

REQUERIMIENTO

3.1. FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACIÓN

La SUNAT dentro de su PEI (2024-2028) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra en el Objetivo Estratégico OEI04: “Fortalecer las capacidades de gestión institucional”, con el cual la SUNAT, como parte del Estado y en el marco de sus competencias, desarrollará los mecanismos y estrategias necesarios para mejorar significativamente el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras por parte de los contribuyentes y usuarios de comercio exterior.

Con las herramientas de software para el análisis de relacionamiento visual de datos, se busca acceder a nuevas fuentes de información, reforzar la capacidad de gestión interna, mejorando los niveles análisis e investigación del incumplimiento tributario, se potenciarán los niveles de recaudación en beneficio de las acciones del gobierno para la atención de las necesidades del ciudadano.

3.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

La denominación de la contratación es Servicio de Soporte Mantenimiento de Licencia de Software para Aplicaciones – Modelo Semantica Pro de la Marca Semantic Research, el mismo que solo es requerido por una sola licencia.

ITEM	DESCRIPCION GENERAL	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Único	SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO DE LICENCIA DE SOFTWARE PARA APLICACIONES – MODELO SEMANTICA PRO DE LA MARCA SEMANTIC RESEARCH	Servicio	1

3.3. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

a. MODALIDAD DE PAGO

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

b. SISTEMA DE ENTREGA

No aplica

c. PLAZO Y HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

PLAZO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestan en el plazo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, en concordancia con lo establecido en la estrategia de contratación. Dicho plazo se iniciará a partir del día especificado en el acta de inicio del servicio.

El contratista y la Division de Gestion de Infraestructura Tecnológica - DGIT, suscribirán el acta de inicio de servicio, en un plazo máximo de (15) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

Prestación del servicio	Plazo máximo en días calendario
El contratista deberá entregar a la SUNAT la documentación emitida por el fabricante de acuerdo a los puntos 1) y de ser el caso el 3) del numeral 3.4.5.	Diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del Contrato.
El contratista y la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica -DGIT, suscribirán el acta de inicio de servicio.	Cinco (5) días calendario contados a partir del día siguiente de presentada la documentación del fabricante.
El plazo de ejecución del servicio contabilizados a partir del día especificado en el acta de inicio del servicio.	Trescientos sesenta y cinco (365) días calendario.

HORARIO

El horario de atención del servicio será del tipo 24x7x365 días, coordinados con la SUNAT a través de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

d. LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

El servicio solicitado deberá ser operado accediendo a la plataforma de Semantic Research de manera remota en coordinación con la División de Gestión de Tecnología Informática - DGIT.

e. ADELANTOS

La SUNAT no otorgará adelantos

f. PENALIDADES

1. PENALIDAD POR MORA:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la SUNAT 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.

2. 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 de verificación
1	Por la demora en la atención de los incidentes	El UPTIME se calculará, en forma trimestral, de la siguiente forma: $\text{UPTIME} = [(\text{THM} - \text{THE}) / \text{THM}] \times 100\%$ Dónde:	Según lo indicado en el informe anual de conformidad del área usuaria División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT),

Otras penalidades																	
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento de verificación														
		<p>THM =Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la SUNAT por el soporte para el buen funcionamiento del software base.</p> <p>THE =Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de restablecimiento máximo establecido en los términos de referencia) en que incurrió el contratista para el soporte correctivo del servicio.</p> <p>La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla siguiente.</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) Porcentaje de la penalidad calculado mensual. Para efectos del pago de la penalidad será acumulativa.</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%	en sus reportes de conformidades del servicio y considerando lo señalado en el numeral 2.1.
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%																

No se considerará para la contabilización del UPTIME, las ocurrencias ajenas al funcionamiento del servicio (falta de fluido eléctrico, siniestros, etc.).

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato.

3.5 Procedimiento de verificación de otras penalidades

- 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.

g. SUBCONTRATACIÓN

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

h. FÓRMULAS DE REAJUSTES

No corresponde

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 o arbitraje.

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

- i) CENTRO DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, y
- ii) EL CENTRO DE ARBITRAJE DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA.

3.4. TÉRMINOS DE REFERENCIA

3.4.1 Denominación de la contratación

Servicio de soporte y mantenimiento de la solución de software "Análisis de relacionamiento visual de datos", modelo Semantica Pro de la marca Semantic Research

3.4.2 Antecedentes

Mediante Licitación Pública Internacional N° 003-2017-SUNAT/BID, se suscribió el Contrato N° 09-2018-SUNAT/MSI de fecha 20 de abril del 2018, a través del cual se contrató la "Provisión de una Solución de Software para el Análisis de Relacionamiento Visual de Datos que permita el Fortalecimiento de Capacidad para el Análisis Investigativo de Inteligencia Tributaria", el mismo que viene funcionando a la fecha.

Mediante Contratación Directa N° 0024-2022-8B7200-SUNAT, se contrató el "Servicio de soporte y mantenimiento de la solución de software "Análisis de relacionamiento visual de datos", de las marcas SEMANTIC RESEARCH modelo SEMANTICA PRO, I2 GROUP modelo I2 ANALYST'S NOTEBOOK, SYNGLYPHX modelo SYNGLYPHX 3D o

equivalente", en virtud del cual, con Contrato N° 00294-2022/SUNAT de fecha 15 de diciembre del 2022 se contrató la ejecución del Ítem N° 1: Synglyphx modelo Synglyphx 3D y el Ítem N° 2: Semantic Research modelo Semántica Pro, y, a través del Contrato N° 00295-2022/SUNAT, de fecha 16 de diciembre del 2022, se contrató el Ítem N° 3: I2 Group modelo i2 Analyst's Notebook; los mismos que culminan el 27 de diciembre del 2024.

Así mismo, mediante el Memorándum N° 000545-2024-8B7000 en su seguimiento 9 de fecha 03/12/2024, la División de Información y Análisis de la INER (Intendencia Nacional de Estrategias y Riesgos) confirma la contratación de una sola licencia Semantica Pro de la marca Semantic Research por el plazo de renovación de 365 días calendario.

3.4.3 Objetivos de la contratación

1) Objetivo general

El objetivo es la contratación del servicio de soporte y mantenimiento de la solución del software "Análisis de relacionamiento visual de datos", con referente al software modelo Semantica Pro de la marca Semantic Research.

2) Objetivo específico

- Contar con servicio especializado con el tiempo de respuesta y atención óptima frente a problemas presentados en el uso del servicio.
- Minimizar los riesgos presentados por problemas técnicos mejorando el servicio.
- Asegurar la calidad de los servicios y soluciones tecnológicas que cumplan con la solución de software para el análisis de relacionamiento visual de datos que permita el fortalecimiento de la capacidad de análisis tributario (análisis investigativo forense).

3.4.4 Características y condiciones del servicio a contratar

3.4.4.1 Descripción y cantidad del servicio a contratar

ITEM	DESCRIPCION GENERAL	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Único	SERVICIO DE SOPORTE MANTENIMIENTO DE LICENCIA DE SOFTWARE PARA APLICACIONES – MODELO SEMANTICA PRO DE LA MARCA SEMANTIC RESEARCH	Servicio	1

3.4.4.2 Actividades

A. Servicio de soporte de la solución de software Análisis de relacionamiento visual de datos

- a) El servicio de soporte deberá atender la siguiente licencia:

Licencia	Cantidad
Semantic Research modelo Semantica Pro	Desktop 1 Licencia

- b) Para incidencias críticas que detienen la operatividad del producto, el tiempo de respuesta a una solicitud de servicio de soporte no deberá ser mayor a 04 horas computados a partir de la comunicación del incidente o falla; se pueden considerar soluciones no definitivas. Para incidencias que no detienen la operatividad del servicio y están relacionados a problemas del producto trabajando con la licencia modelo Semantica Pro de la marca Semantic Research. El contratista, después de haber sido notificado, contará con un plazo máximo de (28) días calendario para subsanar los problemas, las mismas que se cuentan desde el día que se envió el correo electrónico. En caso la solución del problema requiera mayor plazo a lo señalado deberá sustentar de manera fehaciente con la documentación correspondiente y una carta del fabricante y/o contratista. En esta documentación se debe indicar el tiempo requerido para subsanar el problema, y de ser necesario un plazo mayor, deberá requerirlo de manera formal, explicando las razones y la gestión realizada. La ampliación del plazo debe ser requerido antes de finalizar los (28) días calendario y será solicitado con documento mediante la mesa de partes virtual (<https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>) a la Division de Gestión de Infraestructura Tecnológica – DGIT a fin de que emita opinión de lo solicitado, ésta responderá en un plazo máximo de 3 días calendario. El contratista no podrá exceder del plazo de (06) meses, incluidas todas las ampliaciones solicitadas, para la solución de estos incidentes. El contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios indicados, debiendo garantizar en toda

- circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.
- c) Acceso ilimitado a los diferentes recursos técnicos del fabricante del producto o equivalente, durante las 24 horas del día y 7 días de la semana, por el periodo que dure el contrato.
- d) Acceso a la guía de soporte del fabricante del software donde se especifique la información detallada de todo el soporte ofrecido.
- e) El soporte incluye:
- El análisis, determinación, corrección y documentación de problemas de programas-producto instalados. Para estos efectos la SUNAT efectuará llamadas de servicio para soporte telefónico o acceso remoto en modalidad 24x7 a un número proporcionado por el contratista, que será informado antes del inicio del servicio de soporte. El contratista proporcionará las instancias de contacto de manera tal de poder llegar a tener soporte de la casa matriz del software en su Headquarter (Oficinas Principales) o centros de atención.
 - Servicio para todos sus productos, que incluya en su oferta en la modalidad de cantidad ilimitada de llamadas para el soporte.
 - Las comunicaciones de servicio se sujetarán a lo siguiente:
 - Podrán efectuarse por correo electrónico a la dirección acordada entre la SUNAT y el contratista al inicio efectivo del servicio.
 - La División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica notificará al contratista las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:
 - ✓ Fecha y hora
 - ✓ Descripción del problema
 - ✓ Servicios afectados
 - ✓ Nivel de gravedad de la falla
 - ✓ Contacto en la SUNAT y dirección
- f) El contratista coordinará con la SUNAT el desarrollo y ejecución de las tareas, así como también su distribución en el tiempo.
- g) El contratista deberá de garantizar que desde el inicio del servicio y por el período establecido en la actualización de versiones se somete:
- Cada elemento individual o módulo del software será compatible con todo otro elemento o módulo del software y con el procesador y cualquier otro software que opere en éste que vaya a ser empleado en conjunto con el software y haya sido descrito en la especificación funcional.
- h) El software cuando sea empleado por la SUNAT conforme a instrucciones escritas del contratista funcionará de conformidad con la especificación funcional y la documentación, procesando los volúmenes de datos y brindando los tiempos de respuesta especificados en la documentación.
- i) Todo el trabajo realizado por el contratista y sus empleados conforme al contrato será ejecutado con razonable habilidad y cuidado, y al menos con los niveles de habilidad y cuidado esperables de técnicos certificados, competentes y experimentados en el manejo de este software.

B. Servicio de Mantenimiento de la solución de software Análisis de relacionamiento visual de datos

Cuando la SUNAT lo solicite a través de correo electrónico, el contratista debe proporcionar el mantenimiento de versiones y actualizaciones de software, parches, 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. Permanente asesoramiento y actualización del software provisto, incluyendo nuevas versiones de producto (releases) y reparaciones (en

general denominadas comercialmente como patches, temporaryfixes, etc.).
Update: Cambio de una versión de producto a la versión de mejora más reciente del mismo producto, Previa coordinación la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

3.4.5 Resultados esperados (entregables)

- 1) El contratista deberá entregar a la SUNAT la documentación emitida por el fabricante, donde se indique en formato impreso o electrónico, el plazo de soporte y mantenimiento por los trescientos sesenta y cinco (365) días calendario del servicio de soporte y mantenimiento de la solución de software "Análisis de relacionamiento visual de datos", modelo Semantica Pro de la marca Semantic Research o equivalente, la cual deberá ser entregada a más tardar a los diez (10) días calendario siguiente a la suscripción del contrato a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).
- 2) La entrega de los documentos señalado en el numeral 1), debe ser presentados por mesa de partes de la sede central ubicada en AV. Garcilaso de la Vega N° 1472 Lima o mediante Mesa de Partes Virtual (MPV) <https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>, dirigido a la División de Ejecución Contractual dentro de los plazos establecidos.
- 3) De ser el caso el contratista cuente con página web del fabricante del software para tener el soporte en línea vía web el acceso debe ser entregado por éste a la SUNAT, entregar el usuario y clave de acceso al portal de soporte o documentos de reactivación o reincorporación del servicio de mantenimiento y soporte del sistema del fabricante para los componentes de hardware y software, el cual será presentado dentro de los diez (10) días calendario a partir del día siguiente de haber suscrito el contrato y será presentado de acuerdo a lo indicado en el numeral 3).
- 4) El contratista deberá presentar un informe técnico trimestral de atenciones de incidencias, el cual deberá ser entregado dentro de los diez (10) días calendario siguientes de culminado el trimestre, detallando lo siguiente:
 - Usuario que reportó el incidente o falla.
 - Técnico que atiende el incidente o falla.
 - Hora de inicio de la atención.
 - Tiempo de solución.
 - Acciones correctivas tomadas.
 - Acciones preventivas recomendadas.

El medio de entrega del Informe debe ser mediante correo electrónico en coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

3.4.6 Requisitos y recursos del proveedor

3.4.6.1 Requisitos del proveedor

Ser propietario o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante para comercializar y brindar el servicio de soporte y mantenimiento de la solución de software "Análisis de relacionamiento visual de datos", el cual será acreditado mediante la copia de la Carta de autorización emitida por fabricante en donde se detalle que está facultado a comercializar y brindar el servicio de soporte y mantenimiento en el país para el producto:

- Modelo Semantica Pro de la marca Semantic Research

Este documento será presentado para la firma del contrato.

3.4.6.2 Recursos a ser provistos por el proveedor

Otro personal
Un (1) Especialista técnico

i. Actividades:

Realizar las actividades de soporte y mantenimiento para el siguiente producto:

- Semantic Research modelo Semantica Pro
- Cabe señalar que la participación del personal es al 100% exclusivo.

ii. Perfil:

Experiencia

Tres (3) años de experiencia mínima en el soporte y/o, mantenimiento y/o asistencia, del software Modelo Semantica Pro de la marca Semantic Research.

Capacitación

- Deberá contar con Certificado oficial vigente del fabricante en la administración del producto.
- Modelo Semantica Pro de la marca Semantic Research

La experiencia solicitada al personal se acreditará mediante la 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 certificado de capacitación solicitado en el perfil se presentará copia en idioma castellano o, en su defecto, acompañados de traducción simple con la indicación y suscripción de quien oficie de traductor debidamente identificado.

Toda la documentación solicitada para la acreditación de la experiencia y capacitación del personal se presentará para el inicio del servicio.

3.4.7 Otras consideraciones para la ejecución de la prestación

3.4.7.1 Otras obligaciones

A. Otras obligaciones del contratista

1. Seguridad y Salud en el trabajo

El Contratista se compromete a cumplir 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.

2. Virus

- a) Es posible que exista software que puede corromper algún componente de la solución de los presentes términos de referencia, sino también otro componente 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.
- b) El contratista acuerda que, en caso de ser hallado un virus causado por los productos entregados por éste en virtud del presente servicio 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.

3. Retiro del personal asignado al servicio

- a) El CONTRATISTA se compromete, en tanto esté a su alcance, a no reasignar ni remover su personal asignado. Si debiera producirse un reemplazo por razones de fuerza mayor o caso fortuito, el/la reemplazante debe ser aprobado por la SUNAT y cumplir con iguales o superiores características a las previstas en los términos de referencia para el personal a ser reemplazado.
- b) El CONTRATISTA comunicará por mesa de partes de la sede central ubicada en Av. Garcilaso de la Vega 1472 Lima o mediante Mesa de Partes Virtual (MPV) <https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar> la salida del personal con un plazo máximo de 24 horas de ocurrido el evento, para lo cual la SUNAT comunicará la aprobación o rechazo del reemplazo en un plazo no mayor de tres (3) días calendario a partir del día siguiente de recibida dicha comunicación de reemplazo por parte del CONTRATISTA serán sin afectar la continuidad de la atención.
- c) El CONTRATISTA, una vez recibida la aprobación, deberá efectuar el reemplazo a más tardar el día hábil siguiente.
- d) De presentarse algún inconveniente que lo justifique, SUNAT podrá solicitar al CONTRATISTA el reemplazo del personal de soporte, comprometiéndose el contratista a que el reemplazo propuesto reúna iguales o superiores características a las previstas en los términos de referencia para el personal a ser reemplazado, cuyo procedimiento de notificación será de un (1) día calendario y para la propuesta de personal de reemplazo por parte del contratista será de tres (3) días calendario para ello la SUNAT tendrá tres (3) días calendario a partir de haber recibido la propuesta del personal del reemplazo del contratista para dar respuesta, cabe señalar que el reemplazo serán sin afectar la continuidad de la atención.

4. Actualización tecnológica

- a) En caso de ocurrir el lanzamiento al mercado por el fabricante de una nueva versión para la misma marca y producto, que a la vez no garantice a futuro el soporte post venta del(os) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s)

inicialmente propuesto, es decir que el(los) producto(s) 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) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s) ofertados, el Contratista debe proporcionar el(los) nuevo(s) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s), siempre y cuando cuente con la aprobación de la SUNAT, ello no debe alterar los plazos de entrega inicialmente propuesto y no representar cargo adicional alguno para SUNAT.
- c) En general, el Contratista podrá entregar productos con características superiores a las inicialmente ofertadas siempre y cuando cuente con la aprobación de SUNAT, no se alteren los plazos de entrega inicialmente propuesta y no represente cargo adicional alguno para SUNAT.
- d) En ningún caso el Postor podrá entregar software cuya producción esté descontinuada por el fabricante.

5. Horario

El horario de atención del servicio será del tipo 24x7x365 días, coordinados con la SUNAT a través de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

3.4.8 Confidencialidad

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) 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.
- 4) 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.
- 5) 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.
- 6) 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.

3.4.9 Propiedad Intelectual

- 1) El Contratista se compromete a no usar el nombre de LA SUNAT ni hacer referencia al bien o servicio materia del 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 de El Contratista respecto de productos protegidos por las leyes aplicables a derechos de propiedad intelectual nacional o internacional.
- 2) 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.
- 3) Si se entablara una demanda o reclamación contra la SUNAT como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas, la SUNAT notificará con prontitud a el 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.
- 4) 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.
- 5) 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.

3.4.10 Medidas de control durante la ejecución contractual

A. Áreas que supervisan

Estará a cargo de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (DGIT) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI) de la SUNAT.

B. Áreas que coordinarán con el proveedor

Estará a cargo del personal designado por la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (DGIT) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI) de la SUNAT.

3.4.11 PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICAR

La División de Ejecución Contractual (DEC) realizará la notificación formalmente mediante carta, remitida por correo electrónico institucional al contratista por el supuesto de penalidad incurrido de corresponder, considerando los siguientes plazos previos para el trámite.

1. Culminada la prestación, el Área Usuaria remitirá la conformidad, el detalle y sustento de los incumplimientos generados por el contratista en los cuales ha incurrido en penalidad; con esta información la División de Ejecución Contractual efectuará el cálculo de la penalidad y procederá con la gestión de pago correspondiente. La información remitida por el Área Usuaria incluirá el plazo otorgado al contratista para la presentación de sus descargos.
2. Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de recibida la conformidad del Área Usuaria, la División de Ejecución Contractual notificará por correo electrónico una carta al contratista solicitando la presentación de los descargos por la penalidad aplicada, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que el Contratista presente sus descargos.
3. Recibido el descargo del contratista, el Área Usuaria procederá con su evaluación remitiendo los resultados de esta a la División de Ejecución Contractual. La evaluación se deberá realizar en un plazo de siete (7) días hábiles.
4. Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de recibida la evaluación del descargo por parte del Área Usuaria, la División de Ejecución Contractual notificará por correo electrónico una carta al contratista con el pronunciamiento de la Entidad.

3.4.12 Conformidad de la prestación

Las conformidades para el pago al Contratista serán otorgadas por la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (DGIT) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI) de la SUNAT en el plazo máximo de siete (7) días calendario.

3.4.13 Forma de pago

El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley.

LA SUNAT se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en soles, en PAGOS PARCIALES, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

La SUNAT paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez días hábiles siguientes de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.

En el caso que se haya suscrito contrato con un consorcio, el pago se realiza, a quien corresponda, de acuerdo con lo que se indique en el contrato de consorcio.

La SUNAT realiza el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos a cuenta según el siguiente detalle:

Actividad	Forma de PAGO (%)
Primer pago	El pago del 50% del monto contratado se realizará al inicio del servicio del primer año, luego de la conformidad otorgada por la DGIT, de acuerdo con lo especificado en el numeral 3.4.12.

Segundo pago	El pago del 50% del monto contratado se realizará al término del servicio, previa conformidad otorgada por la DGIT, de acuerdo con lo especificado en el numeral 3.4.12 y aplicándose el UPTIME indicado en el numeral 2 del literal f).
--------------	--

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la SUNAT contratante debe contar con la siguiente documentación:

- Documento en el que conste la conformidad de la prestación efectuada suscrita por el servidor responsable del Division de Gestion de Infraestructura tecnológica -DGIT.
- Comprobante de pago.
- Para el primer pago se necesita el entregable indicado en los numeral 1) y 3) del numeral 3.4.5 según corresponda.
- Para el segundo pago se necesita la presentación de los 4 informes trimestrales por el año.

Salvo los documentos de conformidad, el contratista debe presentar la documentación restante a través de la mesa de partes de la sede central ubicada en AV. Garcilaso de la Vega N° 1472 Lima o mediante Mesa de Partes Virtual (MPV) <https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar> dirigido a la División de Ejecución Contractual.

3.4.14 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 (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por la SUNAT, según lo establecido en la normativa de contrataciones pública vigente.