

REQUERIMIENTO

I. TERMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de soporte y mantenimiento del Sistema Integrado de Almacenes de la marca AXIONAL o equivalente.

2. FINALIDAD PÚBLICA

Mantener la continuidad de una eficiente gestión en la administración de bienes y mercancías de los diferentes almacenes a nivel nacional, garantizando la atención de los diferentes procesos y necesidades de información de los almacenes a nivel nacional.

La SUNAT dentro de su PEI (2018-2026) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra en el Objetivo Estratégico N° 04: "Fortalecer la capacidad de gestión interna", contribuir al mejoramiento de los servicios prestados por la Intendencia Nacional de Sistemas de Información y contar con la Infraestructura que permita gestionar de manera integral las operaciones logísticas de los diferentes almacenes de SUNAT a nivel nacional.

3. ANTECEDENTES

Desde mayo del 2019, la SUNAT viene usando el Sistema Integrado de Almacenes (SIA) con nombre comercial AXIONAL del fabricante DEISTER, el cual es un software que permite gestionar de manera integral las operaciones logísticas de los diferentes almacenes de SUNAT a nivel nacional, como son la entrada de mercancías y salidas del almacén, así como los distintos procesos que intervienen en la cadena de suministro, siendo estos más eficientes y oportunos.

El Sistema Integrado de Almacenes (SIA) se encuentra desplegado y operando actualmente en 28 almacenes a nivel nacional.

El Sistema Integrado de Almacenes (SIA) de la marca AXIONAL fue adquirido mediante Adjudicación de Menor Cuantía N° 0033-2015-SUNAT/8B1200 y Contrato N° 0247-2016/SUNAT – Compra Venta – Prestación Principal, cuya implementación a nivel nacional culminó en mayo del 2019. Asimismo, se contrató el servicio de soporte por 3 años, cuyo Contrato N° 0248-2016/SUNAT – Prestación Accesorio, culminó en mayo del 2022.

Mediante Contratación Directa N° 0011-2022-SUNAT-8B7200, se contrató la renovación del Servicio de soporte y mantenimiento del sistema integrado de almacenes de la marca Axional, cuyo Contrato N° 121-2022-SUNAT-Prestación de Servicios culminará el 06 de junio del 2024.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1. Objetivo General

Contratar el servicio de soporte y mantenimiento del Sistema Integrado de Almacenes de la marca AXIONAL.

4.2. Objetivos Específicos

- Garantizar el soporte y mantenimiento del Sistema Integrado de Almacenes - SIA que forma parte de la infraestructura tecnológica de SUNAT.
- Asegurar el buen funcionamiento y la operatividad del Sistema Integrado de Almacenes – SIA que SUNAT utiliza para brindar servicios a sus usuarios.
- Permitir el uso continuo del Sistema Integrado de Almacenes - SIA a las áreas usuarias en sus labores diarias para control de ingreso y salida de mercancías y bienes agregando valor a los procesos de las áreas que utilizan el Sistema.

5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

Ítem	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad
1	Servicio de soporte y mantenimiento del Sistema Integrado de Almacenes de la marca AXIONAL o equivalente.	Servicio	1

Mediante Resolución de Intendencia Nacional N° XXXXXXXX-2023 se aprueba Estandarización para la contratación del servicio de soporte y mantenimiento del Sistema Integrado de Almacenes de la marca AXIONAL, por un periodo de vigencia de treinta y seis (36) meses.

5.2. Actividades

El contratista deberá entregar dentro de los cinco (5) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato el Documento de Titularidad del Servicio de soporte y mantenimiento del Sistema Integrado de Almacenes de la marca AXIONAL.

Los servicios deben cubrir los siguientes componentes del sistema integrado de almacenes - SIA.

Componentes de la solución:

- Licenciamiento:

ITEM	COD.PRODUCTO	DESCRIPCION	CANTIDAD
1	AX2017MOB	AXIONAL Mobility Android on/off-Line licensing devices	80
2	AX2016WMS	AXIONAL WMS Authorized User Single Install License. Incluye el módulo AXIONAL WMS mobile	440
3	WS2016ST8	AXIONAL WebStudio Authorized User Single Install License	440
4	AX2016WMS/ND	AXIONAL WMS Authorized Development Node User Install Incluye el módulo AXIONAL WMS mobile License for development	3

5	WS2016ST8/ND	AXIONAL WebStudio Development Node User Install	3
---	--------------	--	---

5.2.1 Servicio de soporte y mantenimiento al software AXIONAL

Servicio de soporte

(a) Actividades del Contratista:

- ✓ Incluye el análisis, determinación, corrección y documentación de incidentes y/o requerimientos o problemas de programas y/o software instalado en los ambientes productivo y no-productivo.
- ✓ El Contratista remitirá dentro de los cinco (5) días calendarios siguientes a la suscripción de contrato, toda documentación referida al procedimiento de atención de casos de soporte de la solución, esta contendrá a su vez los correos electrónicos, números telefónicos de los contactos para la atención de los casos reportados.
La carta será presentada a través de la Mesa de Partes Virtual de la SUNAT.
<https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>
- ✓ El Contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante u otros actores para la obtención de los servicios mencionados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.
- ✓ Para la atención de los casos reportados, el Contratista puede realizarla de forma presencial o remota, en coordinación con la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica.
- ✓ El Contratista deberá presentar a la SUNAT un informe mensual de los casos atendidos, el cual contendrá como mínimo la siguiente información:
 - Descripción detallada del problema, su causa y el detalle de la solución realizada.
 - Personal asignado para la resolución de este.
 - Problemas presentados durante la resolución.
 - Documentación adjunta que sustente los cambios hechos (procedimientos, documentación varia, etc.).
 - Recomendaciones.
 - Fecha y hora de la recepción.
 - Fecha y hora de resolución.
- ✓ El Contratista podrá poner a disposición de la SUNAT una solución informática de mesa de ayuda para el reporte de casos.
- ✓ El Contratista brindará el soporte con personal certificado por fabricante del software ofrecido.
- ✓ El contratista otorgará acceso a una base de conocimientos vía Internet para consultas de problemas relacionados con el software AXIONAL con el fin de verificar tips y soluciones a problemas similares que puedan presentarse en SUNAT.
- ✓ Los Tiempos de Atención Máximo (TAM) son medidos desde el momento en que SUNAT registra el caso hasta que reciba la confirmación de la solución por parte del contratista, esta puede darse vía correo electrónico o en forma presencial o remota.

- ✓ Para la atención de un caso reportado en el cual el servicio se encuentre detenido y no pueda ser levantado, el contratista tendrá un plazo de 04 horas para la solución, pudiendo plantear un workaround. Las 04 horas transcurren desde el momento en que SUNAT reporta el caso (llamada de servicio).
- ✓ Para la atención de casos reportados se contemplan los siguientes tipos con sus respectivos tiempos de atención máximo (TAM):

Tipo incidente:

Severidad	Descripción	TAM
1	<ul style="list-style-type: none"> - El Sistema Integrado de Almacenes esta fuera de servicio o no funciona en absoluto, no encontrándose una solución para el problema. - Un componente crítico del Sistema Integrado de Almacenes – SIA está fuera del servicio y un número significativo de usuarios es afectado. 	4 horas
2	<ul style="list-style-type: none"> - Un componente del Sistema Integrado de Almacenes – SIA no funciona correctamente creando un impacto significativo operacional. - El Sistema Integrado de Almacenes – SIA está trabajando de forma inestable con interrupciones periódicas, afectando a las áreas usuarias. 	8 horas
3	<ul style="list-style-type: none"> - Un componente del Sistema Integrado de Almacenes – SIA no funciona de acuerdo con lo documentado. - Resultados inesperados. - Incidencias de los ambientes no productivos. 	24 horas

Tipo requerimiento:

Severidad	Descripción	TAM
1	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización de roles y perfiles de accesos al sistema. 	48 horas (2 días)
2	<ul style="list-style-type: none"> - Requerimiento de base de datos y/o aplicación del SIA y sus componentes (reportados por la DGIT). - Actualización y/o rectificación de un acta o artículo. 	72 horas (3 días)
3	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización de tablas internas del SIA (paramétricas). - Actualización y/o ajuste de los reportes de cierre contable. - Adecuación/Configuración de la vista de reportes. 	120 horas (5 días)
4	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de un nuevo rol / perfil de usuario. 	168 horas (7 días)

- ✓ De presentarse una situación excepcional que impida al contratista cumplir con los plazos de respuesta establecidos, éste podrá incluir en su informe mensual de atención de casos, los motivos técnicos que originaron la situación. Si SUNAT encuentra justificadas y aprueba las

razones expuestas, no se contabilizarán las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.

(b) Actividades de la Entidad:

- ✓ La SUNAT podrá efectuar llamadas de servicio en modalidad 24x7 para los ambientes productivos y en modalidad 8x5 de 9:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes (se excluye feriados) para los ambientes no-productivos.
- ✓ La División de Atención a Usuarios realiza la recepción de los reportes de incidentes y/o requerimientos / consultas de los usuarios finales para catalogar si estas se refieren a los módulos del Sistema Integrado de Almacenes, una vez catalogada, procederá a reportar al contratista para la apertura del caso.
- ✓ La División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica reportará al contratista incidentes y/o requerimientos / consultas, referidos a la infraestructura (servidores, bases de datos, servicios) del Sistema Integrado de Almacenes - SIA.
- ✓ La SUNAT podrá reportar los casos de manera telefónica o por correo electrónico a las direcciones acordadas entre la SUNAT y el Contratista.
- ✓ La SUNAT notificará las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:
 - a. Fecha y hora.
 - b. Descripción del problema.
 - c. Servicios afectados.
 - d. Nivel de gravedad de la falla.
 - e. Contacto en la SUNAT y dirección

Servicio de mantenimiento

Debe brindarse mantenimiento una vez por año, por el periodo de tres (3) años, previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica. Se ejecutará a mediados de cada año y este servicio debe incluir las siguientes actividades:

(a) Actividades del contratista:

- ✓ Revisión integral sobre el sistema integrado de almacenes y sus componentes (bases de datos, tablas del sistema, parámetros de configuración, usos de recursos como disco, memoria, etc) verificando que todo funcione óptimamente de acuerdo con las recomendaciones del fabricante. Al culminar esta actividad elaborará el informe correspondiente.
- ✓ Suministro de nuevas versiones, parches, temporary fixes y actualizaciones de seguridad.

(b) Actividades de la Entidad:

- ✓ Ejecución y Aplicación de las recomendaciones del contratista.

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

5.3.1 Lugar

La prestación del servicio de soporte y mantenimiento al software podrá ser remota o presencial (en las oficinas de INSI San Isidro – SUNAT sito en la calle Andrés Reyes N° 320, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima).

5.3.2 Plazo

El plazo de ejecución del servicio será mil noventa y cinco (1095) días calendario, contabilizados a partir de la suscripción del “Acta de inicio de servicio”, la cual se firmará luego de la verificación del documento de titularidad del servicio, el plazo para la verificación de este documento será de un (1) día calendario.

Asimismo, se deberá considera los plazos de las siguientes actividades:

Actividad	Plazos máximos
Documento de Titularidad del Servicio de soporte y mantenimiento del Sistema Integrado de Almacenes de la marca AXIONAL.	Hasta cinco (5) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
Documento de procedimiento de atención de casos de soporte y mantenimiento del Sistema Integrado de Almacenes de la marca AXIONAL.	Hasta cinco (5) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
Informe mensual de los casos reportados por SUNAT durante el mes ejecutado	Hasta cinco (5) día calendario contabilizado a partir del día siguiente de culminado el mes ejecutado

5.3.3 Horario

El horario de atención de soporte será del tipo 7 x 24 para los ambientes productivos y del tipo 5 x 8 (de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm) para los ambientes no-productivos.

5.4. Resultados esperados (entregables)

- a) El contratista debe entregar el documento de Titularidad de Servicio de soporte y mantenimiento del Sistema Integrado de Almacenes de la marca AXIONAL.
- b) El contratista deberá presentar el documento de procedimiento de atención de casos de soporte y mantenimiento del Sistema Integrado de Almacenes de la marca AXIONAL, el que deberá ser entregado en un plazo máximo de cinco (05) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
- c) El Contratista deberá presentar un informe mensual con el detalle por cada llamada del servicio, dentro de los cinco (05) días calendarios contabilizados a partir del día siguiente de culminado el mes de servicio. El informe contendrá como mínimo la siguiente información:
 - ✓ Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta.
 - ✓ Personal que se asignó para la solución
 - ✓ Problemas que se presentaron durante la solución
 - ✓ Documentación adjunta de los cambios hechos
 - ✓ Recomendaciones

- ✓ Fecha y hora de reporte y solución

Todos los entregables se presentarán por mesa de partes de la sede central ubicada en AV. Garcilazo de la Vega 1472 Lima o mediante Mesa de Partes Virtual (MPV) <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>, dirigido a la División de Ejecución Contractual y adicionalmente vía correo electrónico a las direcciones previamente coordinadas con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, las cuales podrán cambiar, siendo comunicadas al CONTRATISTA en un plazo máximo de cinco (05) días, luego de ocurrido el cambio.

6. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

6.1. Requisitos del proveedor

El proveedor debe estar autorizado por el fabricante respectivo para brindar en el Perú el servicio de soporte y mantenimiento del Sistema Integrado de Almacenes de la marca AXIONAL, lo cual se acreditará como requisito para la suscripción del contrato mediante la copia de la Carta de autorización emitida por fabricante en donde se detalle que está facultado para brindar el servicio de soporte y mantenimiento al software.

6.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

6.2.1. Personal

a) Otro Personal

Dos (2) Técnicos especialistas para soporte y mantenimiento

i. Actividades:

- Guía y asistencia técnica del Sistema Integrado de Almacenes de la marca AXIONAL.
- Resolución de incidentes y/o requerimientos presentados con el Sistema Integrado de Almacenes marca AXIONAL.
- Escalamiento de incidentes y/o requerimientos mediante una cola de atención prioritaria de soporte en el laboratorio del fabricante.
- Asignación de casos de soporte al analista especialista senior del laboratorio del fabricante.
- Otras actividades referidas a las actualizaciones de las versiones de software (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, updates1, etc.)

ii. Experiencia:

Tres (3) años de experiencia mínima en la administración y soporte del Software AXIONAL, mediante la presentación de 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, el cual será acreditado como requisito para el inicio efectivo del servicio mediante copia simple de la documentación.

iii. **Certificados:**

Los técnicos deben de contar con la certificación del fabricante del software AXIONAL, lo cual será acreditado como requisito para la suscripción del contrato.

7. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

7.1. Otras Obligaciones

7.1.1 Seguridad y Salud en el trabajo

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

7.1.2 Retiro del personal asignado al servicio

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

7.1.3 Garantía del Servicio

- El contratista debe de garantizar durante el periodo de ejecución del servicio, que como parte del servicio ofertado todas las medidas del software suministradas en virtud del Contrato son de la versión más

reciente e incorporan todas las últimas mejoras en cuanto a funcionalidad y prestaciones, a menos que el Contrato disponga de otra manera.

- La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto o mal funcionamiento del Sistema Integrado de Almacenes de la marca AXIONAL, inmediatamente después de haberlo descubierto, e indicará la naturaleza de este, junto con toda la evidencia disponible. El contratista tendrá la oportunidad para inspeccionar el defecto o mal funcionamiento.
- En caso presentarse circunstancias especiales, el área administrativa de la SUNAT podrá otorgar plazos mayores, con la aprobación de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica previa solicitud escrita de parte del contratista.
- Vencidos los plazos sin que el contratista haya hecho las correcciones o subsanado los problemas, la SUNAT podrá tomar las medidas necesarias para corregir la situación por cuenta y riesgo del CONTRATISTA, sin perjuicio de otros derechos que la SUNAT pueda ejercer contra el contratista en virtud del contrato.

7.1.4 El Contratista entregará con las nuevas versiones de cualquier componente del Sistema Integrado de Almacenes de la marca AXIONAL, toda bibliografía considerada necesaria para su utilización y actualizada a la última versión. Además, está obligado durante la vigencia del presente servicio, a remitir toda modificación a dicha documentación. La documentación deberá estar escrita en idioma español y, opcionalmente, en inglés y, entregada en medios electrónicos.

7.1.5 Virus

- Cuando exista la necesidad de descargar cualquier actualización del software, es posible que exista algún software que puede corromper no sólo el software objeto del Contrato, sino también otro software empleado en el mismo Procesador o en otros procesadores conectados a él, incluyendo software de base. Esta corrupción de software puede permanecer latente y no necesariamente será hallada durante el período de pruebas de aceptación. Dicha corrupción se denominará "virus" a los fines de este numeral.
- El contratista garantiza que ha usado su mejor esfuerzo durante la construcción del Software para asegurarse de que no se han introducido o codificado virus en el Software.
- El contratista acuerda que, en caso de ser hallado un virus causado por el software entregado por éste en virtud del presente proceso o por hechos efectuados por sus empleados, empleará a su propia costa el mejor esfuerzo en asistir a la SUNAT para reducir el efecto del virus, y particularmente si el virus causara pérdida de eficiencia operativa o

pérdida de datos, asistir a la SUNAT para mitigar dichas pérdidas y restaurar la eficiencia operativa original de la SUNAT.

7.1.6 Otras Obligaciones de SUNAT

SUNAT se obliga a brindar las facilidades para que el personal del contratista realice sus labores en la institución. Acceso al Data Center para realizar los trabajos requeridos. Cabe precisar que cualquier trabajo debe ser coordinado con la Gerencia de Operaciones de Soporte a Usuarios.

7.2. Subcontratación

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

7.3. Confidencialidad

- 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”.

7.4. Propiedad Intelectual

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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

- a) En caso de ocurrir el lanzamiento al mercado por el fabricante de una nueva versión para el mismo software, a la vez no garantiza a futuro el soporte post venta del(os) software y/o componente(s) y/o servicio(s) inicialmente propuesto, es decir el(los) software y/o componente(s) y/o servicio(s) inicialmente propuesto pierden vigencia tecnológica, entonces estamos ante un caso de "Actualización Tecnológica".
- b) En caso de presentarse una "Actualización Tecnológica" en el(los) software y/o componente(s) y/o servicio(s) ofertados, el CONTRATISTA debe proporcionar el(los) nuevo(s) software y/o componente(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.
- c) Se entenderá que ha ocurrido una actualización tecnológica cuando se presenta una nueva versión del mismo software en el mercado, que reemplaza a éste, o un nuevo software con características técnicas superiores - en la línea de software ofrecido por el CONTRATISTA a la generalidad de sus clientes – reemplaza al modelo ofrecido a la SUNAT
- d) Cuando exista la necesidad de actualizar algún componente del Sistema Integrado de Almacenes – SIA, el CONTRATISTA podrá entregar el software 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.
- e) De ocurrirse el caso, si alguno de los componentes del software, por motivos de actualización tecnológica ha cambiado de nombre, el proveedor deberá adjuntar prueba documental del fabricante indicando dichos cambios y que el nuevo software contiene el 100% de las funcionalidades del software anterior.

7.6. Conformidad del servicio

La conformidad anual de la recepción del documento de titularidad del servicio de soporte y mantenimiento del Sistema Integrado de Almacenes de la marca AXIONAL la emitirá la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica al inicio de cada año del servicio, luego de la validación del documento de titularidad.

La conformidad mensual del servicio de soporte y mantenimiento del sistema integrado de almacenes de la marca AXIONAL la emitirá la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica previo informe técnico de opinión de la División de Atención a Usuarios, hasta siete (7) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la presentación del informe mensual del contratista.

7.7. Forma de pago

Los pagos se dividen de la siguiente manera:

Actividad	Forma de PAGO (%)
Conformidad de la recepción del documento de titularidad del servicio de soporte y mantenimiento del Sistema Integrado de Almacenes de la marca AXIONAL.	60% del total del monto del contrato del ítem único, prorrateado en tres (03) pagos anuales (20% cada pago), luego de la conformidad de recepción del documento de titularidad.
Conformidad del servicio de soporte y mantenimiento del Sistema Integrado de Almacenes de la marca AXIONAL.	40% del total del monto del contrato de la prestación principal, prorrateado en treinta y seis (36) cuotas mensuales iguales, al final de cada mes luego de la conformidad de casos atendidos en el mes ejecutado. El pago se realizará a razón de 2.77 % aprox. del valor contratado por el porcentaje que corresponde al monto correspondiente al servicio de soporte y mantenimiento del Sistema Integrado de Almacenes.

7.8. Penalidades

7.8.1 Penalidad por mora

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

En todos los casos, la penalidad se aplicará automáticamente y se calculará 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 = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad, LA SUNAT podrá resolver el contrato por incumplimiento.

Esta penalidad será deducida de los pagos a cuenta, del pago final o en la liquidación final; o si fuese necesario se cobrará del monto resultante de la ejecución de las garantías de Fiel Cumplimiento.

7.8.2 Otras penalidades

7.8.2.1 UPTIME – SOPORTE: 7x24 (Ambiente productivo)

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	<p>Cuando el contratista incurra en horas de exceso en la atención de los casos de incidentes y/o requerimientos en el ambiente productivo reportadas por la Entidad.</p> <p>El contratista deberá tomar en cuenta que es requisito mantener un UPTIME mensual mínimo de 99%.</p>	<p>Se calculará el UPTIME, en forma mensual, los cálculos del valor del UPTIME es de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME (mes)} = \frac{\text{THM} - \text{THE} \times 100\%}{\text{THM}}$ <p>Donde:</p> <p>THM Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la SUNAT por el servicio contratado.</p> <p>THE Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de atención máximo establecido en numerales 5.2.1 a) en que incurrió el contratista para el soporte del servicio.</p>	Según lo indicado en el informe de conformidad del área usuaria.

Ejemplo de cálculo:

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 7x24. En 1 mes, se reportaron 4 problemas con el servicio: 2 fueron resueltos dentro de los tiempos de respuesta establecidos; y 2 fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos, con 5 y 10 horas de retraso, respectivamente.

El UPTIME será:

$$\text{THM} = 24 \times 30 \text{ (en 1 mes con 30 días calendario)} = 720 \text{ horas}$$

$$\text{THE} = 5 + 10 = 15 \text{ horas}$$

$$\text{UPTIME} = [(720 - 15) / 720] \times 100\% = 97.92\%$$

La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla. Para éste ejemplo, el contratista tendrá una penalidad en el mes equivalente al 4%

Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾
-----------------	--------------------------

< 98%, 99%]	2%
< 97%, 98%]	4%
< 96%, 97%]	6%
< 95%, 96%]	8%
< 94%, 95%]	9%
Menor o igual a 94%	10%

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

⁽²⁾ La penalidad puede alcanzar el monto máximo del 10% del monto del contrato.

7.8.2.2 UPTIME – SOPORTE: 8x5 (Ambientes no productivos)

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	<p>Cuando el contratista incurra en horas de exceso en la atención de los casos de Incidentes en los ambientes no productivos reportadas por la Entidad.</p> <p>El contratista deberá tomar en cuenta que es requisito mantener un UPTIME mensual mínimo de 99%.</p>	<p>Se calculará el UPTIME, en forma mensual, los cálculos del valor del UPTIME es de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME (mes)} = \frac{\text{THM} - \text{THE} \times 100\%}{\text{THM}}$ <p>Donde:</p> <p>THM Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la SUNAT por el servicio contratado.</p> <p>THE Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de atención máximo establecido en numerales 5.2.1 a) en que incurrió el contratista para el soporte del servicio.</p>	Según lo indicado en el informe de conformidad del área usuaria.

Ejemplo de cálculo:

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 8x5. En 1 mes, se reportaron 4 problemas con el servicio: 2 fueron resueltos dentro de los tiempos de respuesta establecidos; y 2 fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos, con 2 y 5 horas de retraso, respectivamente.

El UPTIME será:

$$\text{THM} = 8 \times 22 \text{ (en 1 mes con 22 días hábiles)} = 176 \text{ horas}$$

$$\text{THE} = 2 + 5 = 7 \text{ horas}$$

$$\text{UPTIME} = [(176 - 7) / 176] \times 100\% = 96.02\%$$

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 6%

Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾
< 98%, 99%]	2%
< 97%, 98%]	4%
< 96%, 97%]	6%
< 95%, 96%]	8%
< 94%, 95%]	9%
Menor o igual a 94%	10%

⁽¹⁾ Porcentaje de la penalidad mensual. Para efectos del pago la penalidad se acumulará.

⁽²⁾ La penalidad puede alcanzar el monto máximo del 10% del monto del contrato.

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 SUNAT exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. Si la SUNAT 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.).

7.9. Responsabilidad por vicios ocultos

La recepción conforme de LA SUNAT no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por el numeral 40.2. del artículo 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y el artículo 173º de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del Contratista es de un (01) año contado a partir de la conformidad del servicio por la última prestación brindada.

8. DEFINICIONES

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

- (a) Defecto, falla,** es cualquier algoritmo, rutina, subrutina u otra instrucción codificada, contenida en el software, capaz de causar al procesador que opere de manera incorrecta. Es cualquier desperfecto en el hardware que impide que la solución opere correctamente.
- (b) Workaround,** solución alternativa o temporal para corregir un problema cuando el camino tradicional no funciona. En informática se usa para superar inconvenientes de software, hardware o comunicación.

II. REQUISITOS DE CALIFICACION

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisito:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 450,000.00 (Cuatrocientos mil Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: servicio de soporte y mantenimiento de cualquier software de la familia AXIONAL WMS o ERP.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago², correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso 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 una persona jurídica como consecuencia de una reorganización</p>

² 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".

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".*