

Requerimiento

I. Especificaciones Técnicas

1. Denominación de la contratación

Provisión de licencias de software Add-On Workload Change Manager de la marca BMC Control-M 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 Institucional N° 02: "Reducir los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras", simplificación, optimización y automatización de los procesos orientados a minimizar los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras.

El OEI N° 2 tiene entre sus acciones estratégicas institucionales la AEI02.02: "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.

La provisión de la solución de planificación, ejecución y control de procesos permitirá a la SUNAT, garantizar y mejorar los acuerdos de los niveles de servicios actuales.

3. Antecedentes

- 3.1. La SUNAT tiene la misión de servir al país proporcionando los recursos necesarios para la sostenibilidad fiscal y la estabilidad macroeconómica. En ese contexto, la administración tiene como prioridad maximizar el cumplimiento tributario, o minimizar las brechas de incumplimiento, manteniendo la confianza en el sistema tributario y su administración.
- 3.2. Uno de los objetivos del proyecto es el fortalecimiento de la arquitectura informática de la SUNAT, y para ello la entidad ha definido la ejecución de un conjunto de iniciativas dentro de las cuales está la adquisición de componentes de hardware y software para asegurar la alta disponibilidad de los servicios, para fortalecer los niveles de seguridad de la información, para soportar el crecimiento transaccional y cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio en el entorno de procesamiento de lotes.
- 3.3. En la actualidad, la SUNAT cuenta con la solución BMC Control-M, adquirida el pasado mes de febrero de 2020; el presente requerimiento se sustenta en la mejora y complemento de dicha herramienta.
- 3.4. La SUNAT cuenta con 200 licencias de Workload Automation BMC Control-M Server End-Point.
- 3.5. Como parte de la prestación accesorio, el servicio de soporte y actualización de software tiene plazo hasta el 26 de noviembre de 2023.

4. Objetivos de la contratación

4.1. Objetivo General

Contratar la provisión de licencias de software Add-On Workload Change Manager de la plataforma de BMC Control-M que permitirá automatizar, agilizar y simplificar el despliegue de tareas automáticas (jobs) con Workflow de aprobación, gestión de estándares y la promoción entre ambientes para la infraestructura de TI de la SUNAT.

4.2. Objetivo Específico

- a) Brindar el licenciamiento requerido para acceder al Add-On Workload Change Manager que permite agilizar, automatizar y simplificar la creación de tareas automáticas (jobs) y mallas en el ambiente productivo e incluso la promoción con los ambientes no productivos con un flujo de aprobaciones y proveer la capacidad de definir estándares de sitio, para toda la plataforma existente.
- b) Brindar el acompañamiento, implementación y entrenamiento de las licencias de software Add-On Workload Change Manager.
- c) Brindar el licenciamiento adicional para la plataforma de BMC Control-M, para ambientes productivos e incluso ambientes no productivos.
- d) Minimizar los tiempos de despliegues de los Jobs Scheduler.
- e) Incrementar el control en todo el ciclo de vida de los Jobs desde su concepción en desarrollo, mejorar las fases de pruebas y llevar procesos de calidad a los ambientes de producción.
- f) Garantizar la transferencia de conocimiento y asistencia técnica especializada para soportar la continuidad de la solución implementada.
- g) Tener interfaz web para autoservicio tanto en el monitoreo como la solicitud de nuevos Jobs en modo diseño.
- h) Garantizar la alta disponibilidad lógica (HA) de la solución.

5. Definiciones

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

- **Add-On Workload Change Manager:** Es un software para automatizar y simplificar la creación de flujos de trabajo de aplicaciones, dando como resultado una implementación de aplicaciones más rápida y una mejor prestación de servicios. También permiten definir estándares para la creación de flujos de trabajo para las tareas automáticas (jobs).
- **Alta Disponibilidad:** Estrategia de entrega de servicio y su implementación que asegura que ante la falla de cualquier componente de hardware o software se levante otro de manera automática que garantice su continuada operación
- **Contratista:** El proveedor que celebra un contrato con una Entidad de conformidad con las disposiciones de la Ley y el Reglamento.
- **Defecto en relación con la Documentación:** Es cualquier declaración o instrucción que, si fuese usada, en opinión de la Entidad, causaría que el Software fuera usado o se ejecutara de modo distinto a lo que resultare absolutamente conforme con los requerimientos establecidos en la Especificación Funcional.
- **Documentación:** Es el conjunto de manuales funcionales y de usuario, y otras especificaciones técnicas que serán suministradas por el Contratista juntamente con el sistema.
- **DGIT:** División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, en adelante DGIT.
- **DSOIT:** División de Soporte y Operación de la Infraestructura Tecnológica, en adelante DSOIT.
- **GCS:** Gerencia de Calidad de Sistemas, en adelante GCS.
- **GDS:** Gerencia de Desarrollo de Sistemas, en adelante GDS.
- **GOSU:** Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios, en adelante GOSU.
- **INSI:** Intendencia Nacional de Sistemas de Información.
- **Job:** Es un conjunto coherente de definiciones para programar una tarea de carga de trabajo que está planificado dentro de una malla para su ejecución.
- **Malla:** Es un conjunto de Jobs que se ejecutan como un paquete de proceso, los mismos que presentan dependencias de predecesor y sucesor.
- **Procesador:** Es el equipo informático que será instalado en el sitio de instalación, u otro sitio que las partes acuerden, en el cual se ejecutará el Software.
- **Software:** Es la parte de un sistema constituida por instrucciones que hacen que el Procesador se comporte de una manera específica o ejecute operaciones específicas.

- **Software de Base:** Es el software que provee las instrucciones de operación y gestión para el hardware subyacente y otros componentes. Dicho Software de Base incluye el microcódigo almacenado en hardware, sistemas operativos, implementaciones de protocolos de comunicaciones, programas de gestión de sistemas y de redes, y utilitarios.

6. Características y condiciones de los bienes a contratar

6.1. Descripción y cantidad de los bienes

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad
<u>Prestación Principal</u>		
- Provisión de licencias de software Add-On Workload Change Manager de la marca BMC Control-M, incluye:	Unidad	200
• Implementación del software Add-On Workload Change Manager	Servicio	1
• Entrenamiento	Servicio	1
<u>Prestación Accesoría</u>		
- Servicio de asistencia técnica y acompañamiento especializado	Servicio	1
- Servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo	Servicio	1

6.2. Características técnicas de las licencias de software

- El Contratista debe brindar 200 licencias de software del módulo Add-On Workload Change Manager.
- Los bienes ofertados deben incluir todos los niveles de soporte del Contratista o fabricante.
- El licenciamiento debe ser del tipo licencias perpetuas.
- El licenciamiento debe soportar ejecución ilimitada de cualquier tipo de jobs en cada uno de los agentes.
- El módulo Add-On Workload Change Manager debe permitir el despliegue de tareas automáticas (Jobs) automatizando el pasaje entre entornos, atendiendo solicitudes directamente en el software por la División de Soporte y Operación de la Infraestructura Tecnológica, en adelante DSOIT u otra área definida por la SUNAT, teniendo un flujo de aprobación sin tener que pasar información por email, sino usando directamente la interfaz Web para el despliegue de Jobs.
- El módulo Add-On Workload Change Manager debe brindar la capacidad de la estandarización y aceleración de la gestión de cambios en procesos Batch, interface web, sencilla e intuitiva, para la solicitud de altas o modificaciones.
- Respecto a la configuración de las opciones disponibles dependiendo del usuario, debe proveer mecanismos de aprobación para cada solicitud de promoción de nuevos Workflows.
- Debe permitir la promoción automatizada entre entornos de ambiente productivos e incluso de ambientes no productivos.
- Debe permitir definición de estándares y reglas de nomenclatura para conjuntos de jobs, formato, valores posibles, valores por defecto, campos obligatorios.
- Debe permitir forzar el cumplimiento de estándares de nomenclatura, seguimiento del estado de las solicitudes y notificación vía email.

- k) El software debe poder manejar estandarización de nomenclatura y configuración de plantillas para que el equipo de la DSOIT u otra división se alineen a dicho estándar.
- l) El software debe contar con una interfaz web para usuarios finales, con capacidad de intervención para el inicio de cargas de trabajos, confirmaciones y solicitudes a pedido. Debe ser amigable e intuitiva, con interfaces gráficas y que eviten el desarrollo de programas.
- m) El software debe permitir la independencia y aislamiento de ambientes, sean del ambiente productivo e incluso del ambiente no productivo, tanto la consola, servidor de gestión de jobs como los Server End-Point donde se ejecutan las tareas.

6.3. Procedimiento

6.3.1. Recepción y verificación de licencias

- a) El Contratista debe presentar los certificados de garantía de los softwares emitidos por el fabricante o la sucursal del fabricante en el Perú o representante del fabricante en el Perú que certifique que los softwares entregados cuentan con la garantía del fabricante durante el tiempo del contrato. Los certificados de garantía deberán ser presentados luego de recepcionada las licencias.
- b) La entidad realizará las verificaciones necesarias antes de que las licencias sean aceptadas en forma definitiva y la verificación es un proceso que consiste en la revisión de las licencias que el Contratista entregue y que deben coincidir con su oferta, las cuales deben realizarse en forma conjunta con la SUNAT.
- c) Los insumos que demanden estas verificaciones, ya sea en concepto de horas-máquina, personal, materiales, medición de performance, etc., no implicarán en ningún caso reconocimiento de gastos por parte de la SUNAT y deben ser provistos por el Contratista.
- d) Cualquier defecto notificado por la SUNAT al Contratista durante la realización de las verificaciones de las licencias no deberá excederá las 24 horas de recepcionada las licencias sin costo alguno para la SUNAT.
- e) Concluidas las verificaciones y estando todo conforme la SUNAT a través de la DSOIT, emitirá el Acta de Conformidad de Recepción de las licencias.
- f) Luego de la recepción y verificación la SUNAT a través de la DSOIT notificará al Contratista mediante correo electrónico en un plazo máximo de (3) días calendario para su respectiva implementación.

6.3.2. Plan de trabajo

- a) El Contratista deberá presentar el Plan de trabajo mediante correo electrónico a la DSOIT, previa coordinación, a los veinte (20) días calendario contados a partir del día siguiente de firmado el contrato. El plan de trabajo deberá abarcar como mínimo, la gestión del alcance, la gestión de tiempo, la gestión de recursos, la gestión de comunicaciones, la gestión de riesgos y la gestión de cambios que se aplicará en el proyecto. La DSOIT tendrá cinco (5) días calendarios para dar conformidad, en caso el plan de trabajo contenga observaciones, estas deberán subsanarse en un plazo de cinco (5) días calendarios.

6.3.3. Implementación del software Add-On Workload Change Manager

- a) El Contratista debe proveer de un especialista para la implementación.
- b) El Contratista coordinará y propondrá a la SUNAT a través de la DSOIT, el Plan de Implementación del software que es componente del Plan de Trabajo, el cual será ejecutado de acuerdo con las factibilidades técnicas de

- la SUNAT, las mismas que podrían variar por causas no imputable al Contratista, y serán comunicados vía correo electrónico.
- c) El Contratista deberá definir en el Plan de Implementación los plazos mínimos y máximos para cada una de las tareas a cumplir, debiéndose discriminar las que debe cumplir la SUNAT, el Contratista en forma exclusiva, y las que deben asumir en forma compartida.
 - d) El servicio de implementación comprende:
 - o Instalación,
 - o Configuración, y
 - o Puesta en marcha, de las provisiones de licencias contratadas.
 - e) El Contratista debe implementar y efectuar las tareas necesarias para la puesta en marcha del software Add-On en los servidores o agentes en el ambiente productivo, e incluso en el ambiente no productivo de ser requerido y previa coordinación con la SUNAT a través de la DSOIT.
 - f) El Contratista deberá coordinar con la Entidad antes de iniciar la implementación para no afectar sus labores normales.
 - g) El Contratista deberá elaborar y presentar un diagrama de arquitectura propuesta de la implementación a la División de Arquitectura de Información y Aplicaciones de la Gerencia de Arquitectura para su aprobación. El Contratista podrá tomar como referencia el diagrama de arquitectura del Anexo A y si ese necesario, podrá mejorar el diagrama considerando las buenas prácticas del fabricante. Se deberá mantener la independencia entre los ambientes productivos (con alta disponibilidad) y no productivos.
 - h) El Contratista debe considerar dos niveles para la implementación:
 - A nivel de Infraestructura: Instalación, actualización y soporte, estará gestionado por la DSOIT.
 - A nivel de Usuario: Registro, configuración y programación de scripts, se realizarán en el ambiente productivo, e incluso en el ambiente no productivo previa coordinación con la DSOIT.
 - i) El Contratista deberá contemplar en el Plan de Implementación como mínimo las pruebas de diagnóstico, de funcionamiento, de operación, de integración y de seguridad.
 - j) La implementación se efectuará en el Centro de Cómputo ubicado en Av. Andrés Reyes N° 320, San Isidro y/o de manera remota. La SUNAT, por medio de la DSOIT, coordinara con el Contratista el acceso para la ejecución de las prestaciones.
 - k) Los servicios solicitados deben ser realizados por personal técnico certificado por el fabricante para todas las instalaciones requeridas.
 - l) El Contratista instalará y contemplará todos los servicios, componentes y accesorios que sean necesarios para el correcto funcionamiento y puesta en marcha de la solución ofertada en los equipos en el ambiente productivo, e incluso en el ambiente no productivo de ser requerido y previa coordinación con la DSOIT.
 - m) El Contratista deberá configurar teniendo en consideración:
 - a) Integración con la solución de Respaldo de la SUNAT:
Se requiere que los componentes ofertados estén integrados y configurados con la solución de respaldo que tiene la SUNAT, el cual es el IBM Spectrum Protect, Versión 7, Release1, Level 7.0. La solución ofertada debe contemplar todos los componentes de hardware necesarios para integrarse con la solución de respaldo de la SUNAT.
 - b) Integración con la solución de Monitoreo de la SUNAT:
El software deberá integrarse a la herramienta solución de Monitoreo y para ello el Contratista durante la implementación deberá proporcionar la información necesaria para configurar los sensores. El nombre de la solución de monitoreo que posee la SUNAT es PRTG Network Monitor 18.3 y soporta integración con Web Services, la versión del PRTG puede ser superior.

- n) La omisión en la oferta de algún bien o producto que al momento de la implementación (instalación y configuración) y a juicio de la SUNAT en el momento de las pruebas resulte necesario para el normal funcionamiento del software ofertado o para el cumplimiento de las especificaciones técnicas ofrecidas, obligará al Contratista a proveerlo de inmediato y sin costo alguno para la entidad.
- o) El Contratista coordinará con la SUNAT por medio de la DSOIT, para habilitar los agentes donde se implementarán el software Add-On Workload Change Manager en los ambientes productivos, e incluso en el ambiente no productivo de ser necesario y previa coordinación con la DSOIT.
- p) Concluida la implementación (instalación y configuración), la DSOIT dispondrá hasta un plazo máximo de siete (7) días calendarios para emitir el Acta de Conformidad de la Implementación (Instalación y Configuración).

6.3.4. Entrenamiento

- a) El Contratista debe diseñar y entregar un Plan de Entrenamiento con un mínimo de 24 horas, y al menos 30 participantes distribuidos de la siguiente manera:

UOOO	CANTIDAD
GDS	8
GCS	8
GA	4
GOSU	10
TOTAL	30

- b) El Plan de Entrenamiento debe contemplar como mínimo un nivel técnico para los diferentes roles (Administrador, Desarrollador, Planificador) del personal que se encargará tanto de la administración como de la operación de la solución. El Contratista bajo cuenta, costo y riesgo se hará cargo de todo lo necesario para llevar a cabo el entrenamiento.
- c) El entrenamiento se debe dictar en forma remota utilizando una plataforma virtual que asegure la confidencialidad, el cual se definirá en coordinación con la SUNAT. No deberán ser clases grabadas ni de autoaprendizaje, estas deberán darse en vivo.
- d) Estará permitido grabar las sesiones de entrenamiento.
- e) El entrenamiento debe realizarse dentro de los primeros 30 días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de aprobado el Acta de conformidad del Servicio de Implementación.
- f) El objetivo del entrenamiento es garantizar la administración, operación, usabilidad de todas las licencias adquiridas, continuidad de uso y sostenibilidad de la solución puesta en marcha en el ambiente productivo o en el ambiente no productivo según la necesidad de la Entidad contratante. Se requiere que el Contratista incorpore en el Plan de Entrenamiento los siguientes roles como mínimo:
 - Para Nivel Administrador
 - Para Nivel Desarrollador
 - Para Nivel Planificador
- g) El Plan de Entrenamiento debe contemplar:
 - i. Plan
 - ii. Objetivos
 - iii. Contenido
 - iv. Duración
 - v. Lugar

- vi. Material Didáctico y recursos pedagógicos y modalidades de entrega física y especificar medios digitales.
 - vii. Metodología de enseñanza, método de calificación
 - viii. Equipos, Manuales, certificados y/o constancias de participación.
- h) El contenido mínimo a incorporar en el Plan de Entrenamiento debe abarcar los siguientes aspectos:
- i. La currícula oficial del fabricante respecto a la instalación, configuración y operación de los temas solicitados en los niveles y roles indicados (Administrador, Desarrollador, Planificador).
 - ii. Al momento de la presentación de ofertas, de no existir uno de los contenidos mínimos solicitados, éste podrá ser dictado en modalidad de taller ejecutado por el fabricante de la solución ofertada y con un instructor certificado por la marca.
 - iii. El entrenamiento debe contar con currículo oficial del fabricante de la solución a ofertar.
- i) El contenido y el material didáctico debe referirse a la versión de la solución propuesta según currículo oficial del fabricante.
- i. Al momento de la presentación de la oferta, de no existir lo requerido, se podrá presentar como parte de la oferta el contenido de una versión anterior del software de la solución, el mismo que será validado por DSOIT con la lista de temas o cursos oficiales que se encuentra publicadas en la página web del fabricante.
- j) El horario del entrenamiento será coordinado entre la SUNAT por medio de la DSOIT y el Contratista, y será comunicado vía correo electrónico.
- k) Será aceptado como laboratorio del entrenamiento, entornos remotos que poseen las mismas funcionalidades con diferente configuración:
- i. El Contratista proporcionará medios digitales, herramientas de software, programas complementarios y material didáctico para el desarrollo del entrenamiento.
 - ii. El entrenamiento se dictará en idioma español, o en su defecto en inglés con traducción simultánea, previa consulta con la entidad efectuada vía correo electrónico.
 - iii. Se debe entregar constancia o certificación emitida por el Contratista, como mínimo debe ser a nivel de asistencia.
- l) El Contratista entregará a la SUNAT, un video con las sesiones de entrenamiento completas, por cada curso o taller, y debe garantizar la correcta calidad de audio y video para su reproducción.
- m) Concluido el entrenamiento, la SUNAT por medio de la DSOIT dispondrá hasta un máximo de 7 días calendario para emitir el Acta de Conformidad del Servicio de Entrenamiento.

6.4. Modalidad de ejecución

Llave en mano.

6.5. Garantía

Se iniciará a partir de suscrita el acta de conformidad del Servicio de Implementación por el período que dure la prestación accesoria.

6.5.1. Para el caso del software provisto incluye:

- a) La permanente actualización del software provisto, incluyendo el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches o temporary fixes).

- b) Para el sistema operativo, la obligación de suministrar solamente las reparaciones (patches, temporary fixes) no se extinguirán con el vencimiento del período de garantía, sino que permanecerá vigente mientras el Fabricante las suministre a cualquier otro de sus clientes (pudiendo verificarse la vigencia a través del portal web del fabricante)
- c) El Contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios de la garantía de buen funcionamiento mencionados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.
- d) Las llamadas por atención de servicio se sujetarán a lo siguiente:
 - i. El Tiempo de Reparación Máximo por fallas en la configuración del software provisto será de cuatro (04) horas.
 - ii. Para el cumplimiento de lo estipulado en el punto anterior, se entenderá como:
Tiempo de Reparación Máximo al tiempo transcurrido entre la comunicación al Contratista de la existencia del mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte de la entidad (llamada de servicio) y la reparación y puesta en funcionamiento del/(los) mismo(s) a satisfacción de la entidad.
 - iii. Podrán efectuarse por correo electrónico, llamada telefónica, en forma remota o de forma presencial, según sea la necesidad. Todos estos datos deben ser facilitados por el Contratista dentro de los cinco (5) días calendario de suscrito el contrato.
 - iv. La SUNAT notificara las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:
 - Fecha y hora
 - Descripción del problema
 - Usuarios afectados
 - Nivel de gravedad de la falla
 - Contacto en la SUNAT
- e) Ante cada notificación el Contratista debe realizar y presentar a la entidad 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.
- f) Durante el periodo de garantía la SUNAT podrá solicitar al Contratista realizar cambios o configuraciones adicionales a la solución adquirida.

6.6. Disponibilidad de los servicios implementados

El Contratista debe garantizar la disponibilidad de los servicios implementados y upgrade de las licencias solicitadas por la SUNAT y no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para su obtención, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.

6.7. Prestaciones accesorias a la prestación principal

6.7.1. Servicio de asistencia técnica y acompañamiento especializado

- a) El Contratista debe proveer de un especialista.

- b) El Contratista deberá presentar a la DSOIT un plan asistencia técnica y acompañamiento especializado que se presentará 10 días calendarios a partir del día siguiente de suscrita el Acta de conformidad de la Prestación Principal.
- c) Luego de aprobada y confirmada el plan asistencia técnica y acompañamiento especializado, el inicio del presente servicio será por un plazo de 180 días calendario.
- d) El plan asistencia técnica y acompañamiento especializado deberá contener componentes o temas que fortalezcan el conocimiento de los usuarios de la DSOIT o a otras áreas previa coordinación, según las actividades que se presenten. Entre algunos temas:
 - Identificar y definir la hoja de ruta que contemple la Identificación,
 - Análisis, recomendaciones de priorización de nuevas mallas y que sean gestionado con el software solicitado.
 - Análisis de la cobertura con el diseño de la arquitectura actual o una arquitectura propuesta según las buenas prácticas.
 - El impacto con la nueva demanda de mallas, de ser el caso, determinar los cambios a la arquitectura.
 - Ejecutar la optimización de la arquitectura que lo soporta para atender la demanda de las nuevas mallas y el crecimiento.
 - Definir entre otras estrategias posibilidades de generar mallas parametrizables con la finalidad de disminuir la creación de múltiples Jobs y mallas en los ambientes que se defina previa coordinación con la DSOIT.
 - Identificar patrones para definir Jobs genéricos.
 - Dejar las pautas y/o recomendaciones de madurez en el uso y explotación de esta herramienta.
- e) Deberá brindar el acompañamiento permanente y/o asesoría a través de la presencia in situ de la implementación del software para la planificación, ejecución y control de procesos.
- f) Deberá realizar actividades que permitan evaluar, diagnosticar y analizar los resultados de la implementación durante todo el servicio que se contrate. Dependiendo de los resultados, se deberá presentar las oportunidades de mejora y ejecutar los planes de acción.
- g) Deberá brindar el acompañamiento para la adopción de los nuevos roles y forma de trabajo con los gestores de cambio desde los ambientes que se definan por la SUNAT y el Contratista para validaciones y promoviendo los jobs a Producción.
- h) Adicionalmente, deberá brindar acompañamiento al equipo que realice la actividad de crear y/o modificar flujos de trabajo en el uso de otros componentes que se haya implementado como son: Control-M Automation API, Workbench y uno de diferentes tipos de jobs.
- i) El Contratista deberá remitir a la DSOIT, mediante correo electrónico o a través de la mesa de partes de la SUNAT el resumen detallado o informe de las asistencias técnicas o acompañamientos especializados realizados semanalmente. Debe consignar al menos lo siguiente:
 - Descripción
 - Tema o categoría.
 - Fecha de solicitud (día/mes/año/hora) y/o Fecha de acompañamiento (día/mes/año/hora)
 - Relación de usuarios (Nombre completo, código de Registro, email, teléfono de contacto)
 - Descripción de la acción de donde se aplicó.
- j) Concluida el presente servicio, la SUNAT por medio de la DSOIT dispondrá hasta un máximo de 7 días calendario para emitir el Acta de Conformidad.

6.7.2. Servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo

- a) El servicio deberá brindarse para toda la solución ofertada e implementada, incluyendo sus componentes, los mismos que se computarán a partir del día siguiente de emitida el acta de conformidad del Servicio de Implementación.
- b) El inicio del servicio de la prestación accesoria será desde la conformidad de la prestación principal por un plazo de 15 meses o hasta el término del contrato vigente que vence el 26 de noviembre del 2023.
- c) La SUNAT notificará al Contratista cualquier defecto o mal funcionamiento de los servicios implementados en la solución, dentro de las 24 horas de haberlo descubierto, e indicará la naturaleza de este, junto con toda la evidencia disponible.
- d) La revisión periódica de los servicios implementados en la solución y los cambios de elementos que así lo requieran se efectuarán de acuerdo con las recomendaciones del fabricante y previa coordinación con la DSOIT mediante correos electrónicos y/o llamadas telefónicas, de tal manera que dichas tareas no interfieran en el desarrollo de las actividades de la SUNAT.
- e) Asimismo, el Contratista deberá remitir a la DSOIT, mediante correo electrónico o a través de la mesa de partes de la entidad, el resumen detallado de los mantenimientos preventivos de los servicios implementados en la solución, considerando como mínimo los datos indicados en el Reporte de Servicio Técnico emitido por el Contratista.
- f) En caso se presenten fallas en la operatividad de los componentes de los servicios implementados en la solución, la entidad realizará llamadas telefónicas solicitando la atención del incidente, dicha atención se brindará en la modalidad de 24 x 7, es decir de lunes a domingo (incluidos feriados) durante las 24 horas del día.
- g) El tiempo máximo de respuesta inicial para la solución de incidentes reportados deberá ser de dos (2) horas.
- h) A efectos de velar por el fiel cumplimiento del servicio de mantenimiento correctivo, la SUNAT a través de la DSOIT, revisarán la información brindada por el Contratista y emitirá la conformidad mediante el informe de periodicidad trimestral donde se señale el control de llamada por servicios que tengan naturaleza de mantenimiento correctivo, cuantificando las horas de exceso en la atención. La cuantificación de los valores y las reglas serán de acuerdo a lo establecido en las especificaciones técnicas y de ser el caso se aplicarán las penalidades correspondientes.
- i) El Contratista deberá contar con un centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica instalado, de tal manera que le asegure a la SUNAT que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado.

Para la suscripción del contrato, el Contratista deberá presentar el documento donde consigne los datos de la persona (Nombres y Apellidos, Teléfono y Correo Electrónico) con la cual realizará todas las coordinaciones administrativas, con la finalidad de llevar el control sobre la calidad del servicio brindado. El Contratista debe confirmar la recepción del correo a efectos de que la notificación sea válida.

6.8. Lugar y plazo de ejecución de la prestación

6.8.1. Lugar y Horario

La prestación se llevará a cabo en el local de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI), Sede San Isidro: Av. Andrés Reyes N° 320, San Isidro o de manera remota.

Las actividades de la Prestación Accesoria se realizarán en los horarios coordinados previamente con la SUNAT en base a su necesidad operativa.

6.8.2. Plazo

Prestación	Actividad	Descripción	Lugar	Plazo
Prestación principal	Provisión de licencias de software Add-On Workload Change Manager de la marca BMC Control-M	Plan de Trabajo, incluye como mínimo: - Plan de Instalación y Configuración - Plan de Entrenamiento	Av. Andrés Reyes N° 320 o de manera remota	Máximo a los 20 días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato
		Recepción de licencias	Av. Andrés Reyes N° 320 o de manera remota	Máximo a los 10 días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el Plan de Trabajo
	Implementación del software Add-On Workload Change Manager	La implementación comprende: - Instalación y configuración - Documentos de la implementación	Av. Andrés Reyes N° 320	Dentro de los 40 días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el acta conformidad de recepción de licencias
		Informe de ejecución de buen funcionamiento como garantía	Av. Andrés Reyes N° 320 o de manera remota	Máximo a los 10 días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el acta de conformidad del servicio de implementación
	Entrenamiento	Entrenamiento	Av. Andrés Reyes N° 320 o de manera remota	Como máximo a los 30 días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el acta de conformidad del servicio de implementación
Prestación Accesoría	Servicio de asistencia técnica y acompañamiento especializado	Plan de asistencia técnica y acompañamiento especializado	Av. Andrés Reyes N° 320 o de manera remota	Máximo a los 10 días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de suscrita el Acta de conformidad del servicio de implementación
		Servicio de asistencia técnica y acompañamiento especializado	Av. Andrés Reyes N° 320 o de manera remota	Máximo 180 días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el acta de conformidad el plan de asistencia técnica y acompañamiento especializado
	Servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo	Servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo	Av. Andrés Reyes N° 320 o de manera remota	Se iniciará a partir del día siguiente de suscrita el Acta de conformidad del servicio de implementación, por un plazo de 15 meses o hasta el término del contrato vigente que vence el 26 de noviembre del 2023

6.8.3. Resultados esperados (Entregables)

ENTREGABLES	DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS
Plan de Trabajo	Plan de Trabajo	Compuesto por un conjunto de planes que gobernarán el seguimiento y control de la solución adquirida. Entre los principales componentes del plan de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Implementación (Instalación y Configuración) - Plan del Servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo, y acompañamiento especializado - Plan de Entrenamiento
Recepción de licencias	Carta de activación	Debe mostrar los datos de activación de las licencias contratadas los cuales se activarán luego de ser aceptada la instalación.
Informe de los documentos de la Implementación	Documento de Diseño de la Solución	Documento que permita plasmar los resultados de las actividades correspondientes al diseño de la solución
	Casos de prueba de funcionamiento	Documento que plasma los casos de prueba de funcionamiento y operación relacionados con el diseño de las mallas a automatizar y con la configuración de la herramienta que soporta la automatización de las cargas de trabajo.
	Memoria Técnica de la Solución	Documento que contiene la información necesaria que permitan instalar/habilitar la solución, configurar la solución, construir de corresponder personalizaciones, construir de corresponder integraciones y demás información de actividades realizadas que correspondan, con el objetivo de cumplir con los requisitos del servicio.
	Informe de Pruebas Unitarias	Contiene los resultados de la ejecución de los casos de prueba unitarias y del sistema previo a que la entidad lo someta al set de pruebas de aceptación.
	Informe de Pruebas de aceptación	Contiene los resultados de la ejecución de los casos de prueba de aceptación realizados por la SUNAT.
	Informe de la puesta en funcionamiento o Implantación	Contiene el resultado de la ejecución del plan de implantación. Con las consideraciones y contingencias respectivas, minimizando los impactos de la indisponibilidad de los servicios de la SUNAT.
	Lecciones aprendidas	Documento actualizado a lo largo del servicio, que incorpora un análisis retrospectivo de lo que se hizo bien y lo que pudo haberse evitado.
Informe del Entrenamiento	Informe de la ejecución del Plan de Entrenamiento	Contiene el resultado de la ejecución del plan de entrenamiento.
Informe de ejecución de buen funcionamiento como garantía	Informe	En función a la ejecución de la garantía de lo contratado e implementado por el buen funcionamiento hasta el término de la Prestación Accesorias.
Servicio de asistencia técnica y acompañamiento especializado	Plan de asistencia técnica y acompañamiento especializado	Según lo especificado en el numeral 6.7.1.
	Informe del resultado del servicio	Según lo especificado en el numeral 6.7.1.

Servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo	Reporte de Servicio de Soporte Técnico	Según lo especificado en el numeral 6.7.2.
	Reporte de Atención de Llamadas de	Conteniendo como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • 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.

6.8.3.1. Entregables por Prestación Principal

Actividad	Entregable	Documento para la conformidad	Área que otorgará la conformidad
Provisión de licencias de software Add-On Workload Change Manager de la marca BMC Control-M	Plan de Trabajo	Acta de conformidad del Plan de Trabajo	División de Soporte y Operación de la Infraestructura Tecnológica (DSOIT)
	Recepción de licencias, incluye: - Carta de activación	Acta de conformidad de recepción de licencias, incluye la carta de activación	División de Soporte y Operación de la Infraestructura Tecnológica (DSOIT)
Implementación del software Add-On Workload Change Manager	Servicio de implementación	Acta de conformidad del servicio de implementación	División de Soporte y Operación de la Infraestructura Tecnológica (DSOIT)
	Informe de los documentos de la Implementación, incluye: - Documento de Diseño de la Solución - Casos de prueba de funcionamiento - Memoria Técnica de la Solución - Informe de Pruebas Unitarias - Informe de la puesta en funcionamiento o Implantación - Lecciones aprendidas	Acta de conformidad del informe de los documentos de la implementación	
	Informe de ejecución de buen funcionamiento como garantía	Acta de conformidad del informe de ejecución de buen funcionamiento como garantía	
Entrenamiento	Informe del entrenamiento	Acta de conformidad del entrenamiento	

6.8.3.2. Entregables por Prestación Accesoría

Actividad	Entregable	Documento para la conformidad	Área que otorgará la conformidad
Servicio de asistencia técnica y acompañamiento especializado	Informe del servicio de asistencia técnica y acompañamiento especializado, incluye: - Informe del resultado del servicio	Acta de conformidad del servicio	División de Soporte y Operación de la Infraestructura Tecnológica (DSOIT)
Servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo	Informe del servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo, incluye: - Reporte de Servicio de Soporte Técnico - Reporte de Atención de Llamadas	Acta de conformidad del servicio de manera trimestral	División de Soporte y Operación de la Infraestructura Tecnológica (DSOIT)

7. Recursos a ser provistos por el proveedor

7.1. Requisitos del proveedor

El proveedor debe estar autorizado por el fabricante respectivo para comercializar el software asociado a la contratación del software ofertado, así como brindar el servicio de asistencia técnica y acompañamiento especializado y el servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo, lo cual se acreditará a la suscripción del contrato mediante copia simple del documento que lo acredite o carta del fabricante vigente al año de la suscripción.

7.2. Personal Clave

El Contratista debe contar con un equipo mínimo de profesionales a dedicación exclusiva para la presente prestación, según el siguiente detalle:

Jefe de Proyecto

- i. Cantidad: 1
- ii. Perfil:
 - Certificado en PMP y en ITIL Foundation v3 vigente, acreditado mediante copia simple de dicha certificación.
- iii. Formación académica:
 - Bachiller o Profesional en Ingeniería de Sistemas e Informática y/o Ingeniería Informática o Ingeniería Industrial o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Licenciado en Computación e Informática o Ingeniería de Tecnologías de Información, acreditado con copia simple del grado de bachiller o título profesional.
- iv. Experiencia:
 - Debe de acreditar con un mínimo de cuatro (4) años de experiencia en proyectos de tecnologías de información desempeñando roles de gerente o líder de proyecto.

Arquitecto de la Solución

- i. Cantidad: 1
- ii. Formación académica:
 - Bachiller o Profesional Ingeniería de Sistemas e Informática y/o Ingeniería Informática o Ingeniería Industrial o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Licenciado en Computación e Informática o Ingeniería de Tecnologías de Información, acreditado mediante copia simple grado de bachiller o del título profesional.
- iii. Experiencia:
 - Debe de acreditar con un mínimo de cuatro (4) años de experiencia como especialista de infraestructura o administrador de plataformas TI y manejo de integraciones de diversas plataformas con la Herramienta de automatización de cargas de trabajo y control de cambios.

Especialista de la Solución

- i. Cantidad: 1
- ii. Perfil:
 - Certificado en la Herramienta de automatización de Cargas de Trabajo, lo cual será acreditado mediante copia simple de dicha certificación.
- iii. Formación académica:
 - Bachiller o Profesional en Ingeniería de Sistemas e Informática y/o Ingeniería Informática o Ingeniería Industrial o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Licenciado en Computación e Informática o Ingeniería de Tecnologías de Información, lo cual será acreditado mediante copia simple del grado de bachiller o título profesional.
- iv. Experiencia:
 - Debe de acreditar con un mínimo cuatro (4) años de experiencia como especialista en la implementación de soluciones con la herramienta de automatización de cargas de trabajo y control de cambios.

Instructor

- i. Cantidad: 1
- ii. Perfil:
 - Certificado en el software que se oferta, lo cual será acreditado mediante copia simple de dicha certificación.
- iii. Formación académica:
 - Bachiller o Profesional en Ingeniería de Sistemas e Informática y/o Ingeniería Informática o Ingeniería Industrial o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Licenciado en Computación e Informática o Ingeniería de Tecnologías de Información, lo cual será acreditado mediante copia simple del grado de bachiller o título profesional.
- iv. Experiencia:
 - Debe de acreditar con un mínimo de cuatro (4) años de experiencia como instructor en el software de la solución ofertada.

El Especialista y el Instructor pueden ser la misma persona, siempre que cumpla con los requisitos establecidos en el numeral presente numeral y que las labores y responsabilidades asignadas a cada cargo no interfieran con el desarrollo de las prestaciones.

7.3. Retiro del personal asignado al servicio

- a) El contratista se compromete, en tanto esté a su alcance, a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado al proyecto. Si debiera producirse un reemplazo por razones de fuerza mayor, el (la) reemplazante deberá ser aprobado por SUNAT y reunir las mismas condiciones y/o superiores habilidades, competencia y experiencia que el (la) reemplazado(a).
- b) En caso se produjera un reemplazo por fuerza mayor o caso fortuito, el Contratista comunicará mediante documento escrito dirigido a la DSOIT y

presentado en la mesa de partes virtual de la 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 tres (3) días calendario, presentando la documentación que acredite las habilidades, competencias y experiencia del nuevo personal asignado.

- c) La SUNAT se reserva el derecho de solicitar al Contratista que cualquier miembro de su personal, o cualquier subcontratista o personal de éste, sea retirado y reemplazado, quien deberá cumplir el perfil definido en las EETT , a condición de que este derecho sólo sea ejercido cuando la entidad razonablemente considere que la cantidad o calidad del trabajo del empleado o subcontratista en cuestión le resultan inaceptables, o su actitud es incompatible con los objetivos que persigue la entidad en el servicio, o resulta perjudicial a las relaciones entre el personal del Contratista y de la entidad. El/la reemplazante debe ser aprobado por la entidad *y cumplir con iguales o superiores características a las previstas en las Bases para el personal.*

8. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación

8.1. Otras obligaciones del Contratista

- a) El Contratista se compromete a cumplir y observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (aprobado mediante Ley N° 29783) y en su Reglamento (aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2012-TR); durante la ejecución de las prestaciones de servicios a su cargo; obligándose a implementar, dotar, proveer y/o suministrar 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 Entidad; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.
- b) Del mismo modo, el Contratista se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Entidad, el que será puesto en conocimiento de sus trabajadores al inicio de la prestación de servicios; para cuyo efecto la Entidad, a la suscripción del contrato, cumplirá con hacer entrega de una copia legible del mismo.
- c) Todo personal del Contratista que labore en la prestación materia de convocatoria deberá firmar un compromiso de confidencialidad de la información del proyecto y de los datos de la SUNAT, los cuales se encuentran bajo reserva tributaria y la violación a dicha confidencialidad implica acciones penales. Se acreditará mediante la presentación de una Declaración Jurada al momento de la suscripción del contrato
- d) El Contratista deberá asumir los daños causados a personas y/o propiedades de la SUNAT durante la prestación, para lo cual deberá tomar todas las precauciones necesarias y recaudos legales actuales y exigibles, a fin de evitar accidentes personales y/o daños a las propiedades.
- e) El Contratista es especialista en los trabajos de este rubro, y habiendo revisado la totalidad de las Especificaciones Técnicas, no podrá alegar ignorancia en caso de errores y/o especificaciones, teniendo la obligación de formular las aclaraciones necesarias antes de efectuar trabajos o gastos relacionados por los mismos, no reconociéndose adicionales.
- f) El Contratista será responsable sobre la custodia y conservación del hardware, software, licencias, manuales o cualquier Información propiedad de la SUNAT que le fuera encomendada.

- g) El Contratista deberá cumplir con los requerimientos consignados en las Especificaciones Técnicas, de igual manera bajo los parámetros de entrega de seguridad informados por la SUNAT y acorde con las políticas internas.

8.2. Obligaciones del Proveedor 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 y sus modificatorias o norma que los sustituya; asimismo se compromete a implementar los protocolos sanitarios necesarios, disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes, así como toda normativa vinculada a la ejecución de las prestaciones a su cargo o algún requerimiento adicional que indique LA SUNAT, debiendo presentar la documentación que acredite su cumplimiento, previo al inicio o durante la prestación, el mismo que será validado por la División de Salud y Seguridad en el Trabajo de LA SUNAT.

El Plan de Vigilancia, Prevención y Control COVID-19 y demás protocolos sanitarios necesarios, tienen como objetivo minimizar los riesgos existentes que pueden generar la transmisión del COVID-19 en la actividad que desarrolla el personal de EL CONTRATISTA, por lo que su cumplimiento es de carácter obligatorio, bajo apercibimiento de RESOLVER EL CONTRATO en el supuesto que incumpla lo dispuesto por la normatividad correspondiente.

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

8.3. Otras obligaciones de la entidad

- a) La SUNAT entregará toda la información necesaria que el Contratista requiera para cumplir satisfactoriamente la prestación materia de convocatoria, previa evaluación de la SUNAT considerando los acuerdos de confidencialidad, reserva y de las normas vigentes.
- b) La SUNAT asignará el siguiente personal como contraparte del proyecto:
 - Un (1) Jefe de Proyecto
 - Un (1) Líder Técnico
 - Equipo de trabajo del proyecto
- c) La SUNAT comunicará al Contratista, a los dos (2) días calendario de firmado el contrato, los nombres, apellidos y roles de las personas que participaran en el proyecto.
- d) Deberá cumplir con la ley de Protección de Datos Personales (Ministerio de Justicia Ley N°29733)

8.4. Actualización Tecnológica

- a) En el caso de presentarse una “actualización tecnológica” en los bienes y/o elementos que formen parte de la oferta y en cualquier momento anterior al acta de conformidad de recepción de las licencias, el Contratista debe suministrar tales licencias y/o elementos actualizados, contando con autorización previa de la Entidad y sin que esto implique un costo adicional.
- b) Se entenderá que ha ocurrido una actualización tecnológica cuando se presenta una nueva versión del mismo producto en el mercado, que reemplaza a éste, o un nuevo producto con características técnicas

- superiores - en la línea de productos ofrecida por el Contratista a la generalidad de sus clientes – reemplaza al modelo ofertado.
- c) En ningún caso el Contratista podrá entregar bienes cuya producción esté descontinuada por el fabricante.

8.5. Virus

- a) Es posible que exista software que puede corromper no sólo el software objeto de la prestación, 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 del servicio. Dicha corrupción se denominará "virus" a los fines de esta cláusula.
- b) El Contratista manifiesta que usará procedimientos aceptados en la industria durante la ejecución del servicio para minimizar la posibilidad de que se haya introducido o codificado virus en la infraestructura tecnológica de la SUNAT.
- c) El Contratista acuerda que, en caso de ser hallado un virus causado por el servicio ejecutado por ésta, asistirá a la SUNAT para reducir el efecto del virus, y particularmente si el virus causara pérdida de eficiencia operativa o pérdida de datos, asistirá a la SUNAT para mitigar dichas pérdidas y restaurar la eficiencia operativa original.

8.6. Adelantos

No aplica adelantos.

8.7. Subcontratación

- a) El Contratista podrá subcontratar de acuerdo al procedimiento regulado y establecido en el art. 147° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La responsabilidad del total de las prestaciones solicitadas en las presentes Especificaciones Técnicas será por parte del Contratista.

8.8. Confidencialidad

- a) 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.
- b) EL CONTRATISTA deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del contrato, quedando prohibida revelarla a terceros.
- c) Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el contrato.
- d) Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por EL CONTRATISTA.
- e) Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por EL CONTRATISTA para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de LA SUNAT.

- f) Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su 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.
- g) 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.
- h) 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”.

8.9. Medidas de control durante la ejecución contractual

- a) Para efectos de una eficiente gestión de la ejecución contractual por parte de la SUNAT, ésta designará un Comité de Dirección que actuará entre otras actividades, como ente de Supervisión.
- b) El Comité de Dirección será responsable de la coordinación, control y seguimiento de las actividades contratadas y estará presidido por el responsable de la DSOIT siendo sus demás miembros, designados por la INSI de la SUNAT. La composición de este comité podrá variar cuando la SUNAT así lo considere necesario
- c) Como contraparte al equipo de trabajo del Contratista se conformará un equipo técnico de la SUNAT, cuya organización e identificación de miembros será comunicada al Contratista, en la oportunidad de aprobación de su Plan de Trabajo.
- d) La ejecución de las prestaciones se ha de guiar por las etapas, actividades, tareas, hitos y entregables contenidos en el Plan de Trabajo, aprobado.
- e) La ejecución de las prestaciones debe contar con una Gestión de Riesgos y definición de Plan de Contingencia; el mismo que será presentado junto con el “Plan de Trabajo”, en la misma oportunidad y bajo los mismos protocolos de despliegue, e implica:
 - Lista y descripción de riesgos anticipados,
 - Lista de acciones tomadas, e incluidas en la oferta, para la mitigación o control del riesgo,
 - Lista de posibles planes de contingencia o acciones alternativas,
 - Proceso de gestión de riesgos y si cuenta con herramientas para el mismo.
 - Un “Informe de seguimiento de riesgos” actualizado deberá de entregarse semanalmente a la DSOIT y/o el ente encargado de la supervisión tanto de forma impresa como en formato digital, siguiendo lineamientos de manejo de versiones.
- f) Si durante la ejecución de las prestaciones, el Contratista considera que determinada actividad solicitada por la SUNAT supone una modificación del alcance, deberá remitir una comunicación formal al Comité de

Dirección, indicando: Motivos por los que considera que la actividad no está dentro del alcance inicial o supone una variación sobre el mismo, estimación de costo en jornadas derivado de la variación de alcance, e Impacto en la planificación del Servicio.

Sólo se aceptarán variaciones en la planificación del Servicio, motivada por una variación en el alcance del mismo, no se asumirá ningún costo en relación con la misma, si no se cuenta con la aprobación por escrito por parte del Comité de Dirección y dentro de los márgenes de las normas legales aplicables

8.10. Conformidad de los bienes

8.10.1. Área que recepcionará y brindará la conformidad

- La conformidad de la prestación principal y accesoria será otorgada por la División de Soporte y Operación de la Infraestructura Tecnológica (DSOIT) en un plazo de siete (7) días calendarios.

8.11. Forma de pago

La entidad efectuará el pago dentro de los diez (10) días calendarios siguientes de otorgada la conformidad respectiva, siempre que se verifiquen las demás condiciones establecidas en el contrato.

El pago se realizará de la siguiente manera:

Prestación Principal:

- Se realizará en un solo pago, después de otorgada la conformidad de parte de la División de Soporte y Operación de la Infraestructura Tecnológica (DSOIT), adjuntando el Acta de Conformidad del plan de trabajo, recepción de las licencias, servicio de Implementación del software y el entrenamiento.

Prestación accesoria:

- **Servicio de asistencia técnica y acompañamiento especializado:** Se realizará en un solo pago, después de otorgada la conformidad de parte de la DSOIT, adjuntando el acta de conformidad del plan de asistencia técnica y acompañamiento especializado, y de los informes como resultado del servicio.
- **Servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo:** Pago a realizarse al final de cada trimestre, con un aproximado del 20% del monto del servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo después de ejecutada la prestación y luego de otorgada la conformidad por parte de la División de Soporte y Operación de la Infraestructura Tecnológica (DSOIT).

Prestación	Actividad	Pago
Prestación principal	Provisión de licencias de software Add-On Workload Change Manager de la marca BMC Control-M	El monto contratado de la prestación principal, previa conformidad de las actividades con sus respectivos entregables
	Implementación del software Add-On Workload Change Manager	
	Entrenamiento	
Prestación Accesoria	Servicio de asistencia técnica y acompañamiento especializado	Se realizará en un solo pago, previa conformidad con sus respectivos entregables.
	Servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo	Se realizarán pagos en forma trimestral, previa conformidad.

8.12. Penalidades

8.12.1. 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, aplicando la fórmula establecida en el art. 162 del Reglamento y la Ley de Contrataciones del Estado.

8.12.2. Otras penalidades

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	SUSTITUCIÓN DEL PERSONAL CLAVE NO AUTORIZADA POR LA SUNAT	Si el Contratista cambia alguno(s) de los profesionales del personal clave propuesto sin autorización de la SUNAT, se le aplicará una penalidad del 0.5 % del monto del contrato por cada día de atraso, hasta que el Contratista cumpla con presentar la documentación del nuevo personal para la aprobación de la SUNAT. Dicha penalidad será deducida en el periodo de pago en que se haya observado el incumplimiento.	El Contratista deberá corregir dicho incumplimiento en un plazo máximo de 72 horas. El (la) reemplazante deberá cumplir con iguales o superiores características a las previstas en las Bases para el personal, y deberá ser aprobado por la SUNAT en un plazo máximo de dos (2) días calendario, en el momento del reemplazo, previo Informe de la División de Soporte y Operaciones de la infraestructura Tecnológica (DSOIT).
2	EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO. El Contratista deberá tomar en cuenta que el servicio de soporte técnico debe mantener como mínimo un UPTIME mensual mayor de 99.41%. Donde el UPTIME es el cálculo de un coeficiente que permitirá penalizar al Contratista, en caso de que no se cumplan los requisitos establecidos en las bases para garantizar una adecuada Calidad de Servicio.	Se calculará el UPTIME, en forma mensual, los cálculos del valor del UPTIME es de la siguiente forma: $UPTIME = \frac{THM - THE}{THM}$ Donde: THM: Sumatoria de las cantidades de horas de atención - brindadas por el Contratista a la Entidad – de los equipos cuyo tiempo de reparación fue superior al máximo establecido en las especificaciones técnicas. THE: Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo máximo de reparación establecido en las especificaciones técnicas) en que incurrió el Contratista para el mantenimiento correctivo de los equipos.	<i>Según lo indicado en el informe de conformidad del área usuaria.</i>

Ejemplo de cálculo de UPTIME:

Se adquiere 10 equipos con un horario de atención de 24x7. En 01 mes, 4 no reportaron problemas, 3 reportaron problemas y fueron resueltos dentro de los tiempos de respuesta establecidos y 3 reportaron problemas pero fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos, con 5, 8 y 10 horas de retraso totales, respectivamente. El UPTIME será:

THM = 24x30 = 720 horas por equipo.

THE = 5 + 8 + 10 = 23 horas por los 3 equipos.

$$\text{UPTIME} = \frac{720 - 23}{720} = 96.8\%$$

La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla – Para este ejemplo, el Contratista tendrá una penalidad en el mes equivalente al 10%.

Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾
< 99.41%, 100%]	0%
Menor o igual a 99.41%	10% ⁽²⁾

⁽¹⁾ Porcentaje de la penalidad por 30 días calendario. Para efectos del pago la penalidad mensual se acumulará.

La SUNAT podrá resolver el contrato si el Contratista incurre en penalidades por el 10% del monto contratado.

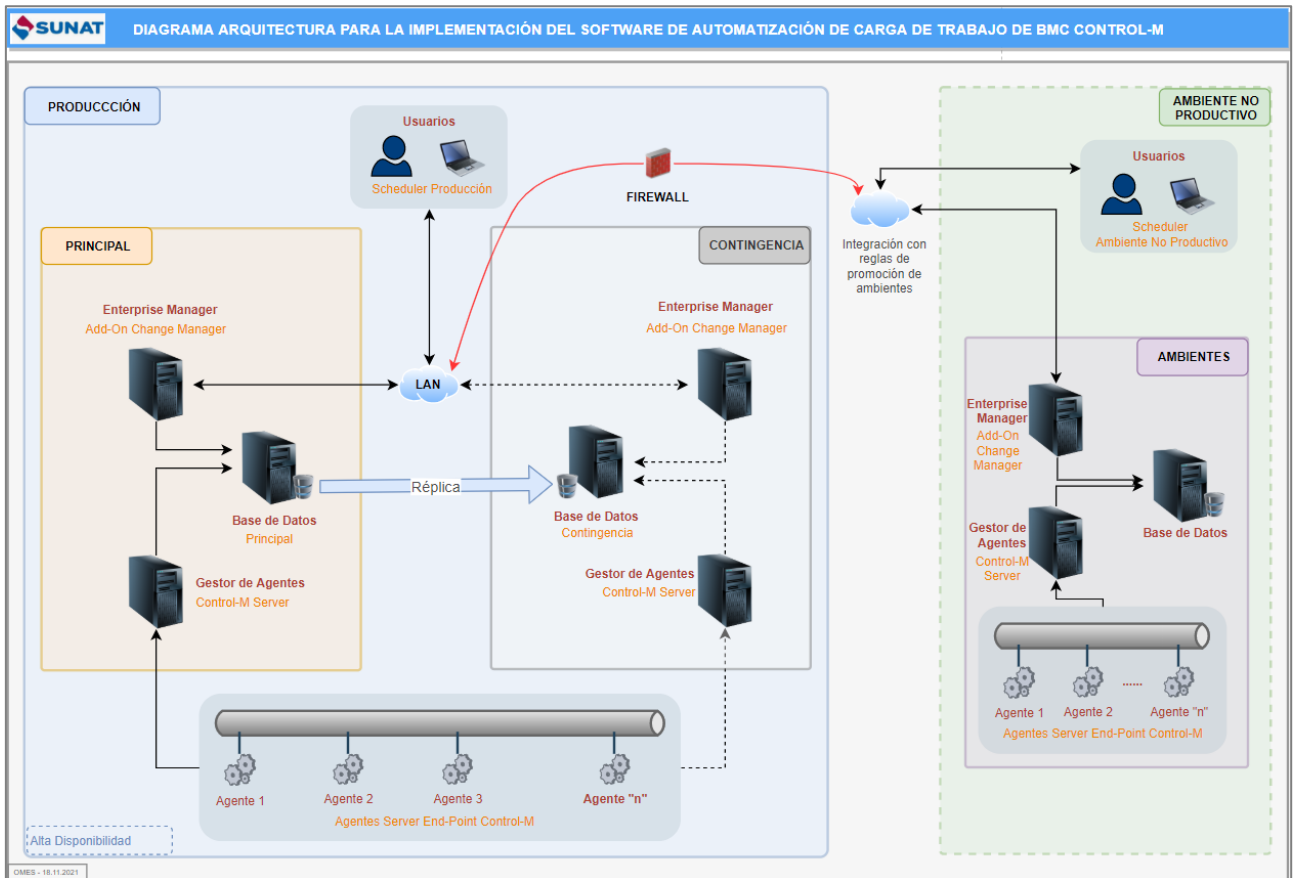
De presentarse una situación excepcional que impida al Contratista cumplir con los plazos establecidos, éste podrá enviar una Carta a la Entidad exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. Si la Entidad encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las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

8.13. Responsabilidad por vicios ocultos

El Contratista será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo de un (1) año contados a partir de la última conformidad otorgada por la SUNAT.

ANEXO A:

Diagrama de Arquitectura para la Implementación del Software de automatización de carga de trabajo de la marca BMC Control-M



II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A.	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u> El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a 1,500,000.00 (un millón quinientos mil y 00/100 soles), por la venta de bienes 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 bienes similares los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Adquisición o Provisión de BMC Control-M Workload Automation,- CA Automic Workload Automation,- CA Workload Automation. <p><u>Acreditación:</u> La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de compra, 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 suministro, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada 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>

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”.

	<p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso de que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo correspondiente.</p> <p>Cuando en los contratos, órdenes de compra 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 compra o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <p><i>En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.</i></p> </div>
--	---

B.	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.1	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuatro (4) años de experiencia mínima en proyectos de tecnologías de información desempeñando roles de gerente o líder de proyecto, del personal clave requerido como Jefe de Proyecto. • Cuatro (4) años de experiencia mínima como especialista de infraestructura o administrador de plataformas TI y manejo de integraciones de diversas plataformas con la Herramienta de automatización de cargas de trabajo, del personal clave requerido como Arquitecto de la Solución. • Cuatro (4) años de experiencia mínima como especialista en la implementación de soluciones con la herramienta de automatización de cargas de trabajo y control de cambios, del personal clave requerido como Especialista de la Solución. • Cuatro (4) años de experiencia mínima como instructor en el software de la solución ofertada, del personal clave requerido como Instructor. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave 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.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>El tiempo de experiencia mínimo debe ser razonable y congruente con el periodo en el cual el personal ejecutará las actividades para las que se le requiere, de forma tal que no constituya una restricción a la participación de postores.</i> • <i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento y la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.</i> </div>

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• <i>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</i>• <i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i> |
|--|---|