

REQUERIMIENTO

1. FINALIDAD PÚBLICA

La SUNAT dentro de su PEI (2024-2028) ha establecido el OEI N° 01 que refiere a: “Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados” y la AEI.01.03 “Consolidación de la gestión de riesgos de cumplimiento tributario y aduanero de los administrados”. 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.

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

Denominación de la contratación

Servicio de soporte y mantenimiento del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM

Descripción y cantidad del servicio a contratar

La SUNAT requiere la contratación a todo costo de un Servicio de soporte y mantenimiento del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM para la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas.

ITEM	Descripción	Unidad de medida	Cantidad
1	Servicio de soporte y mantenimiento del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM	Servicio	1

3. CONDICIONES DE LA CONTRATACIÓN

a. MODALIDAD DE PAGO

El contrato se rige por la modalidad de Suma alzada, de conformidad con el artículo 130 del Reglamento.

b. SISTEMA DE ENTREGA

No aplica

c. PLAZO DE PRESTACIÓN

El plazo de ejecución del servicio será de mil noventa y cinco (1095) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio de servicio.

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

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

d. LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

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).

e. ADELANTOS

No aplica

f. PENALIDADES

PENALIDAD POR MORA:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable, de conformidad con el artículo 120 del Reglamento.

OTRAS PENALIDADES

Adicionalmente a la penalidad por mora, se aplicarán las siguientes penalidades:

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento (1)
1	Por la demora en la atención de los incidentes.	Se calculará el UPTIME de manera mensual, de la siguiente forma:	Según lo indicado en el informe del área usuaria DGIT, en sus reportes de

Otras penalidades																	
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento (1)														
		<p>UPTIME = [(THM – THE) / THM] x 100%</p> <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"> <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> <tr> <td>> 96%, hasta 97%</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>> 95%, hasta 96%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>> 94%, hasta 95%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 94%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) <i>Porcentaje de la penalidad se aplica sobre el monto del pago correspondiente. Para efectos del pago, la penalidad se acumulará para el segundo, tercer y cuarto pago según lo indicado en el numeral 7.10..</i></p>	Rango de UP Time	Penalidad (1)	> 98%, hasta 99%	2%	> 97%, hasta 98%	4%	> 96%, hasta 97%	6%	> 95%, hasta 96%	8%	> 94%, hasta 95%	10%	Menor o igual a 94%	10%	conformidad del servicio.
Rango de UP Time	Penalidad (1)																
> 98%, hasta 99%	2%																
> 97%, hasta 98%	4%																
> 96%, hasta 97%	6%																
> 95%, hasta 96%	8%																
> 94%, hasta 95%	10%																
Menor o igual a 94%	10%																

En todos los requerimientos de bienes y servicios se consignará “otras penalidades” cuando corresponda y el procedimiento de verificación según las últimas coordinaciones en la INSI:

Procedimiento de verificación

1. Cada vez que el contratista incurra en incumplimientos sujetos a otras penalidades, será notificado por la División de Ejecución Contractual, mediante una carta en la cual se le comunique la penalidad impuesta.
2. El monto de las penalidades impuestas será descontado de la facturación correspondiente (mensual, trimestral o la que corresponda).
3. En caso de existir reclamos por la(s) penalidad(es) aplicada(s), de corresponder y de acuerdo a la naturaleza de la penalidad aplicada, el contratista presentará, por mesa de partes, una carta debidamente sustentada con el descargo

correspondiente; al respecto cabe indicar, que las cartas de reclamo por penalidad podrán ser presentadas hasta los tres (3) días calendario luego de notificada la penalidad, dicho reclamo será dirigido mediante carta a la División de Ejecución Contractual.

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 = 24×30 (en 1 mes con 30 días calendario) = 720 horas

THE = $40 + 20 = 1$ hora

UPTIME = $(720 - 1) / 720 = 99.86\%$

El pago del servicio es anual, pero para el cálculo del UPTIME y la penalidad se dividirá el monto anual entre 12 meses. El pago anual será la suma de cada monto mensual aplicando la penalidad para cada mes.

g. SUBCONTRATACIÓN

Se encuentra prohibida la subcontratación de las prestaciones objeto del contrato.

h. FÓRMULAS DE REAJUSTES

No aplica la fórmula de reajuste

i. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación, cuando se haya pactado y arbitraje.

Para el arbitraje, el postor ganador de la buena pro selecciona a una de las siguientes Instituciones Arbitrales para administrar el arbitraje:

- CENTRO DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, y

- EL CENTRO DE ARBITRAJE DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA.

4. TERMINOS DE REFERENCIA

4.1 ANTECEDENTES

La SUNAT actualmente cuenta con el servicio para el soporte y mantenimiento del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM adquirido mediante Contrato N° 0061-2023/SUNAT - Prestación de Servicios, derivado del Concurso Público N° 0090-2023-SUNAT/8B7200 “Servicio para el soporte y mantenimiento del software IBM FileNet Content Manager de la Marca IBM o equivalente” que culminará en febrero del 2026.

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 Business Automation Virtual Processor Core + SW Subscription & Support (VPC)	23
	Producción	IBM Cloud Pak for Business Automation Virtual Processor Core + SW Subscription & Support (VPC)	60

Mediante Memorándum N.º 001547-2024-SUNAT/8B7300, la División 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 1095 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.

4.2 OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

Objetivo General

Contratar el servicio de soporte y mantenimiento del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM para la solución tecnológica de Gestión de las

Notificaciones Electrónicas a fin de asegurar y garantizar la operatividad institucional.

Objetivos Específicos

- 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.
- 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.
- 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.

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

ITEM	Descripción	Unidad de medida	Cantidad
1	Servicio de soporte y mantenimiento del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM	Servicio	1

Mediante Resolución de Intendencia N° 0000XX-2025-SUNAT/8B0000, se aprueba estandarización para la contratación del Servicio de soporte y mantenimiento del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM , con plazo de vigencia de 36 meses.

4.4 Actividades

4.4.1 Servicio de soporte.

- 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 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 Business Automation Virtual Processor Core + SW Subscription & Support (VPC)	23
	Producción	IBM Cloud Pak for Business Automation Virtual Processor Core + SW Subscription & Support (VPC)	60

4.4.1.1 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 División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (DGIT).
- Las actividades y servicios a efectos de cumplir lo estipulado deberán ser de manera presencial o remoto previa coordinación con la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (DGIT).
- 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 División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (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 (De acuerdo al numeral 5.2.1.1).
 - Contacto de SUNAT.

4.4.2 Servicio de mantenimiento.

- El servicio de mantenimiento incluye la actualización del software provisto 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.
- 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.

4.5 Resultados esperados

4.5.1 Del servicio de soporte técnico y mantenimiento

- a) El contratista entregará en un plazo máximo de diez (10) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, el documento de Titularidad de Licencias 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 Literal c) del numeral 3 , sobre el conjunto de software IBM FileNet Content Manager y/o IBM Cloud Pak for Business Automation que se detallan en el numeral 4.4.1. En el documento de titularidad se debe especificar el tipo de soporte y mantenimiento de licencias del software IBM FileNet Content Manager de la marca IBM, el horario y cobertura del servicio.

- b) El contratista entregará en un plazo máximo de diez (10) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, el “Procedimiento de escalamiento de incidentes o consultas”.
- c) 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 de los documentos indicados en el numeral 4.5 deberá ser mediante Mesa de Partes Virtual (<https://www.sunat.gob.pe/ol-at-tramitedoc/registro/iniciar>) y/o a través correo electrónico en coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

4.6 REQUISITOS Y RECURSOS DEL CONTRATISTA

4.6.1 Requisitos del contratista

El contratista 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 o Partner autorizado a comercializar el servicio de soporte y suscripción del software IBM FileNet Content Manager, los documentos deberán ser presentados para la firma de contrato.

4.6.2 Recursos a ser provistos por el contratista

A. Otro Personal

Un (1) Especialista técnico

iii. 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.
- Deberá contar con Certificado oficial del fabricante en el producto IBM FileNet.

iii. Experiencia

- Debe contar como mínimo con dos (2) años de experiencia 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 y copia simple del certificado, el cual deberá ser presentado al inicio del servicio.

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 al inicio del servicio.

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 personal de la SUNAT.

4.6.3 OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCION DE LA PRESTACION

A. Otras obligaciones del contratista

- 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; el cual será entregado por LA SUNAT a la suscripción del contrato. El incumplimiento o inobservancia de estas medidas será considerado como un incumplimiento de obligaciones contractuales, pudiéndose dar inicio al procedimiento de resolución de contrato, de conformidad con lo establecido en la LEY DE CONTRATACIONES y su REGLAMENTO.

B. 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 asignado al proyecto. Si debiera producirse un remplazo por caso fortuito o fuerza mayor, el (la) reemplazante debe ser aprobado por la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (DGIT) y cumplir con iguales o superiores características a las previstas en los términos de referencia para el personal a ser reemplazado (a). El CONTRATISTA comunicará de manera formal a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), la salida del personal con un plazo máximo de veinticuatro (24) horas de ocurrido el evento, y se compromete a realizar el reemplazo dentro de los dos (2) días calendario, posteriores a la aprobación por parte de LA SUNAT, acreditando las calificaciones del nuevo personal asignado.
- De presentarse algún inconveniente que lo justifique, SUNAT podrá solicitar al CONTRATISTA el reemplazo del personal, comprometiéndose El CONTRATISTA a asignar personal con iguales o superiores características a las previstas en los términos de referencia para el personal a ser reemplazado. El Contratista en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario la cual se contabilizará desde la fecha solicitada por la SUNAT, presentará la documentación física y mediante correo electrónico del personal propuesto a LA DGIT, ésta remitirá su conformidad u observación en un plazo no mayor a tres (3) días calendario; a partir de la conformidad remitida por la DGIT el Contratista debe asegurar que en un plazo no mayor a diez (10) días calendario el personal propuesto inicie sus labores.

4.6.4 Confidencialidad

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

- EL CONTRATISTA deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del contrato, quedando prohibida revelarla a terceros.
- Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el contrato.
- Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por EL CONTRATISTA.
- Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por EL CONTRATISTA para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de LA SUNAT.
- Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su Oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de LA SUNAT. En tal sentido, queda claramente establecido que EL CONTRATISTA no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del contrato.
- Finalmente, queda establecido que EL CONTRATISTA es responsable de garantizar la integridad de la información o del procesamiento a la cual tiene acceso, entendiéndose por ello que la información se mantenga inalterada ante accidentes o intentos de manipulación maliciosos realizados por terceros; y que sólo se podrá modificar la información mediante autorización expresa de LA SUNAT.
- Asimismo, EL CONTRATISTA declara que se somete a las disposiciones previstas por la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias; haciendo dicho compromiso extensivo a sus trabajadores y cualquier personal a su cargo, responsabilizándose ante cualquier incumplimiento generado.

4.6.5 Propiedad Intelectual

- El Contratista deberá indemnizar y exime 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 y servicios por parte del Contratista o el uso de los mismos por parte de la SUNAT. Sólo aplica al alcance del servicio contratado.

- Dicha indemnización no procederá si los entregables 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 anteriormente, la SUNAT notificará con prontitud al Contratista, y éste último, deberá a su propio costo, 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, proveer información que estuviese a su alcance para que el Contratista pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. La SUNAT será reembolsada por el Contratista por todos los gastos en que hubiera incurrido.

4.6.6 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.

4.6.7 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.

4.6.8 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).

Área que Supervisa:

La dependencia que supervisará las labores de EL CONTRATISTA es la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI).

Área que coordinará con el proveedor:

La dependencia que coordinará la realización de las actividades con EL CONTRATISTA es la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI) y se encargará de articular las acciones necesarias entre el personal técnico de la INSI para el cumplimiento del servicio.

4.6.9 Conformidad de la prestación

Las conformidades se darán de acuerdo con los plazos y a los entregables indicados en literal c) del numeral 3 y 4.5 respectivamente y serán emitidos por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI).

4.6.10 Forma de pago

La SUNAT realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos parciales de la siguiente manera:

N° DE PAGO	PAGO
Primer pago	Se realizará al inicio del primer año, previa conformidad del documento de titularidad y procedimiento de escalamiento de incidentes. Dicho pago corresponderá al primer año del servicio (40% del monto contratado).
Segundo pago	Se realizará al inicio del segundo año, previa conformidad del informe anual del servicio. Dicho pago corresponderá al segundo año del servicio (20% del monto contratado).
Tercer pago	Se realizará al inicio del tercer año, previa conformidad del informe anual del servicio. Dicho pago corresponderá al tercer año del servicio (20% del monto contratado).
Cuarto pago	Se realizará al final del tercer año, previa conformidad del informe anual del servicio. Dicho pago corresponderá al tercer año del servicio (20% del monto contratado).

4.6.11 Responsabilidad por vicios ocultos

El Contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los bienes y servicios ofertados por un plazo que será de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por la SUNAT, según lo establecido en la Ley General de Contrataciones Públicas vigente.

8. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

8.1 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN OBLIGATORIOS

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p>Requisitos: 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 quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa 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><u>Acreditación:</u> 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 constancia 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 contrataciones. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados, para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de compra con conformidad o constancia de prestación.</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 quince (15) 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>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.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo.</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”.

Las personas jurídicas resultantes de un proceso de reorganización societaria no pueden acreditar como experiencia del postor en la especialidad aquella que le hubieran transmitido como parte de dicha reorganización las personas jurídicas sancionadas con inhabilitación vigente o definitiva.

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 servicio 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.

Advertencia

En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que ejecutan conjuntamente el objeto del contrato.