

ANEXO
Formato de Términos de Referencia – Contratos Menores
 (Servicios / Consultorías)

DETALLE DE LA SOLICITUD			
1.	DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN	Servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited	
	FINALIDAD PÚBLICA	<p>La SUNAT dentro de su PEI (2024-2028)- Ampliado, ha establecido sus objetivos estratégicos, entre los cuales se encuentra el OEI N° 04 referido a: "FORTALECER LAS CAPACIDADES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL" y la AEI.04.02: "Gestión eficiente de los sistemas administrativos y funcionales".</p> <p>La solución SITE24x7 permite monitorear las aplicaciones y servicios que se publican en el portal web institucional de la SUNAT. El alcance del servicio comprende la suscripción de la solución SITE 24x7 para el monitoreo de los sitios web del portal de la SUNAT y de la experiencia de usuario final, permitiendo de esta manera garantizar el servicio informático que brinda la Institución a los contribuyentes y operadores de comercio exterior.</p>	
	OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN	Contratar el servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited o equivalente, para monitorear las aplicaciones y servicios que se publican en el portal web institucional de la SUNAT.	
DETALLE DEL COLABORADOR QUE COORDINARÁ CON LA DEPENDENCIA ENCARGADA DE LAS CONTRATACIONES Y PROVEEDOR			
2.	UNIDAD ORGANIZACIONAL	1U5200 – División de Gestión de Infraestructura Tecnológica	
	PERSONAL DE CONTACTO	Pool Guzmán Chacón	
	CORREO ELECTRÓNICO	dguzman@sunat.gob.pe	CELULAR 964417855
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO Y CONDICIONES DE LA CONTRATACIÓN			
3.	ACTIVIDADES	<p>El contratista brindará el servicio de suscripción a la solución de monitoreo SITE 24x7, el cual debe contar con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Realizar la suscripción del servicio de monitoreo de la solución y componentes adicionales requeridos. b) Monitorear la disponibilidad de los sitios web del portal de la SUNAT en modalidad 24x7. c) Monitorear el rendimiento de las aplicaciones web del portal de la SUNAT. Entendiéndose por rendimiento de aplicación web al tiempo de respuesta y la cantidad de transacciones que soporta. d) Evaluar las iteraciones de los varios pasos que realizan los usuarios con las aplicaciones web. e) Simular y monitorear de forma continua desde varias ubicaciones geográficas. f) Generar alertas mediante SMS o correo electrónico cuando se degraden los tiempos de respuesta o cuando la disponibilidad de los sitios web se vean afectados. g) El contratista brindará el servicio como mínimo con las siguientes características técnicas: <ul style="list-style-type: none"> - Total de monitores¹: 525 <ul style="list-style-type: none"> Hasta 500 sitios monitores básicos Hasta 25 monitores avanzados - 100 interfaces de red - 90 millones vistas de páginas RUM - 500 créditos SMS/Voz por mes - Multiusuario - Integración de terceros - APM <p>¹ Monitores: En este contexto se refiere a un sitio web, aplicación web, servidor o servicio FTP ejecutándose en un host/puerto específico.</p>	
	MATERIALES, EQUIPOS E INSTALACIONES (DE CORRESPONDER)	No aplica	
	PLAN DE TRABAJO (DE CORRESPONDER)	No aplica	
	RESULTADOS ESPERADOS O ENTREGABLES (DE CORRESPONDER)	1. El contratista debe proporcionar a la SUNAT en un plazo máximo de diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente de emitida la orden de servicio, los siguientes documentos:	

	<p>a) Evidencia del registro de la suscripción, el cual deberá estar a nombre de la SUNAT o de un representante designado por la SUNAT previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).</p> <p>b) De ser el caso, entregar el usuario y clave de acceso al portal de soporte del fabricante.</p> <p>c) Detalle de las características del soporte del fabricante, el cual debe guardar relación a las características descritas en el numeral 3.</p> <p>d) Detallar el correo y los teléfonos de soporte del fabricante.</p> <p>La presentación y conformidad de este entregable es requisito para la firma del Acta de Inicio de Servicio.</p> <p>2. El contratista deberá presentar al final del servicio, un informe técnico de atenciones de las incidencias el cual deberá detallar lo siguiente:</p> <p>a) Usuario que reportó el incidente o falla.</p> <p>b) Hora de inicio de la atención.</p> <p>c) Tiempo de solución.</p> <p>d) Acciones correctivas tomadas.</p> <p>e) Acciones preventivas recomendadas.</p> <p>Este entregable es requisito para el pago del 10% al finalizar el servicio, el cual debe ser presentado dentro de los diez (10) días calendario siguientes de culminado el periodo en que se prestó el servicio.</p> <p>Todos los entregables podrán ser presentados mediante Mesa de Partes Virtual de SUNAT Link: (https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar) o a través de correo electrónico designado para tal fin, el cual será comunicado por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) al contratista al siguiente día hábil de suscrito el contrato.</p>
MODALIDAD DE PAGO	En base a porcentajes
SISTEMA DE ENTREGA (DE CORRESPONDER)	No aplica

4.	LUGAR, PLAZO Y HORARIO DE LA PRESTACIÓN	
	LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	La prestación del servicio debe realizarse en las oficinas de la SUNAT, sito en Av. Andrés Reyes N° 320, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, o por asistencia remota, o por vía telefónica o por correo electrónico.
	HORARIO DE EJECUCIÓN	La disponibilidad del servicio de la solución de monitoreo será siete (7) días a la semana por 24 horas por 365 días calendario durante el periodo de ejecución contractual.
	PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	<p>El plazo de ejecución del servicio será de noventa (90) días calendario contabilizados a partir del día especificado en el Acta de inicio del servicio tomando en cuenta la fecha de culminación del Contrato N° 0082-2023/SUNAT, cuya fecha de culminación se estima el 20/07/2025, que será coordinado con la DGIT.</p> <p>El contratista y la DGIT, suscribirán el Acta de inicio de servicio, en un plazo máximo de tres (3) días calendario contados a partir del día siguiente del cumplimiento del entregable indicado en el numeral 1 de los RESULTADOS ESPERADOS O ENTREGABLES.</p> <p>Las ampliaciones de plazo de regirán por lo establecido en la Ley N.º 32069 - Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento.</p>

5.	REQUISITOS MÍNIMOS DEL PROVEEDOR	
	REQUISITOS DEL PROVEEDOR	<p>Ser propietario o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante para comercializar el servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited o equivalente, el cual será acreditado mediante carta de autorización emitida por el fabricante en donde se detalle que está facultado a comercializar el servicio en el país. Este documento será presentado en la presentación de la cotización.</p>
	EXPERIENCIA MÍNIMA DEL PROVEEDOR	<p>El proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 200,000.00 (doscientos mil y 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto del servicio.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios de suscripción y/o soporte y/o mantenimiento de soluciones o software</p>

		<p>en nube. Servicios de monitoreo de servidores y/o infraestructura y/o aplicaciones.</p> <p>Acreditación: La experiencia del proveedor se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) constancia o certificado de trabajo. (iii) o cualquier otro documento que se demuestre fehacientemente la experiencia solicitada. La acreditación debe ser adjuntada en la cotización.</p>
	REQUIERE PERSONAL ESPECIALIZADO	No aplica

6.	UNIDAD ORGANIZACIONAL QUE OTORGARÁ LA CONFORMIDAD Y FORMA DE PAGO		
	UNIDAD ORGANIZACIONAL	1U5200 – División de Gestión de Infraestructura Tecnológica	
	FORMA DE PAGO	<p>La recepción y conformidad se realiza de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.</p> <p>La SUNAT realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos parciales los cuales son como sigue:</p> <p>90% del monto contratado al inicio del servicio cumpliendo con lo especificado en el numeral 1 de los RESULTADOS ESPERADOS O ENTREGABLES.</p> <p>10% al finalizar la prestación del servicio cumpliendo con lo especificado en el numeral 2 de los RESULTADOS ESPERADOS O ENTREGABLES.</p> <p>Los pagos se realizarán previa conformidad de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, mediante abono a cuenta interbancaria.</p>	<p>TOTAL DE PAGOS</p> <p>2</p>
El pago se realizará de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 67 de la Ley General de Contrataciones Públicas.			

7.	PENALIDADES / VICIOS OCULTOS		
	PENALIDAD POR MORA	En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto de la contratación, la SUNAT le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable.	
	FORMA DE CÁLCULO	<p>La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:</p> $\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo en días}}$ <p>Donde F tiene los siguientes valores: Para bienes y servicios: F = 0.40</p>	<p>MONTO MÁXIMO APLICABLE</p> <p>La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no pueden exceder el 10% del monto del entregable correspondiente.</p>
	SE APLICARÁ OTRAS PENALIDADES	No aplica	
PLAZO POR VICIOS OCULTOS		El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.	

8.	CONDICIONES COMPLEMENTARIAS	
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	No aplica
SOPORTE TÉCNICO		a) Para la atención de incidentes por fallas en el servicio de monitoreo en situaciones críticas y/o nivel de severidad 1, el plazo es de seis (06) horas, en esquema de 24x5 (de lunes a viernes), computado a partir de la comunicación del incidente o falla, sea vía telefónica y vía correo electrónico. Se entiende por situaciones críticas a la suspensión total del servicio de monitoreo, es decir la solución no permite monitorear ninguna

	<p>aplicación y/o servicio publicado en el portal institucional de la SUNAT. Esta atención se puede considerar como solución no definitiva.</p> <p>b) Para el restablecimiento del servicio de monitoreo en situaciones descritas como no críticas y/o nivel de severidad 2 y/o nivel de severidad 3, el plazo es de hasta siete (07) días hábiles, computados a partir de la comunicación del incidente o falla, sea vía telefónica y vía correo electrónico. Esta atención se puede considerar como solución no definitiva.</p> <p>c) Tiempo de solución definitiva: Es el plazo para lograr una solución definitiva al problema reportado. Dicho tiempo puede extenderse a veintiocho (28) días calendario según la complejidad y de acuerdo con la opinión de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.</p>
CAPACITACIÓN O ENTRENAMIENTO	No aplica
GARANTÍA	No aplica

OTRAS OBLIGACIONES DE PARTE DEL PROVEEDOR	
SEGUROS APLICABLES	No aplica
9. CONFIDENCIALIDAD	<p>d) 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.</p> <p>e) 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.</p> <p>f) 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.</p> <p>g) Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por EL CONTRATISTA.</p> <p>h) 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.</p> <p>i) 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.</p> <p>j) 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.</p> <p>k) 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.</p>
PROPIEDAD INTELECTUAL	<p>a) EL CONTRATISTA se compromete a no usar el nombre de la SUNAT ni hacer referencia al bien o servicio materia del presente contrato, en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización de la SUNAT. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de propiedad exclusiva de la SUNAT. La SUNAT no se hace responsable por el uso por cuenta del contratista respecto de</p>

	<p>productos protegidos por las leyes aplicables a derechos de propiedad intelectual nacional o internacional.</p> <p>b) EL CONTRATISTA deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a LA SUNAT y a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación, demanda, pérdida, daño, costo y gasto cualquiera sea su naturaleza, incluidos los honorarios y gastos de representación legal, en los cuales pueda incurrir LA SUNAT como resultado de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del Contrato debido a la instalación del servicio por parte de EL CONTRATISTA.</p> <p>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 de LA SUNAT, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.</p> <p>d) Si EL CONTRATISTA no cumpliera con la obligación de informar la Entidad dentro del plazo de ley contado a partir de la fecha del recibo de tal notificación, de su intención de proceder con cualquier acción legal o reclamación, LA SUNAT tendrá derecho a emprender dichas acciones o reclamaciones a nombre propio.</p> <p>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 Entidad será reembolsada por EL CONTRATISTA por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.</p>
DERECHOS PARA EL USO DE IMAGEN PERSONAL	No aplica
RETIRO DEL PERSONAL ASIGNADO AL SERVICIO	No aplica
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.	<p>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.</p> <p>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 GENERAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS y su REGLAMENTO.</p>
GARANTÍAS	<p>De acuerdo con lo señalado en el Artículo 139 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas, no se otorga garantía de fiel cumplimiento del contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, en los contratos de bienes y servicios cuyos montos sean menores o iguales a 50 UIT.</p> <p>Dada la naturaleza del contrato menor cuyo objeto de contratación es relacionado a bienes y servicios no es aplicable la garantía por adelantos directos.</p>
CLAUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO	<p>A la suscripción del contrato, EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.</p> <p>Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.</p> <p>Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a</p>

	<p>adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.</p> <p>Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de conducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.</p> <p>Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.</p> <p>Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.</p>
SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	Todas las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia de los contratos menores se resuelven mediante conciliación, conforme lo dispuesto en el artículo 81 de la Ley General de Contrataciones Públicas.
RESOLUCIÓN DE CONTRATO	<p>Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.</p> <p>De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES proceden de acuerdo a lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.</p>
GESTIÓN DE RIESGOS	LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en la orden de servicio y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.

Este documento deberá contar íntegramente con V°B° y sello¹ del AU o ATE que formula el requerimiento².

¹ Este requisito podrá ser reemplazado por la autorización electrónica que se realice mediante el SIGA u otra herramienta informática que sea implementada.

² Adicionalmente a la firma y sello, debe consignarse el Código de la Unidad Orgánica y la fecha de emisión del presente documento, cuando la formulación del requerimiento no fue sistematizada.