

## REQUERIMIENTO

### I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

#### 1 DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de suscripción del software de bus de eventos de la marca Kafka en su versión Confluent Platform Enterprise o equivalente.

#### 2 FINALIDAD PÚBLICA

LA ENTIDAD dentro de su PEI (2018-2025) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra el Objetivo Estratégico N° 02: "Reducir los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras", indicando que LA ENTIDAD, como parte del Estado, evitará trasladar sobrecostos a los administrados y se compromete con la simplificación, optimización y automatización de los procesos orientados a minimizar los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras, u otras cuyo control está a cargo de LA ENTIDAD.

Garantizar la correcta operatividad y funcionamiento de los servicios que brinda la entidad a través de la utilización del software de bus de eventos con soporte empresarial, el cual será utilizado como un componente parte de la arquitectura tecnológica que permite la implementación de soluciones informáticas, operatividad y funcionamiento de los servicios que brinda la entidad; siendo el caso del sistema de declaración de rentas de trabajo y rentas de capital a través de formularios virtuales para la captura y registro de información facilitando la regularización anual del impuesto a la renta y el sistema que permita cumplir con la obligación del uso de los recibos por servicios públicos que requerirán un alto volumen de procesamiento de documentos. Estos sistemas de Información permitirán modernizar los diversos servicios ofrecidos al contribuyente y agilizar su trabajo en el registro de información requerida por la SUNAT.

#### 3 ANTECEDENTES

A través del documento electrónico remitido por la Intendencia Nacional de Gestión de Procesos se solicita a la INSI definir una solución para la implementación de los Sistemas de Información de Comprobantes de Pago Electrónicos de Servicios Públicos y para la Declaración de Rentas de Trabajo y Rentas de Capital respectivamente, por tanto se especificaron los componentes a nivel de arquitectura del sistema que dará soporte a la solución, siendo uno de los componentes principales el uso del software de bus de eventos.

#### 4 OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

##### 4.1 Objetivo General

Contratar una empresa que brinde el servicio de suscripción del software de bus de eventos que será utilizado por el Sistema de Servicios Públicos y el sistema de Declaración de Rentas de Trabajo y Rentas de Capital.

##### 4.2 Objetivos Específicos

- Contar con el respectivo soporte técnico con el tiempo de respuesta y atención óptima de acuerdo con los SLA establecidos.
- Garantizar los estándares de seguridad, monitoreo y auditoría de la información.
- Permitir optimizaciones de los sistemas soportados en este motor de base datos mediante actualizaciones y/o nuevas versiones del software base ofrecida por el fabricante.

## 5 CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

### 5.1 Descripción y cantidad del servicio a contratar

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida
Único	Servicio de suscripción del software de bus de eventos de la marca Kafka en su versión Confluent Platform Enterprise o equivalente.	1	Servicio

Mediante Resolución de Intendencia N° 104-2019/SUNAT/8B0000, se aprueba la estandarización para la contratación del servicio de suscripción del software de bus de eventos de la marca Kafka en su versión Confluent Platform Enterprise o equivalente, con plazo de vigencia de 60 meses.

### 5.2 Actividades

#### 5.2.1. Del servicio de suscripción del software de bus de eventos de la marca Kafka en su versión Confluent Platform Enterprise o equivalente:

- Debe brindar la interfaz gráfica para la administración y monitoreo del software mediante el componente Confluent Control Center, que permita crear, editar y administrar conexiones a otros sistemas, además de monitorear los flujos de datos de productor a consumidor, enviar alertas y registrar estadísticas.
- Debe proporcionar el JMS Client como soporte para aplicaciones de Java Message Service (JMS) heredadas que consumen y producen directamente desde Kafka.
- Debe proporcionar la herramienta a nivel de operación, Auto Data Balancer que permita reequilibrar datos a través del clúster para eliminar cuellos de botella y el Replicator (Replicación de centros de datos múltiples simplifica y automatiza los clústeres Multi-DataCenter de Kafka).
- Para el ambiente de producción debe proporcionar la suscripción “Platinum Edition” de diecinueve (19) nodos del producto Kafka Confluent Platform Enterprise del fabricante o equivalente; en su última versión estable o de acuerdo con las especificaciones brindadas por la Entidad.
- Para el ambiente no productivo debe proporcionar la suscripción “Gold Edition” de veintitrés (23) nodos del producto Kafka Confluent Platform Enterprise del fabricante o equivalente; en su última versión estable o de acuerdo con las especificaciones brindadas por la Entidad.
- Brindar un soporte para resolver cualquier tipo de incidente y/o problema presentado con el software de bus de eventos, que afecte la operatividad durante las 24 horas al día, 7 días a la semana. Asimismo, en caso se requiera el contratista es responsable de escalar a los siguientes niveles de servicio, directamente con el fabricante (Soporte técnico especializado) y debe realizar el seguimiento hasta su atención final, pudiendo considerar soluciones no definitivas en coordinación con la DGIT.
- Brindar un soporte en todas sus capas proporcionado por el personal técnico del contratista, además del beneficio de la suscripción proporcionada directamente por

el fabricante del software base, el cual estará enfocado en mantener el máximo nivel de salud y productividad del servicio.

#### **5.2.1.1 Servicio de soporte técnico del software de bus de eventos de la marca Kafka en su versión Confluent Platform Enterprise o equivalente.**

- Brindar un soporte para resolver cualquier tipo de incidente y/o problema presentado con el software base, que afecte la operatividad durante las 24 horas al día, 7 días a la semana.
- El contratista debe proporcionar la información para la comunicación de incidentes los cuales podrán ser por alguno de los siguientes medios: Generación de tickets de atención, por teléfono, por correo y/o gestionados a través de mesa de ayuda o centro de atención para el control de incidentes.

##### **5.2.1.1.1 Indicador de Atención de Incidentes**

- El fabricante tendrá el plazo máximo de cuatro (4) horas, tiempo para el restablecimiento del software en situaciones críticas, computados a partir de la comunicación del incidente o falla; se pueden considerar soluciones no definitivas.
- El fabricante tendrá el plazo de veinticuatro (24) horas, tiempo de restablecimiento del software para las situaciones no críticas y/o nivel normal y/o nivel bajo, computados a partir de la comunicación del incidente o falla; se pueden considerar soluciones no definitivas.
- Entiéndase por:
  - ❖ **Situaciones críticas:** Suspensión total del servicio, el sistema no permite procesar ninguna transacción, impacto crítico en los procesos del negocio de la Entidad.
  - ❖ **Tiempo de solución definitiva:** es el tiempo que tomará el lograr una solución definitiva al problema reportado. Dicho tiempo puede extenderse a veintiocho (28) días calendario o de acuerdo con la complejidad en acuerdo con la DGIT.
- 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.

#### **5.2.1.2 Servicio de mantenimiento del software de bus de eventos de la marca Kafka en su versión Confluent Platform Enterprise o equivalente.**

- Cuando la entidad lo solicite, el fabricante debe brindar asesoramiento y actualización del software provisto, incluyendo el suministro de nuevas versiones de producto (releases), reparaciones (en general denominadas comercialmente como parches, temporary fixes, etc) y actualizaciones por cambio de una versión de producto a la versión de mantenimiento o mejora más reciente del mismo producto, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.

### **5.3 Lugar, plazo y horario de la prestación del servicio**

#### **5.3.1 Lugar**

La prestación del servicio podrá realizarse por vía telefónica, correo electrónico, asistencia remota o en las oficinas de la SUNAT, sito 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 DGIT.

Todos los entregables podrán ser presentados a través de mesa de partes virtual de la SUNAT, link: <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar> y/o correo electrónico dirigido a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) dentro de los plazos establecidos, previa coordinación.

#### **5.3.2 Plazo**

El plazo de ejecución del servicio será de setecientos treinta (730) días calendario contabilizados a partir del día especificado en el acta de inicio del servicio.

El contratista y la DGIT, suscribirán el acta de inicio de servicio, en un plazo máximo de tres (3) días calendario contados a partir del día siguiente del cumplimiento del numeral 5.4.1.

#### **5.3.3 Horario**

Las coordinaciones con el personal de la ENTIDAD se realizarán en días laborables durante el horario de oficina de 8:30 a.m. a 4:30 p.m., salvo que por motivos justificables por parte de la ENTIDAD o del contratista se coordine un día u horario diferente al mencionado.

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

### **5.4 Resultados esperados**

**5.4.1** El contratista debe proporcionar a la DGIT en un plazo máximo de diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato o previa coordinación con la DGIT la carta de suscripción del software que incluya lo siguiente:

- Evidencia del registro del software el cual deberá estar a nombre de la SUNAT o de un representante designado por la entidad previa coordinación con DGIT.
- De ser el caso, entregar el usuario y clave de acceso al portal de soporte del fabricante.
- Especificar el tipo de soporte, las características del servicio.
- Detallar el correo y los teléfonos del soporte del fabricante y del contratista local.

**5.4.2** El contratista deberá presentar, previo al pago trimestral (90 días calendario), un informe técnico de atenciones detallando lo siguiente:

- Usuario que reportó el incidente o falla.
- Técnico que atiende el incidente o falla.
- Hora de inicio de la atención.
- Tiempo de solución.
- Acciones correctivas tomadas.

- Acciones preventivas recomendadas.

El medio de entrega del Informe debe ser mediante correo electrónico en coordinación con la DGIT, el cual se presentará de manera trimestral.

## **6 REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR**

### **6.1 Perfil del proveedor**

- El proveedor debe acreditar mediante documento o carta la autorización del fabricante para ofrecer o proporcionar el servicio de suscripción de Kafka en su versión Confluent Platform Enterprise, el cual se acreditará a la suscripción del contrato.

## **7 OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCION DE LA PRESTACION**

### **7.1 Otras obligaciones**

#### **7.1.1 Otras obligaciones del contratista**

- 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.
- 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.
- El contratista es responsable de las acciones y tareas encomendadas a su personal como parte de la prestación del servicio, garantizando el cumplimiento en los horarios estipulados y comportamiento ético dentro de la Entidad.
- El ganador de la buena pro deberá presentar para la suscripción del contrato el precio unitario de suscripción del software por nodo, el cual deberá mantenerse en caso la entidad requiera adendar más suscripciones.
- Contar con al menos una (01) oficina en el Perú, en la ciudad de Lima.

#### **7.1.2 Referidas a la 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.
- El contratista es responsable de las acciones y tareas encomendadas a su personal como parte de la prestación del servicio, garantizando el cumplimiento en los horarios estipulados y comportamiento ético dentro de la entidad.

### **7.1.3 Obligaciones del Contratista referidas al SARS-CoV-2**

- 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 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 SUNAT cumpla con las disposiciones señaladas en los párrafos anteriores

### **7.2 Subcontratación**

No aplica.

### **7.3 Confidencialidad**

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

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Finalmente, queda establecido que EL CONTRATISTA es responsable de garantizar la integridad de la información o del procesamiento a la cual tiene acceso, entendiéndose por ello que la información se mantenga inalterada ante accidentes o intentos de manipulación maliciosos realizados por terceros; y que sólo se podrá modificar la información mediante autorización expresa de LA SUNAT.
- Asimismo, EL CONTRATISTA declara que se somete a las disposiciones previstas por la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias; haciendo dicho compromiso extensivo a sus trabajadores y cualquier personal a su cargo, responsabilizándose ante cualquier incumplimiento generado.

#### **7.4 Propiedad Intelectual**

- El contratista se compromete a no usar el nombre de la SUNAT ni hacer referencia al bien o servicio materia del presente contrato, en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización de la SUNAT. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de propiedad exclusiva de la SUNAT. La SUNAT no se hace responsable por el uso por cuenta del contratista respecto de productos protegidos por las leyes aplicables a derechos de propiedad intelectual nacional o internacional.
- El contratista deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a la SUNAT y a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación, demanda, pérdida, daño, costo y gasto cualquiera sea su naturaleza, incluidos los honorarios y gastos de representación legal, en los cuales pueda incurrir la SUNAT como resultado de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese

registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del Contrato debido a la instalación del servicio por parte del contratista.

- Si se entablara una demanda o reclamación contra la SUNAT como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas, la SUNAT notificará con prontitud al contratista, y éste podrá, a su propio costo y a nombre de la SUNAT, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.
- Si el contratista no cumpliera con la obligación de informar la Entidad dentro del plazo de ley contado a partir de la fecha del recibo de tal notificación, de su intención de proceder con cualquier acción legal o reclamación, la SUNAT tendrá derecho a emprender dichas acciones o reclamaciones a nombre propio.
- La SUNAT se compromete a brindarle al contratista, cuando éste así lo solicite, cualquier asistencia que estuviese a su alcance para que el contratista pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. La Entidad será reembolsada por el contratista por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

#### **7.5 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 ofrecida por el contratista a la generalidad de sus clientes – reemplaza al modelo ofrecido a la entidad.
- El contratista podrá, según su conveniencia y sin costos adicionales para la entidad, entregar componentes de software más avanzados o con características superiores a las ofrecidas, siempre y cuando cuente con la aprobación previa de la entidad.
- En ningún caso el contratista podrá entregar componentes de software cuya producción esté descontinuada por el fabricante.

#### **7.6 Virus**

- Es posible que exista 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 de la presente contratación o por hechos efectuados por sus empleados, empleará a su propia costa el mejor esfuerzo en asistir a la entidad para reducir el efecto del virus, y particularmente si el virus causara pérdida de eficiencia operativa o pérdida de datos, asistir a la entidad para mitigar dichas pérdidas y restaurar la eficiencia operativa original de la entidad.

#### **7.7 Medidas de control durante la ejecución contractual**

La supervisión del servicio será realizada por la DGIT.



## 7.8 Conformidad de la prestación

Las conformidades se darán de acuerdo con los plazos y a los entregables indicados en los numerales 5.3.2 y 5.4 respectivamente, aplicándose la penalidad de corresponderse de acuerdo con lo indicado en el punto 7.10, el cual será emitido por la DGIT.

## 7.9 Forma de pago

Se realizará de la siguiente forma:

- El pago del 80% del monto contratado luego de la conformidad otorgada por la DGIT, de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.4.1
- El pago del 20% del monto contratado se realizará de manera trimestral (90 días calendario), luego de la conformidad otorgada por la DGIT, de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.4.2 y aplicándose el UPTIME indicado en el numeral 7.10.2.

## 7.10 Penalidades

### 7.10.1 Penalidad por mora

En caso de retraso de entregables en la prestación según los plazos y condiciones establecidas en los presentes Términos de Referencia 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 artículo 162° del Reglamento de la ley de Contrataciones del Estado.

### 7.10.2 Otras Penalidades

<b>Otras penalidades</b>							
<b>N°</b>	<b>Supuestos de aplicación de penalidad</b>	<b>Forma de cálculo</b>	<b>Procedimiento</b>				
1	Por la demora en la atención de los incidentes.	<p>Se calculará el UPTIME de manera mensual, de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME} = [(\text{THM} - \text{THE}) / \text{THM}] \times 100\%$ <p>Dónde:</p> <p><b>THM</b> = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la entidad por el soporte para el buen funcionamiento del software base.</p> <p><b>THE</b> = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de respuesta máximo establecido en el término de referencia) en que incurrió el contratista para el soporte del servicio.</p> <p>La penalidad trimestral estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <table border="1"><thead><tr><th><b>Rango de UP Time</b></th><th><b>Penalidad (1)</b></th></tr></thead><tbody><tr><td>&gt; 98% hasta 99%</td><td>2%</td></tr></tbody></table>	<b>Rango de UP Time</b>	<b>Penalidad (1)</b>	> 98% hasta 99%	2%	Según lo indicado en el informe de conformidad del área usuaria DGIT, en sus reportes de conformidades del servicio.
<b>Rango de UP Time</b>	<b>Penalidad (1)</b>						
> 98% hasta 99%	2%						

<b>Otras penalidades</b>				
<b>N°</b>	<b>Supuestos de aplicación de penalidad</b>	<b>Forma de cálculo</b>		<b>Procedimiento</b>
		> 97% hasta 98%	4%	
		> 96% hasta 97%	6%	
		> 95% hasta 96%	8%	
		> 94% hasta 95%	10%	
		Menor o igual a 94%	10%	
		<i>(1) Porcentaje de la penalidad calculado mensualmente.</i>		

**Ejemplo:**

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

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

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

**THE** = 40+20 = 1 hora

**UPTIME** = (720-1) / 720 = 99.86%

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.

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

No se considerará para la contabilización del UPTIME, las ocurrencias ajenas al funcionamiento del servicio (falta de fluido eléctrico, siniestros, etc.).

**7.11 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 40° de la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo de un (1) año a partir de la última conformidad otorgada por parte de la entidad.

**8 DEFINICIONES**

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

- (a) **CONTRATISTA:** postor a quien se ha adjudicado la buena pro y ha firmado el contrato.
- (b) **DGIT:** División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información - INSI.
- (c) **INSI:** Intendencia Nacional de Sistemas de Información.
- (d) **Incidente:** Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción de este o una reducción de la calidad de dicho servicio.
- (e) **LA ENTIDAD:** es la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).
- (f) **SLA:** Es el Acuerdo de nivel de servicio, que la ENTIDAD establece como parámetro para medir la calidad del servicio brindado por el contratista.
- (g) **Software base:** Es el software primario que se instala en el ordenador o ambiente virtual y permite su funcionamiento, por ejemplo: sistema operativo, servidor de aplicación, orquestador de microservicios, software de integración, monitoreo, base de datos entre otros.
- (h) **TdR:** Término de Referencia.

## II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	<b>1 EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</b>
	<p><b>Requisitos:</b> El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 2,000,000.00 (Dos millones y 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se considera servicios similares a los siguientes: Servicios de soporte o instalación o configuración o mantenimiento de proyectos de software relacionado a: interoperabilidad de servicios o bus de eventos o mensajerías o bus de integración o plataformas de aplicación que contemplen componentes de mensajería.</p> <p><b>Acreditación:</b> 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 pago<sup>1</sup>, 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 <b>Anexo N°</b> 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</p>

<sup>1</sup> 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”.

contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

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

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 N°** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.