

Requerimiento

I. TERMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio para el soporte y mantenimiento del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM o equivalente.

2. FINALIDAD PÚBLICA

La entidad dentro de su PEI (2018-2026) ha establecido el OEI N° 01 que refiere a: “Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero” y la AEI.01.03 Mejora de las capacidades de control. Esto permitirá reducir el incumplimiento tributario y aduanero mediante el fortalecimiento del proceso de control, la implementación de un sistema integral de riesgo, la integración de los procesos de control tributario y aduanero; así como la mejora de los mecanismos de detección de los ilícitos tributarios y aduaneros.

Garantizar la correcta operatividad y funcionamiento de los servicios que brinda la entidad en relación con la Gestión de Notificaciones Electrónicas para el contribuyente.

La solución tecnológica para la Gestión de Notificaciones Electrónicas permite reducir el tiempo y los costos del proceso de control tributario y aduanero, utilizando tecnologías de generación y almacenamiento de documentos, con el fin de agilizar el proceso de notificación y comunicación, asegurando informar de manera oportuna al contribuyente.

3. ANTECEDENTES

La solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas se ha construido basado en el software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM, los cuales permiten su funcionamiento óptimo en la infraestructura de la institución. La funcionalidad del software en mención se detalla a continuación:

IBM FileNet Content Manager:

Software de Gestión de Contenido Empresarial utilizado por la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas para gestionar, almacenar, preservar y entregar contenido y documentos relacionados con los procesos organizativos.

La SUNAT cuenta actualmente con el siguiente licenciamiento del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM para la solución tecnológica para la Gestión de las Notificaciones Electrónicas distribuidas en sus ambientes de Producción, Pre-Producción, Desarrollo y Pruebas:

software	Ambiente	Licencia	Cantidad
IBM FileNet Content Manager	No Productivos (Desarrollo, Pruebas, Pre-Producción)	IBM Cloud Pak for Automation Virtual Processor Core + SW Subscription & Support (Virtual ProcessorCore (VPC))	23

	Producción	IBM Cloud Pak for Automation Virtual Processor Core + SW Subscription & Support (Virtual ProcessorCore (VPC))	60
--	------------	--	----

La SUNAT con la finalidad de garantizar la correcta operatividad y funcionamiento de los servicios que brinda la entidad en relación con la Gestión de Notificaciones Electrónicas para el contribuyente, adquirió en el año 2020 un “Servicio para el soporte técnico y mantenimiento del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM o equivalente” mediante el Concurso Público N°0014-2020-SUNAT-8B1200, por un período de tres (3) años, el mismo que culmina el 28 de diciembre del 2023.

Mediante Memorandum Electrónico N° 01537 - 2022 - 8B7300, la Division de Arquitectura Tecnológica ha manifestado la necesidad de seguir contando con el software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM o equivalente por un periodo de 730 días calendario.

La Entidad requiere mantener la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas, para ello debe considerar el factor de mantenimiento de la operatividad de la infraestructura que lo soporta, siendo necesario contratar el servicio de soporte y mantenimiento del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1. Objetivo General

Contratar el servicio para el soporte y mantenimiento del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM o equivalente para la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas a fin de asegurar y garantizar la operatividad institucional.

4.2. Objetivos Específicos

- 4.2.1.** Contar con el respectivo soporte de licencia de software especializado para el tiempo de respuesta inmediata y atención óptima frente a problemas presentados en los componentes de la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas.
- 4.2.2.** Permitir una optimización del proceso informático de la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas mediante actualizaciones y/o nuevas versiones del software base ofrecida por el fabricante.
- 4.2.3.** Permitir la continuidad del servicio de Gestión de Notificaciones Electrónicas en producción garantizando la operación y buen funcionamiento del software, y por tanto de las aplicaciones e información sostenida en ellas para los usuarios finales.

5. CARACTERISTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

La Entidad requiere la contratación a todo costo de un Servicio de Soporte y Mantenimiento del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM o

equivalente para la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas.

ITEM	Descripción	Unidad de medida	Cantidad
Única	<ul style="list-style-type: none"> Servicio para el soporte y mantenimiento del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM o equivalente. 	Servicio	1

5.2. Actividades

5.2.1. Servicio de soporte del software.

- Brindar un soporte para resolver cualquier tipo de incidente y/o problema presentado con el software, que afecte la operatividad de la solución tecnológica para la Gestión de Notificaciones Electrónicas durante las 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Brindar un soporte en todas sus capas de servicio proporcionado por el personal técnico del contratista, el cual estará enfocado en mantener el máximo nivel de salud y productividad del servicio.
- 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.
- El servicio de soporte para el software IBM FileNet Content Manager, cuyo detalle se encuentra a continuación:

software	Ambiente	Licencia	Cantidad
IBM FileNet Content Manager	No Productivos (Desarrollo, Calidad, Pre-Producción)	IBM Cloud Pak for Automation Virtual Processor Core + SW Subscription & Support (Virtual ProcessorCore (VPC))	23
	Producción	IBM Cloud Pak for Automation Virtual Processor Core + SW Subscription & Support (Virtual ProcessorCore (VPC))	60

5.2.1.1. Indicador de Atención de Incidentes

- El contratista tendrá el plazo de cuatro (4) horas, tiempo para el restablecimiento del software en situaciones críticas, computados a partir de la comunicación, sea vía telefónica o vía correo electrónico, del incidente o falla. Las cuatro (4) horas transcurren entre la comunicación al contratista de la existencia del problema y la solución del problema.
- El contratista tendrá el plazo de veinticuatro (24) horas, tiempo de restablecimiento del software para las situaciones no descritas en las críticas, computados a partir de la comunicación, sea vía telefónica o vía correo electrónico, del incidente o falla.
- 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 30 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.
- Las actividades y servicios a efectos de cumplir lo estipulado deberán ser de manera presencial o remoto.
- En la solución de los incidentes puede plantearse un workaround o solución temporal. De plantearse un workaround, el Contratista tendrá un plazo máximo de treinta (30) días calendario para la implementación de la solución definitiva.
- En caso la solución definitiva de un incidente requiera más de treinta (30) días calendario, el Contratista deberá solicitarlo a través de un documento, adjuntando una carta del Fabricante, sustentando de manera fehaciente lo requerido, debiendo indicar, el tiempo requerido para subsanar el incidente, y de ser necesario un plazo mayor, deberá explicar las razones y la gestión realizada; este documento deberá ser presentado a la DGIT. La prórroga del plazo para la solución definitiva del incidente debe ser requerido antes de finalizar los treinta (30) días calendario. El Contratista no podrá exceder del plazo de seis (6) meses, incluidas todas las prórrogas sustentadas mediante carta del fabricante o subsidiaria, para la solución definitiva de los incidentes reportados. Si la SUNAT encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de excesos incurridos para el cálculo del UPTIME.
- El contratista brindará la atención en idioma español o contar con un traductor en todo el tiempo que interactúe con la SUNAT.

- La Entidad, a través de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica, notificará al contratista los casos de incidentes o consultas, considerando la siguiente información:
 - Fecha y hora del reporte del caso.
 - Descripción del incidente / consulta.
 - Servicios afectados.
 - Nivel de severidad del caso reportado.
 - Contacto de SUNAT.

5.2.2. Servicio de mantenimiento del software.

- Es responsabilidad del Contratista efectuar las tareas necesarias para la instalación, configuración y puesta en marcha de las actualizaciones tecnológicas hasta dejarlas operativas para su uso.
- El servicio de mantenimiento incluye la actualización del software y el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes).
- El Contratista debe proporcionar el mantenimiento de versiones y actualizaciones de software, patches, componentes como mejora al software principal, acceso a versiones principales de productos y tecnologías a disposición del fabricante, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
- El Contratista deberá brindar a la SUNAT información actualizada y asesoramiento de los cambios (descripción de las nuevas funcionalidades), impacto de uso de las nuevas versiones del Software vs la versión anterior.
- Para el caso que el Contratista tuviera que destacar personal técnico para la instalación, configuración y mantenimiento de las actualizaciones tecnológicas, deberá proveer todos los elementos necesarios para la correcta implementación.
- El Contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios mencionados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.

5.3. Lugar, plazo y horario de la ejecución prestación del servicio

5.3.1 Lugar

Los servicios solicitados deberán ser operados accediendo a la plataforma de manera 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 previa coordinación con la con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

5.3.2 Plazo

El plazo de ejecución del servicio será de setecientos treinta (730) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio de servicio.

El contratista y la DGIT, suscribirán el acta de inicio de servicio, en un plazo máximo de días (10) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

5.3.3 Horario

El horario de atención del soporte y mantenimiento del software será del tipo 7x24x365 días, coordinados con la entidad a través de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

5.4 Resultados esperados

5.4.1 El contratista entregará en un plazo máximo de cinco (5) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, el documento de "Titularidad de servicio de soporte y mantenimiento del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM", emitidos por el fabricante y/o representante y/o distribuidor y/o partner autorizado en el Perú por el plazo indicado en el numeral 5.3.2, sobre el conjunto de software IBM FileNet Content Manager que se detallan en el numeral 5.2.1. En el documento de titularidad se debe especificar el tipo de soporte y mantenimiento de licencias de la marca IBM FileNet Content Manager, el horario y cobertura del servicio.

5.4.2 El contratista entregará en un plazo máximo de cinco (5) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, el "Procedimiento de escalamiento de incidentes o consultas".

5.4.3 El contratista deberá presentar de forma anual un informe técnico de atención de incidentes o consultas dentro de los diez (10) días calendario siguientes de culminado cada año en que se prestó el servicio, detallando lo siguiente:

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

El medio de entrega del Informe debe ser mediante Mesa de Partes Virtual (<https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>) y/o a través correo electrónico en coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

6. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

6.1. Requisitos del proveedor

El proveedor debe ser representante y/o partner acreditado en el país o canal autorizado para la comercializar del servicio de soporte y mantenimiento del fabricante. A través de una carta u otro documento emitido por el fabricante o representante en el país que demuestre de manera fehaciente que está autorizado a comercializar y brindar el Servicio de soporte y mantenimiento del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM, los documentos deberán ser presentados para la firma de contrato.

6.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

6.2.1 Otro Personal

Un (1) Especialista técnico

i. Actividades

- Brindar el soporte, mantenimiento o asistencia técnica del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM para la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas.

ii. Perfil

- Profesional titulado en: ingeniería de sistemas o ingeniería industrial o ingeniería de computación o ingeniería informática o ingeniería de software o Ingeniería de ciencias de la computación.

iii. Experiencia

- Dos (2) años de experiencia mínima en el soporte, mantenimiento o asistencia técnica del software IBM FileNet Content Manager o IBM Case Foundation de la marca IBM.

Nota: La formación académica requerida del personal propuesto se acreditará con copia simple del diploma respectivo, el cual deberá ser presentado para la suscripción del contrato.

-La experiencia del personal se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto, que deberá ser presentado para la suscripción del contrato.

El contratista en caso de emplear personal de procedencia extranjera se asegurará que debe estar legalmente habilitado por las autoridades de migración para trabajar en el territorio nacional, además dicho personal deberá de hablar español o contar con un traductor en todo el tiempo que interactúe con SUNAT.

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 no cambiar ni remover a ningún profesional propuesto durante la ejecución del servicio salvo por Incapacidad física por accidente, enfermedad o motivo de fuerza mayor.

En caso de producirse esta situación, el Contratista lo comunicará por escrito a la División de Ejecución Contractual en un plazo máximo de cinco (5) días calendario de ocurrido el evento, presentando además la información necesaria que permita demostrar que el reemplazo propuesto reúne iguales o superiores características a las previstas en los términos de referencia para el personal a ser reemplazado. El cumplimiento de las condiciones del profesional propuesto como reemplazante será evaluado y aprobado por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT). La División de Ejecución Contractual, comunicará al Contratista los resultados de la evaluación realizada, dentro de los diez (10) días calendario de recibidos los documentos.

- La SUNAT se reserva el derecho de solicitar al Contratista que cualquier miembro de su personal sea retirado y reemplazado. La comunicación será mediante correo electrónico, y a partir de la fecha de comunicación el contratista tendrá un plazo máximo de cinco (5) días calendario para presentar los documentos del nuevo personal. El/la reemplazante deberá ser aprobado por la DGIT y reunir iguales o superiores características a las previstas en los términos de referencia para el personal a ser reemplazado/a. Una vez notificado al contratista la aprobación del reemplazante, este deberá de asumir sus actividades inmediatamente.

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.

7.2 Subcontratación

La presente contratación no contempla la subcontratación.

7.3 Confidencialidad

- EL CONTRATISTA se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de la Entidad, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del Contrato.
- EL CONTRATISTA deberá mantener 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 deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a la SUNAT y a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación, demanda, pérdida, daño, costo y gasto cualquiera sea su naturaleza, incluidos los honorarios y gastos de representación legal, en los cuales pueda incurrir la SUNAT como resultado de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la instalación de los bienes por parte del CONTRATISTA o el uso de los mismos por parte de la SUNAT.

Dicha indemnización no procederá si los bienes o cualquiera de sus partes fuesen utilizados para fines no previstos en el contrato o para fines que no pudiesen razonablemente inferirse de dicho contrato.

Si se entablara una demanda o reclamación contra la SUNAT como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas la SUNAT notificará con prontitud al CONTRATISTA, y éste podrá, a su propio costo y a nombre la SUNAT, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.

Si el CONTRATISTA no cumpliera con la obligación de informar a la SUNAT dentro del plazo de ley contado a partir de la fecha del recibo de tal notificación, de su intención de proceder con cualquier acción legal o reclamación, la SUNAT tendrá derecho a emprender dichas acciones o reclamaciones a nombre propio.

La SUNAT se compromete a brindarle al CONTRATISTA, cuando éste así lo solicite, cualquier asistencia que estuviese a su alcance para que el CONTRATISTA pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. La SUNAT será reembolsado por el CONTRATISTA por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

7.5 Actualización Tecnológica

- En caso de ocurrir el lanzamiento al mercado por el fabricante de una nueva versión para la misma marca y producto, a la vez no garantiza a futuro el soporte post venta del(os) producto(s) y/o módulo(s) y/o servicio(s) inicialmente propuesto, es decir el(los) producto(s) y/o módulo(s) y/o servicio(s) inicialmente propuesto pierden vigencia tecnológica, entonces estamos ante un caso de "Actualización Tecnológica".
- En caso de presentarse una "Actualización Tecnológica" en el(los) producto(s) y/o módulo(s) y/o servicio(s) ofertados, el CONTRATISTA debe proporcionar el(los) nuevo(s) producto(s) y/o módulo(s) y/o servicio(s), siempre y cuando cuente con la aprobación de la SUNAT, sin alterar los

plazos de entrega inicialmente propuestos y no represente cargo adicional alguno para la SUNAT.

- Se entenderá que ha ocurrido una actualización tecnológica cuando se presenta una nueva versión del mismo producto en el mercado, que reemplaza a éste, o un nuevo producto con características técnicas superiores - en la línea de productos ofrecida por el CONTRATISTA a la generalidad de sus clientes – reemplaza al modelo ofrecido a la SUNAT
- Cuando exista la necesidad de actualizar el software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM, el CONTRATISTA podrá entregar productos con características superiores a las inicialmente ofertadas siempre y cuando cuente con la aprobación de SUNAT, sin alterar los plazos de entrega inicialmente propuestos y no represente cargo adicional alguno para la SUNAT.
- De ocurrirse el caso, si alguno de los productos, por motivos de actualización tecnológica ha cambiado de nombre, el proveedor deberá adjuntar prueba documental del fabricante indicando dichos cambios y que el nuevo producto contiene el 100% de las funcionalidades del producto anterior.

7.6 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 División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI).

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 y serán emitidos por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI).

7.9 Forma de pago

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

N° DE PAGO	PAGO
Primer pago	Se realizará al inicio del primer año, previa conformidad. Dicho pago corresponderá al primer año del servicio (60% del monto contratado).
Segundo pago	Se realizará al inicio del segundo año, previa conformidad. Dicho pago corresponderá al segundo año del servicio (20% del monto contratado).
Tercer pago	Se realizará al final del segundo año, previa conformidad. Dicho pago corresponderá al segundo año del servicio (20% del monto contratado).

7.10 Penalidades

7.10.1 Penalidad por mora

En caso de retraso injustificado del CONTRATISTA en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato se le aplicará una penalidad por cada día de retraso hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto contratado, aplicando la fórmula establecida en el art. 162° del Reglamento y la Ley de Contrataciones del Estado.

7.10.2 Otras Penalidades

Otras penalidades									
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento						
1	Por la demora en la atención de los incidentes.	<p>Se calculará el UPTIME de manera mensual, de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME} = \left[\frac{\text{THM} - \text{THE}}{\text{THM}} \right] \times 100\%$ <p>Dónde:</p> <p>THM = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la entidad por el soporte del software base.</p> <p>THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de respuesta máximo establecido en los Términos de Referencia) en que incurrió el contratista.</p> <p>La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla.</p> <table border="1" data-bbox="630 1870 1045 1982"> <thead> <tr> <th>Rango de UP Time</th> <th>Penalidad (1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>> 98%, hasta 99%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>> 97%, hasta 98%</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	Rango de UP Time	Penalidad (1)	> 98%, hasta 99%	2%	> 97%, hasta 98%	4%	Según lo indicado en el informe del área usuaria DGIT, en sus reportes de conformidad del servicio.
Rango de UP Time	Penalidad (1)								
> 98%, hasta 99%	2%								
> 97%, hasta 98%	4%								

Otras penalidades				
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo		Procedimiento
		> 96%, hasta 97%	6%	
		> 95%, hasta 96%	8%	
		> 94%, hasta 95%	10%	
		Menor o igual a 94%	10%	
		(1) <i>Porcentaje de la penalidad calculado mensualmente. Para efectos del pago, la penalidad acumulada se aplicará al pago anual correspondiente al segundo y tercer pago. Cabe señalar que los incidentes que surjan en el primer año serán aplicados en el segundo pago.</i>		

- 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.).

Ejemplo:

El tiempo de respuesta máximo para este servicio es de: 4 horas.

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 24x7. En 1 mes, se reportaron 4 problemas 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%

Si el pago del servicio es anual, se deberá dividir el pago anual entre 12 meses y calcular el UPTIME cada mes. El pago será la suma de cada pago mensual aplicando el UPTIME para cada mes.

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.

II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p>Requisitos:</p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 2,000,000 (dos millones con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios de Soporte y/o, instalación y configuración y/o, actualización y mantenimiento y/o, soporte técnico y/o, servicios conexos del software base detallados correspondiente a IBM FileNet Content Manager o IBM Case Foundation.</p> <p>Acreditación:</p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección</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”.

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.

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

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

Importante

- Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.
- En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.