

REQUERIMIENTO

I. TERMINOS DE REFERENCIA

1. Denominación de la contratación

Servicio de suscripción para el acceso al software de auditoría ACL o equivalente.

2. Finalidad pública

Mediante Resolución de Superintendencia N° 096-2023/SUNAT dentro de su Plan Estratégico institucional 2018-2026- Ampliado de la Sunat ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra el Objetivo Estratégico N 04 "Fortalecer la capacidad de Gestion Interna", para fortalecer la labor de las áreas de fiscalización y control.

El presente proceso busca contar con una herramienta que permita la extracción y análisis de datos a fin de que las áreas de fiscalización puedan detectar inconsistencias de información de los contribuyentes y posibles fraudes, así como el control continuo, proporcionando de esta manera información útil y confiable para la toma de decisiones y así elevar los niveles de eficiencia y satisfacción de los usuarios internos y externos.

3. Antecedentes

La entidad debe mantener la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas que repercutan en el mejor desempeño y contribuyan a disminuir los costos operativos, y permitan una información útil y confiable. En ese sentido y con la finalidad de lograr dicho objetivo, se cuenta actualmente con cuatrocientos veinte (420) suscripciones del software de Auditoría ACL para soportar la operación de algunas de sus áreas mediante la utilización de aplicaciones inherentes a dicho software. En ese sentido, es necesario contratar el servicio de renovación del servicio de suscripción para el acceso al software de auditoría ACL o equivalente, software con características que son requeridas y valoradas por el área usuaria¹

4. Objetivos de la contratación

4.1. Objetivo General

Contratar una persona natural o jurídica que brinde el servicio de suscripción para el acceso al software de auditoría ACL o equivalente para facilitar y mejorar el cumplimiento de los procesos de fiscalización y auditoría.

4.2. Objetivo Especifico

- Realizar auditorías asistidas por computadora mediante la extracción y análisis de datos, como parte de los procedimientos de fiscalización y desarrollo de auditorías.
- Mejorar las competencias en el uso del software ACL o equivalente, de los usuarios de auditoría y fiscalización que actualmente cuentan con scripts avanzados para realizar sus funciones.

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 suscripción para el acceso al software de auditoría ACL o equivalente (para 420 usuarios)	Servicio	1

5.2. Actividades

¹ Memorándum Electrónico N° 02050 - 2022 - 8B7300 (seguimiento del 24 de agosto 2023) y Memorándum Electrónico N° 00239 - 2023 - 7B3000, la División de Procesos de Fiscalización y la Gerencia de Programación y Fiscalización, sustentan y confirman la necesidad de renovación de 420 licencias de software ACL.

Otorgar la suscripción para el acceso al software de auditoría ACL o equivalente para 420 usuarios.

La suscripción de los 420 usuarios permitirá contar con las actualizaciones y soporte técnico durante el periodo solicitado, de acuerdo con las siguientes características.

- Todas las versiones, correcciones y mejoras serán de costo cero, por el periodo de duración del servicio.
- Actualizar los programas a la última versión (upgrade de nuevas versiones)
- El Contratista tendrá un plazo de entrega de las actualizaciones de 30 días calendario a partir del momento en que el fabricante libere la nueva versión.
- El horario de atención de reporte de incidentes será de tipo 8x5 (8 horas durante los 5 días hábiles de la semana, de lunes a viernes). El soporte técnico deberá ser en modalidad 24x7 y será atendido mediante teléfono, correo electrónico, videoconferencia y/o presencial.
- El tiempo de atención de los incidentes es de 72 horas como máximo.
- En caso sea necesario, el Contratista podrá escalar los casos reportados hacia el fabricante.
- El reporte de incidentes se sujetará a lo siguiente:
 - Fecha y hora
 - Descripción del problema
 - Nivel de gravedad de la falla
 - Contacto de la Entidad y dirección
 - Ante cada notificación el contratista deberá presentar a la Entidad un informe que contendrá como mínimo la siguiente información:
 - Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta.
 - Personal asignado para la resolución del mismo.
 - Recomendaciones
- Garantizar que las versiones del software provisto estén libres de defectos que puedan manifestarse durante su uso normal y en las condiciones imperantes

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

5.3.1. Lugar

El servicio será brindado de manera presencial en la sede de San Isidro, cito en la Av. Andrés Reyes N° 320 – San Isidro Lima o de manera remota.

El contratista deberá entregar a la SUNAT la documentación de acuerdo con el numeral 5.4 por mesa de partes de la sede central ubicada en AV. Garcilazo de la Vega 1472 Lima o mediante Mesa de Partes Virtual (MPV)

<http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/personas-menu/centro-de-tramites-virtual/mesa-de-partes-virtual>, dirigido a la División de Ejecución Contractual, con copia a la División de Atención a Usuarios, dentro de los plazos establecidos.

5.3.2. Plazo

El servicio será contratado por un periodo de setecientos treinta (730) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio del servicio.

El acta de inicio del servicio se suscribirá en un plazo máximo de tres (3) días calendario contados a partir de la recepción del documento que acredite la suscripción y entrega de los procedimientos de acuerdo con el numeral 5.4 de acceso al software de auditoría ACL.

5.3.3. Horario

El horario de las coordinaciones con SUNAT será de lunes a viernes desde las 08:30 a 17:30 horas.

5.4. Resultados esperados (entregables)

Etapa	Entregables	Plazos Máximos del Contratista
1	Entrega del documento que acredite la suscripción para el acceso al software de auditoría ACL.	Tres (3) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.
2	Entrega de los procedimientos de: a) Descarga de las nuevas versiones; b) Escalamiento de incidentes y consultas (llamadas de servicio)	Tres (3) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.
3	Informe mensual de atenciones del servicio de soporte técnico.	Entregado dentro de los diez (10) días calendario siguientes de culminado el mes.

6. Requisitos y recursos del proveedor

6.1. Perfil del proveedor

El proveedor deberá contar con la autorización vigente para comercializar los productos y servicios ACL en el Perú para poder ofertar la suscripción y soporte requerido, mediante carta de acreditación de ACL Services Ltd., que deberá ser presentada a la suscripción del contrato.

7. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación

7.1. Otras Obligaciones

7.1.1. Otras Obligaciones de la Entidad

SUNAT se obliga a brindar las facilidades al contratista para realizar las coordinaciones y actividades durante el horario de trabajo, coordinados con la Entidad a través de la División de Atención a usuarios en horario de oficina de 08:30 a 17:30 (salvo por motivos justificables por parte de la entidad o del contratista se coordine un día u horario diferente al mencionado) para que el contratista pueda realizar sus labores relacionadas al presente proceso.

7.1.2. 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 de 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.

7.2. 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 esta 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.

7.3. 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.

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.

7.4. Virus

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 los productos entregados 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.

7.5. Medidas de control durante la ejecución contractual

La División de Atención a Usuarios de la Intendencia Nacional de Sistemas de información (INSI), efectuara las medidas de control necesarias para el cumplimiento de la contratación.

7.6. Conformidad de la prestación

Todas las conformidades serán otorgadas por la División de Atención a Usuarios de la Intendencia Nacional de Sistemas de información (INSI) de la SUNAT.

7.7. Forma de pago

El pago del 80% del monto total contratado luego de otorgada la conformidad por parte de la División de Atención a Usuarios, de acuerdo con lo especificado en las etapas 1 y 2 del numeral 5.4.

El pago del 20% del monto total del contrato original, se realizarán de manera trimestral, después de ejecutada la prestación y luego de otorgada la conformidad por parte de la División de Atención a usuarios, de acuerdo con lo especificado en la etapa 3 del numeral 5.4, es decir el pago se realizará en ocho armadas iguales de 2.5 % del monto total del contrato y aplicándose el UPTIME indicado en el numeral 7.8.

7.8. Otras penalidades

Para la aplicación de otras penalidades en la ejecución de las prestaciones, así como por incumplimiento contractual, se aplicará lo previsto en el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Demora en la atención de los incidentes.	<p>Se calculará el UPTIME, en forma mensual, 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 que incurrió el contratista para el soporte técnico del servicio.</p>	Según lo indicado en el informe de conformidad del área usuaria División de Atención a Usuarios, en sus reportes mensuales de conformidad del servicio.

Es de precisar que esta penalidad se calculará considerando el cuadro de rango de penalidades siguiente:

Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾
< 99% - 100%]	0%
< 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 trimestralmente. La penalidad acumulada, se aplicará al pago trimestral correspondiente.

Ejemplo de cálculo de UPTIME – SERVICIO DE SOPORTE

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 24x7. 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 40 y 20 minutos de retraso, respectivamente. El UPTIME será:

THM = 24 x 30 (en 1 mes con 30 días) = 720 horas

THE = 40 + 20 = 1 hora

UPTIME = $[(720 - 1) / 720] \times 100\% = 99.86\%$

La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:

Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾
< 99% - 100%]	0%
< 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 trimestralmente. La penalidad acumulada, se aplicará al pago trimestral correspondiente.

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

El Contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo que será de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad, según lo establecido en el numeral 40.2 del artículo 40 de la Ley de Contrataciones del Estado.

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/. 4,000,000.00 cuatro millones 00/100 nuevos 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 : otros servicios de acceso (suscripción), soporte, mantenimiento de licencias de la familia de productos ACL (Analytics – llamado antes Data Analysis o ACL Desktop Analytics Exchange – llamado antes Audit Exchange), venta de software de productos de la familia ACL (Analytics – llamado antes Data Analysis o ACL Desktop Analytics Exchange – llamado antes Audit Exchange), la misma que podría incluir servicio o actividad relacionada a soporte, mantenimiento y/o capacitación del mismo.</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 pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones. 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. 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</p>

a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

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.

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

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

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.