

## REQUERIMIENTO

### I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

#### 1. Denominación de la contratación

Servicio de soporte y mantenimiento para los productos Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Real Application Clusters, Oracle Tuning Pack, Oracle Diagnostics Pack, Oracle Partitioning, Oracle Active Data Guard y Oracle Database Gateway for Informix de la marca Oracle o equivalente.

#### 2. Finalidad Pública

Mejorar los servicios informáticos que brinda la administración tributaria al ciudadano, a través de la sostenibilidad técnica para el soporte de las aplicaciones electrónicas y web del negocio aduanero y negocio tributario, en el marco del Objetivo Estratégico Institucional [OEI.01]: Mejorar el Cumplimiento Tributario y Aduanero, establecido en el Plan Estratégico Institucional de la SUNAT.

Es así que, considerando que el motor de base de datos Oracle es un repositorio que permite dar soporte a diferentes aplicaciones, tanto del negocio aduanero como del negocio tributario, los cuales permiten mejorar la recaudación y brindar servicios continuos a los contribuyentes y operadores de comercio exterior, *la SUNAT desarrollará en el marco de sus competencias, los mecanismos y estrategias necesarios para mejorar significativamente el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras por parte de los contribuyentes y usuarios de comercio exterior, lo que se debe materializar en indicadores concretos y comparables internacionalmente, tales como los referidos a la reducción de la evasión y/o el incumplimiento tributario. Este objetivo también está referido a aquellas otras obligaciones cuyo control del cumplimiento le ha sido encargado a la SUNAT mediante ley expresa.*

#### 3. Antecedentes

La SUNAT con la finalidad de asegurar el funcionamiento y operatividad de los servicios existentes y soportar nuevas implementaciones, en el año 2019, suscribió el Contrato N° 221-2019/SUNAT - Prestación de Servicios, para el servicio de soporte estándar para los productos Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Real Application Clusters, Oracle Tuning Pack, Oracle Diagnostics Pack, Oracle Partitioning, Oracle Active Data Guard y Oracle Database Gateway for Informix, por un periodo de 1095 días, cuya fecha de culminación prevista es el 24 de julio 2022.

Además, en el mes de junio 2019 la SUNAT certificó con el fabricante Oracle la siguiente cantidad de licencias:

| Nombre del Programa                  | Tipo de Licencia | Cantidad | CSI      |
|--------------------------------------|------------------|----------|----------|
| Oracle Database Enterprise Edition   | Processor        | 91       | 21177090 |
| Oracle Real Application Clusters     | Processor        | 42       | 21177090 |
| Oracle Tuning Pack                   | Processor        | 91       | 21177090 |
| Oracle Diagnostics Pack              | Processor        | 91       | 21177090 |
| Oracle Partitioning                  | Processor        | 91       | 21177090 |
| Oracle Active Data Guard             | Processor        | 75       | 21177090 |
| Oracle Database Gateway for Informix | Computer         | 4        | 21177090 |

La institución utiliza los productos Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Real Application Clusters, Oracle Tuning Pack, Oracle Diagnostics Pack, Oracle Partitioning, Oracle Active Data Guard y Oracle Database Gateway for Informix en su infraestructura tecnológica, para soportar el 100% de los servicios del negocio aduanero, así como también algunos servicios tributarios y administrativos, a través de aplicaciones web y cliente-servidor.

El correcto funcionamiento y continuidad operativa de los servicios es crítico, más aún si

soportan las aplicaciones para los negocios tributarios y aduaneros; por lo que; las aplicaciones puestas en producción y que se encuentran desplegadas en esta infraestructura deben contar con el servicio de soporte que permita el escalamiento con el fabricante, actualización de versiones, provisión de parches, entre otras características propias de este servicio.

#### 4. Objetivos de la contratación

##### 4.1. Objetivo General

Contratar a una persona natural o jurídica que brinde el Servicio de soporte y mantenimiento para los productos Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Real Application Clusters, Oracle Tuning Pack, Oracle Diagnostics Pack, Oracle Partitioning, Oracle Active Data Guard y Oracle Database Gateway for Informix de la marca Oracle o equivalente, a fin de garantizar la funcionalidad, operatividad y disponibilidad de los servicios brindados a usuarios internos, contribuyentes y operadores del comercio exterior.

##### 4.2. Objetivos Específicos

- Asegurar la capa de base de datos Oracle de la SUNAT, considerando los servicios que soporta y teniendo en cuenta que es un repositorio de los datos de los sistemas de información aduanera, tributaria y administrativa de la institución.
- Mantener la operatividad, continuidad y el nivel de alta disponibilidad de los servicios que brinda la SUNAT en su plataforma de base de datos Oracle.
- Contar con un servicio ininterrumpido de soporte y mantenimiento del fabricante Oracle para disponer de actualizaciones de software, correcciones a problemas de sus productos de base de datos, correcciones de seguridad y atención a incidentes originados por posibles o eventuales fallas.
- Obtener información técnica especializada y actualizada de los productos de base de datos Oracle.

#### 5. Características y condiciones del servicio a contratar

##### 5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

| Ítem  | Descripción  | Unidad de Medida | Cantidad |
|-------|--|------------------|----------|
| Único | Servicio de soporte y mantenimiento para los productos Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Real Application Clusters, Oracle Tuning Pack, Oracle Diagnostics Pack, Oracle Partitioning, Oracle Active Data Guard y Oracle Database Gateway for Informix de la marca Oracle o equivalente. | Servicio         | 1        |

El servicio de soporte y mantenimiento para los productos Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Real Application Clusters, Oracle Tuning Pack, Oracle Diagnostics Pack, Oracle Partitioning, Oracle Active Data Guard y Oracle Database Gateway for Informix de la marca Oracle o equivalente, incluye las condiciones del Contrato Marco – Términos Generales y Suplementos P y S PE- OMA-271757, suscrito entre la SUNAT y Sistemas Oracle del Perú S.R.L. en enero de 2015, cuya vigencia, ha sido actualizada mediante la Enmienda UNO, hasta enero de 2023.

Cabe mencionar que mediante Resolución de Intendencia N° **NN-2022-** SUNAT/8B0000 del **NN de XXXXXX del 2022** se aprueba la estandarización para la contratación del servicio de soporte y mantenimiento para los productos Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Real Application Clusters, Oracle Tuning Pack, Oracle Diagnostics Pack, Oracle Partitioning, Oracle Active Data Guard y Oracle Database Gateway for Informix de la marca Oracle, con vigencia de **XXXXXXXXXX (NN)** meses, a partir de su aprobación.

## 5.2. Actividades

El servicio de soporte y mantenimiento de productos de base de datos Oracle, considerará lo siguiente:

- a) Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- b) Acceso a los sistemas de soporte al cliente (sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea, (creación de tickets de atención)
- c) Para todos los programas Oracle con soporte en web se provee servicio a través de My Oracle Support.
- d) Suministro de actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad.
- e) El servicio de soporte es para las siguientes licencias:

| Nombre del Programa                  | Cantidad |
|--------------------------------------|----------|
| Oracle Database Enterprise Edition   | 91       |
| Oracle Real Application Clusters     | 42       |
| Oracle Tuning Pack                   | 91       |
| Oracle Diagnostics Pack              | 91       |
| Oracle Partitioning                  | 91       |
| Oracle Active Data Guard             | 75       |
| Oracle Database Gateway for Informix | 4        |

## 5.3. Lugar, plazo y horario de prestación del servicio

### 5.3.1. Lugar

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

### 5.3.2. Plazo

El plazo de ejecución de la prestación será de mil noventa y cinco (1095) días calendario, el plazo se computa desde el 25 de julio del 2022 hasta el 23 de julio del 2025.

### 5.3.3. Horario

El horario para la prestación del servicio es durante las 24 horas del día, será ininterrumpido (7x24x365).

## 5.4. Resultados esperados

El contratista entregará el documento o la carta de confirmación del servicio conteniendo el código CSI (Identificación de Soporte al Cliente) a la Intendencia Nacional de Sistemas de Información mediante mesa de parte virtual o de manera física en la Av. Andrés Reyes N° 320, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, dirigido a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

Para el entregable se deberá tener en consideración:

| N° | Actividad  | Plazos Máximos   |
|----|--|--|
| 1  | Entrega del documento o la carta de confirmación del servicio de soporte y mantenimiento para los productos Oracle Database Enterprise Edition, Oracle Real Application Clusters, Oracle Tuning Pack, Oracle Diagnostics Pack, Oracle Partitioning, Oracle Active Data Guard y Oracle Database Gateway for Informix de la marca Oracle, conteniendo el código CSI (Identificación de Soporte al Cliente) | A los siete (7) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.                         |
| 2  | La División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), realiza la verificación y conformidad del contenido de la carta con los códigos CSI.   | A los siete (7) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la entrega de la carta que contiene los códigos CSI. |

## **6. Requisitos y recursos del proveedor**

### **6.1. Requisitos del proveedor**

El proveedor deberá contar con Certificación o Carta emitida por el fabricante que acredite que el postor sea Canal autorizado para ofertar el servicio de soporte de los productos de tecnología Oracle para el territorio peruano, este documento será entregado como parte de los documentos para la suscripción de contrato.

## **7. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación**

### **7.1. 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 esta prestación. El incumplimiento de esta obligación es causal de resolución del contrato.

### **7.2. Confidencialidad**

- En virtud del Contrato Marco<sup>1</sup> y enmienda al contrato Marco, cada una de las partes puede tener acceso a información confidencial de la otra parte (“Información Confidencial”). Cada parte acuerda revelar exclusivamente aquella información que sea necesaria para el cumplimiento de las obligaciones conforme al Contrato Marco. La Información Confidencial quedará limitada a los términos y los precios en virtud del Contrato Marco, así como a toda información claramente identificada como confidencial en el momento de su revelación.
- La Información Confidencial de una de las partes no incluirá información que: (a) es o llegue a ser parte del dominio público por causa distinta de la acción u omisión de la otra parte; (b) esté en posesión legítima de la otra parte antes de su revelación y que no haya sido obtenida por la otra parte directa o indirectamente de la parte reveladora; (c) sea legítimamente revelada a la otra parte por un tercero sin restricciones respecto de tal revelación; o (d) sea desarrollada en forma independiente por la otra parte.
- Cada una de las partes se compromete a no revelar la Información Confidencial de la otra parte a terceros que no sean los mencionados en la siguiente oración por un período de tres años contados a partir de la fecha de revelación de la Información Confidencial por la parte reveladora a la parte receptora. Las partes podrán revelar la Información Confidencial únicamente a aquellos empleados o representantes o subcontratistas a quienes se les exija protegerla contra la revelación no autorizada de acuerdo con un nivel de protección no menor al establecido en virtud del Contrato Marco. Ninguna disposición del presente impedirá que las partes revelen los términos o los precios conforme al Contrato Marco o las órdenes presentadas en virtud del Contrato Marco en cualquier procedimiento legal que surja en virtud o como consecuencia del Contrato Marco ni que revelen la Información Confidencial a cualquier entidad gubernamental cuando así lo exija la ley.

### **7.3. Actualización Tecnológica**

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 ofrecidos por el contratista a la generalidad de sus clientes - reemplaza al modelo ofrecido a la SUNAT.

### **7.4. Medidas de control durante la ejecución contractual**

#### **7.4.1. Área que supervisará y coordinará con el Contratista**

El área usuaria que coordinará con el contratista y supervisará el servicio, es la División

---

<sup>1</sup> Referencia de los términos generales: PE-OMA-271757

de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI) de la SUNAT.

#### 7.5. Conformidad de la prestación

Las conformidades de la prestación serán otorgadas por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI) de la SUNAT.

#### 7.6. Forma de pago

La SUNAT realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en soles en forma periódica, de la siguiente manera:

| N° de Pago   | Pago   |
|--------------|--|
| Primer pago  | Se realizará al inicio del primer año del servicio, previa conformidad(40% del monto contratado).  |
| Segundo pago | Se realizará al inicio del segundo año del servicio, previa conformidad(30% del monto contratado). |
| Tercer pago  | Se realizará al inicio del tercer año del servicio, previa conformidad(30% del monto contratado).  |

La SUNAT efectuará el pago dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad del servicio, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello.

#### 7.7. Penalidades

Las penalidades se aplicarán de acuerdo con lo establecido en el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto vigente}}{F \times \text{plazo vigente en días}}$$

Donde:

F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;

F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA SUNAT no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### 7.8. Responsabilidades por vicios ocultos

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados por un plazo que será de tres (3) años contados a partir de la conformidad otorgada por la SUNAT de acuerdo con lo establecido en el numeral 40.2 del artículo 40 de la Ley de Contrataciones del Estado.