5. Características y condiciones del servicio a contratar

5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

Ítem	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad
1	Servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics o equivalente	Servicio	1

Mediante Resolución de Intendencia N° XXX-2022/SUNAT/8B0000 se aprueba Estandarización para la contratación del Servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics o equivalente, por un periodo de vigencia de 36 meses.

5.2. Actividades

5.2.1 Del servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias la herramienta de análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics

5.2.1.1 El contratista brindará el servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la herramienta de análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics, sobre los dos tipos de licencias que se detallan a continuación:

Licencias de Análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics	Cantidad
- IBM SPSS Statistics, edición Professional, incluye módulos: Base, Tablas, Estadísticas Avanzadas, Regresión, Árboles de Decisión, Series de Tiempo, Categorías, Preparación de datos y Valores Perdidos.	4

- 5.2.1.2 El contratista y la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica coordinarán la fecha de suscripción del “Acta de Inicio de Servicio”, se precisa que el servicio iniciará en un plazo máximo de cuatro (04) días calendario contados a partir del día siguiente de presentado el documento de titularidad.
- 5.2.1.3 El contratista debe entregar mediante correo electrónico a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, las key de activación del software cada vez que se libere una nueva versión de la herramienta de análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics.

5.3. Procedimiento

5.3.1 Soporte técnico y mantenimiento de licencias para la herramienta de análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics

- 5.3.1.1 El contratista deberá brindar el servicio de soporte técnico y para la atención de incidentes o consultas sobre los dos tipos de licenciamiento SPSS Statistics indicados en el numeral 5.2.1.1.
- 5.3.1.2 Cuando la Entidad lo solicite, el contratista debe brindar apoyo en la instalación, asesoramiento y actualización del software de la herramienta de análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics, incluyendo el suministro de nuevas versiones de producto (releases), reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, etc) y actualizaciones por cambio de una versión de producto o mejora.
- 5.3.1.3 La Entidad, a través de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica, notificará al contratista los casos de incidentes o consultas, considerando la siguiente información:
- Fecha y hora del reporte del caso.
 - Descripción del incidente / consulta.
 - Servicios afectados.
 - Nivel de severidad del caso reportado.
 - Contacto de SUNAT.
- 5.3.1.4 La solicitud de atención de incidentes o consultas podrán ser realizados mediante correo o vía llamada telefónica.
- 5.3.1.5 El contratista deberá remitir confirmación de los casos registrados a través de un correo dirigido al contacto de SUNAT, indicando el número de caso asignado al incidente o consulta.
- 5.3.1.6 El servicio de soporte técnico se realizará en idioma español, y en caso se escale a niveles superiores como el propio fabricante, este se podrá dar en inglés y el contratista facilitará la respectiva traducción al español.

5.3.1.7 Los Tiempos de Atención Máximo (TAM) son medidos desde el momento en que la entidad reporta la solicitud de atención y finaliza cuando la entidad confirma mediante correo la solución de este.

Los TAM definidos son:

Severidad	Descripción	TAM
1	<ul style="list-style-type: none">- Un módulo crítico de IBM SPSS Statistics está fuera del servicio o no funciona en absoluto.- Un número significativo de usuarios es afectado.	4 horas
2	<ul style="list-style-type: none">- Un módulo de IBM SPSS Statistics no funciona correctamente ocasionando impacto a un usuario específico.- El software IBM SPSS Statistics está trabajando de forma inestable con interrupciones periódicas.	8 horas
3	<ul style="list-style-type: none">- Un módulo de IBM SPSS Statistics no funciona de acuerdo con lo documentado.- Consultas.	24 horas

5.3.1.8 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.

5.3.1.9 En la solución de los incidentes puede plantearse un workaround o solución temporal. De plantearse un workaround, el Contratista tendrá un plazo máximo de veintiún (21) días calendarios para la implementación de la solución definitiva.

5.3.1.10 En caso la solución definitiva de un incidente requiera más de veintiún (21) días calendario, el Contratista deberá solicitarlo a través de un documento, adjuntando una carta del Fabricante, sustentando de manera fehaciente lo requerido, debiendo indicar, el tiempo requerido para subsanar el incidente, y de ser necesario un plazo mayor, deberá explicar las razones y la gestión realizada; este documento deberá ser presentado a la DGIT. La prórroga del plazo para la solución definitiva del incidente debe ser requerido antes de finalizar los veintiún (21) días calendario. El Contratista no podrá exceder del plazo de seis (06) meses, incluidas todas las prórrogas sustentadas mediante carta del fabricante o subsidiaria, para la solución definitiva de los incidentes reportados. Si la SUNAT encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de excesos incurridos para el cálculo del UPTIME.

5.3.1.11 El Contratista deberá de programar al menos un mantenimiento preventivo a mitad de cada año durante la vigencia del contrato. En este mantenimiento se verificará el correcto funcionamiento de la herramienta de análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics así como el uso adecuado del licenciamiento detallado en el numeral 5.2.1.1.

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

5.4.1 Lugar

El servicio será brindado de manera remota o en las oficinas de la SUNAT, sitio en Av. Andrés Reyes N° 320, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima u otra sede de la SUNAT de Lima Metropolitana previa coordinación con la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica.

5.4.2 Plazo

El plazo de ejecución del servicio será mil noventa y cinco (1095) días calendario (tres años), contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del "Acta de inicio de servicio" indicado en el numeral 5.2.1.2.

5.4.3 Horario

El horario de atención de soporte técnico y mantenimiento del software de la herramienta de análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics será del tipo 8 horas x 5 días hábiles x 365 días calendario, en horario de 09:00 am a 5:00 p.m., salvo que por motivos justificables por parte de la Entidad o del contratista se coordine un día u horario diferente al mencionado.

5.5. Resultados esperados (entregables)

5.5.1. El contratista entregará en un plazo máximo de cuatro (04) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, el documento de "Titularidad de servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics", emitidos por el fabricante y/o representante y/o distribuidor y/o partner autorizado en el Perú por el plazo indicado en el numeral 5.4.2, sobre el conjunto de módulos SPSS Statistics que se detallan en el numeral 5.2.1.1. En el documento de titularidad se debe especificar el tipo de soporte técnico y mantenimiento **de licencias para la herramienta de análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics**, el horario y cobertura del servicio.

5.5.2. El contratista entregará en un plazo máximo de cuatro (04) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, el "Procedimiento de escalamiento de incidentes o consultas".

5.5.3. El contratista deberá presentar de forma anual (365 días calendario), un informe técnico de atención de incidentes o consultas detallando lo siguiente:

- Fecha y hora de inicio del caso.
- Usuario que reportó el incidente o consulta.
- Técnico que atiende el incidente o consulta.
- Acciones tomadas.
- Tiempo de solución.
- Fecha y hora de cierre de caso.

- Todos los documentos se presentarán a través de la Mesa de Partes, ya sea virtual (<https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>) o presencial, y adicionalmente vía correo electrónico a las direcciones previamente coordinadas con la DGIT, las cuales podrán cambiar, siendo comunicadas al contratista en un plazo máximo de 10 días, luego de ocurrido el cambio.

6. Requisitos y recursos del proveedor

6.1. Perfil del proveedor

Ser representante y/o distribuidor y/o partner autorizado en el Perú para la prestación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la herramienta de análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics o equivalente ofertado.

Para la acreditación el postor deberá presentar copia de la carta y/o, autorización y/o, certificado vigente, emitido por el fabricante del producto IBM SPSS Statistics, para brindar el servicio de soporte técnico y mantenimiento de la herramienta de análisis estadístico IBM SPSS Statistics o equivalente, dicho documento deberá de presentarse como requisito para la suscripción del contrato.

6.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

6.2.1. Otro Personal

Asistente técnico (01)

i. Actividades

Brindar asistencia en el soporte técnico de la herramienta de análisis estadístico IBM SPSS Statistics.

ii. Perfil

Formación Académica

Título profesional de Ingeniería de Informática o de Sistemas o Computación o Electrónica o Estadística o Software o Ciencias Computacionales.

Capacitación

El personal del contratista encargado de brindar el servicio debe estar certificado en las herramientas de análisis estadístico IBM SPSS Statistics.

Experiencia

Tres (3) años como mínimo de experiencia en administración y soporte técnico de la herramienta de análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics.

El contratista acreditará la formación académica y certificaciones del personal propuesto, mediante copias simples, los cuales deberán ser presentados a la firma del contrato.

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, lo cual deberá ser presentado a la firma del contrato.

7. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación

7.1. Otras Obligaciones

7.1.1 Seguridad y Salud en el trabajo

- El CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a dotar, proveer y/o administrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de la SUNAT; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.
- Del mismo modo, EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la SUNAT, bajo apercibimiento de RESOLVER EL CONTRATO en el supuesto que incumpla los requisitos dispuestos por la normatividad correspondiente; documento que será entregado por LA SUNAT a la suscripción del contrato.
- Del mismo modo, el contratista se compromete a cumplir y respetar cada una de las disposiciones medio ambientales para uso y reciclado de los bienes reemplazados por el contratista, de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Residuos Sólidos - Ley N° 27314 y su Reglamento Nacional para la Gestión y Manejo de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos - Decreto Supremo N° 001-2012-MINAM.

7.1.2 Obligaciones del contratista referidas al COVID – 19

- EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar la “Directiva Administrativa que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2” de la SUNAT, lo cuales están acorde con la Resolución Ministerial N° 1275-2021-MINSA y sus modificatorias o norma que los sustituya; asimismo se compromete a implementar los protocolos sanitarios necesarios, disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes, así como toda normativa vinculada a la ejecución de las prestaciones a su cargo o algún requerimiento adicional que indique LA SUNAT, debiendo presentar la documentación que acredite su cumplimiento, previo al inicio o durante la prestación, el mismo que será validado por la División de Salud y Seguridad en el Trabajo de LA SUNAT.
- El Plan de Vigilancia, Prevención y Control del SARS-CoV-2 y demás protocolos sanitarios necesarios, tienen como objetivo minimizar los riesgos existentes que pueden generar la transmisión del SARS-CoV-2 en la actividad que desarrolla el personal de EL CONTRATISTA, por lo que su cumplimiento es de carácter obligatorio, bajo apercibimiento de RESOLVER EL CONTRATO en el supuesto que incumpla lo dispuesto por la normatividad correspondiente.
- EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el protocolo de LA SUNAT, el

que será puesto en conocimiento de sus trabajadores al inicio de la prestación de servicios; para cuyo efecto LA SUNAT, a la firma del Contrato, cumplirá con hacer entrega de una copia legible del mismo. EL CONTRATISTA deberá asegurar en todo momento que el personal que realiza el desarrollo del servicio en las instalaciones de LA SUNAT cumpla con las disposiciones señaladas en los párrafos anteriores.

7.1.3 Retiro del personal asignado al servicio

- El Contratista se compromete, en tanto esté a su alcance, a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado al servicio. Si debiera producirse un reemplazo por razones de fuerza mayor, el(la) reemplazante deberá ser aprobado(a) por 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”.
- De presentarse algún inconveniente que lo justifique, SUNAT podrá solicitar al contratista el reemplazo de miembros del personal de servicio, comprometiéndose el Contratista a asignar personal con iguales o superiores características previstas en las bases para el personal a ser reemplazado.
- El Contratista comunicará la salida del personal con un plazo máximo de 24 horas de ocurrido el evento, y se compromete a realizar el reemplazo dentro de los 3 días hábiles.

7.1.4 Garantía del Servicio

- El contratista debe de garantizar durante el periodo de ejecución del servicio, que como parte del servicio ofertado todas las medidas del software suministradas en virtud del Contrato son de la versión más reciente e incorporan todas las últimas mejoras en cuanto a funcionalidad y prestaciones, a menos que el Contrato disponga de otra manera.

7.1.5 El Contratista entregará, conjuntamente con las nuevas versiones del software IBM SPSS Statistics toda bibliografía considerada necesaria para su utilización y actualizada a la última versión. Además, está obligado durante la vigencia del presente servicio, a remitir toda modificación a dicha documentación. La documentación deberá estar escrita en idioma español y, opcionalmente, en inglés y, entregada en medios electrónicos.

7.1.6 Virus

- Cuando exista la necesidad de descargar cualquier actualización del software, es posible que exista algún software que puede corromper no sólo el software objeto del Contrato, sino también otro software empleado en el mismo Procesador o en otros procesadores conectados a él, incluyendo software de base. Esta corrupción de software puede permanecer latente y no necesariamente será hallada durante el período de pruebas de aceptación. Dicha corrupción se denominará "virus" a los fines de este numeral.
- El contratista garantiza que ha usado su mejor esfuerzo durante la construcción del Software para asegurarse de que no se han introducido o codificado virus en el Software.

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

7.1.7 Otras Obligaciones de SUNAT

SUNAT se obliga a brindar las facilidades para que el personal del contratista realice sus labores en la institución.

7.2. Subcontratación

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

7.3. Confidencialidad

- 7.3.1.** 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.
- 7.3.2.** 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.
- 7.3.3.** 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.
- 7.3.4.** Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por EL CONTRATISTA. Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por EL CONTRATISTA para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de LA SUNAT.
- 7.3.5.** Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su Oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de LA SUNAT. En tal sentido, queda claramente establecido que EL CONTRATISTA no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del contrato.
- 7.3.6.** 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.

- 7.3.7. Asimismo, EL CONTRATISTA declara que se somete a las disposiciones previstas por la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias; haciendo dicho compromiso extensivo a sus trabajadores y cualquier personal a su cargo, responsabilizándose ante cualquier incumplimiento generado.

7.4. Propiedad Intelectual

- 7.4.1. 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 de los bienes por parte del CONTRATISTA o el uso de los mismos por parte de la SUNAT.
- 7.4.2. Dicha indemnización no procederá si los bienes o cualquiera de sus partes fuesen utilizados para fines no previstos en el contrato o para fines que no pudiesen razonablemente inferirse de dicho contrato.
- 7.4.3. 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 la SUNAT, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.
- 7.4.4. Si el CONTRATISTA no cumpliera con la obligación de informar a 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.
- 7.4.5. 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 reembolsado por el CONTRATISTA por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

7.5. Actualización Tecnológica

- 7.5.1. En caso de ocurrir el lanzamiento al mercado por el fabricante de una nueva versión para la misma marca y producto, a la vez no garantiza a futuro el soporte post venta del(os) producto(s) y/o módulo(s) y/o servicio(s) inicialmente propuesto, es decir el(los) producto(s) y/o módulo(s) y/o servicio(s) inicialmente propuesto pierden vigencia tecnológica, entonces estamos ante un caso de "Actualización Tecnológica".
- 7.5.2. En caso de presentarse una "Actualización Tecnológica" en el(los) producto(s) y/o módulo(s) y/o servicio(s) ofertados, el CONTRATISTA debe proporcionar el(los) nuevo(s) producto(s) y/o módulo(s) y/o servicio(s), siempre y cuando cuente con la aprobación de la SUNAT, sin alterar los plazos de entrega inicialmente propuestos y no represente cargo adicional alguno para la SUNAT.
- 7.5.3. Se entenderá que ha ocurrido una actualización tecnológica cuando se presenta una nueva versión del mismo producto en el mercado, que reemplaza a éste, o un nuevo producto con características técnicas superiores - en la línea de productos ofrecida por el CONTRATISTA a la generalidad de sus clientes - reemplaza al modelo ofrecido a la SUNAT

- 7.5.4. Cuando exista la necesidad de actualizar el software IBM SPSS Statistics, el CONTRATISTA podrá entregar productos con características superiores a las inicialmente ofertadas siempre y cuando cuente con la aprobación de SUNAT, sin alterar los plazos de entrega inicialmente propuestos y no represente cargo adicional alguno para la SUNAT.
- 7.5.5. De ocurrirse el caso, si alguno de los productos, por motivos de actualización tecnológica ha cambiado de nombre, el proveedor deberá adjuntar prueba documental del fabricante indicando dichos cambios y que el nuevo producto contiene el 100% de las funcionalidades del producto anterior.

7.6. Conformidad del servicio

Las conformidades serán otorgadas por la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (DGIT) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI) de la SUNAT en el plazo máximo de siete (7) día calendario.

7.7. Forma de pago

Los pagos se realizarán de manera parcial de la siguiente manera:

Primer pago:

- El 60 % del monto total del contrato, luego de emitida la conformidad por la entrega del documento de titularidad.

Segundo pago:

- El 15% del monto total del contrato, será al inicio del segundo año, luego de emitida la conformidad del servicio de soporte técnico del primer año.

Tercer pago:

- El 15% del monto total del contrato, será al inicio del tercer año, luego de emitida la conformidad del servicio de soporte técnico del segundo año.

Cuarto pago:

- El 10% del monto total del contrato, será al final del tercer año, luego de emitida la conformidad del servicio de soporte técnico del tercer año.

Para el segundo, tercer y cuarto pago se deducirán todos los montos correspondientes a lo señalado en otras penalidades.

7.8. Penalidades

7.8.1 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.

7.8.2 Otras penalidades

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

Ejemplo:

Con un horario de atención para la continuidad del servicio es de 8 x 5. En un mes se reportaron 4 problemas con el herramienta: 2 fueron resueltos dentro de los tiempos de respuesta establecidos y 2 fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos con 7 y 11 horas de retraso respectivamente, en este caso el UPTIME será:

THM = 8 x 22 (en 1 mes de 22 días útiles) = 176

THE = 7+11 = 18 horas

UPTIME = $(176 - 18) \times 100 / 176 = 89.77 \%$

La penalidad por los 30 días calendario estará en función al resultado del UPTIME según la tabla mostrada en la forma de cálculo indicada en Otras penalidades.

7.9. Responsabilidad por vicios ocultos

El **CONTRATISTA** será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio conforme a lo indicado en el numeral 40.2 del Artículo 40º de la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por parte de la **ENTIDAD**.

II. REQUISITOS DE CALIFICACION

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisito:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 300,000.00 (Trescientos mil 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 implementación y/o instalación y/o configuración y/o soporte técnico y/o mantenimiento en software estadístico.</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 de que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso de que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.</p>

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

"... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"

(...)

"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".

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

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".*