

## REQUERIMIENTO

### 3.1. FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACIÓN

Mantener la continuidad de capacidad de análisis y toma de decisiones de la SUNAT, mediante una herramienta para el análisis de información orientada al usuario final que permita la toma de decisiones oportunas, garantizando la mejora de los procesos de negocio y el logro de los objetivos institucionales.

La SUNAT dentro de su PEI (2024-2028) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra en el Objetivo Estratégico Institucional N° 04: Fortalecer las capacidades de gestión institucional y la AEI.04.01: Atención oportuna y eficaz de la demanda de servicios TIC de la institución, contribuyendo al mejoramiento de los servicios prestados por la Intendencia Nacional de Sistemas de Información y contar con la Infraestructura que permita el manejo de indicadores para una mejor gestión en la toma de decisiones en la SUNAT.

### 3.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

#### Denominación de la contratación

Servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics.

#### Descripción y cantidad del servicio a contratar

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida
1	Servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics	1	Servicio

### 3.3. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

#### a. MODALIDAD DE PAGO

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

#### b. SISTEMA DE ENTREGA

No aplica.

#### c. PLAZO DE PRESTACIÓN

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestan en el plazo de setecientos treinta (730) días calendario, contabilizados a partir del 1 de junio del 2026, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación. .

El Contratista y la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (DGIT) coordinarán la fecha de suscripción del "Acta de Inicio de Servicio", a partir del día siguiente de presentado el documento de titularidad.

#### d. LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

El servicio se presta de manera presencial en la sede de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información, ubicado en la Av. Andrés Reyes N° 320, Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima. De ser el caso, la atención podría efectuarse de manera remota previa coordinación con la División de Gestión de

Infraestructura Tecnológica - DGIT.

**e. ADELANTOS**

No se brindarán adelantos.

**f. PENALIDADES**

**1. 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.

**2. OTRAS PENALIDADES:**

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

Otras penalidades																			
N°	Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento de verificación																
1	Por la demora en la atención de los incidentes, indicados en el numeral 3.4.5 literal g.	<p>El UPTIME se calculará, en forma mensual, de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME} = \frac{(\text{THM} - \text{THE}) \times 100}{\text{THM}}$ <p>Donde:</p> <p><b>THM</b> = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la Entidad por el servicio contratado.</p> <p><b>THE</b> = Sumatoria de la cantidad de horas de exceso respecto al Tiempo de Atención Máximo (TAM) en que incurrió el Contratista para la atención de incidentes o fallas en un mes.</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 Uptime</th> <th>Penalidad <sup>(1)</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt; 99% - 100% ]</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 98% - 99% ]</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 97% - 98% ]</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 96% - 97% ]</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 95% - 96% ]</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 94% - 95% ]</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 94%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) Porcentaje de la penalidad de cada 30 días calendario, Para efectos del pago, la penalidad acumulada se aplicará al segundo y tercer pago parcial correspondiente.</p>	Rango de Uptime	Penalidad <sup>(1)</sup>	< 99% - 100% ]	0%	< 98% - 99% ]	2%	< 97% - 98% ]	4%	< 96% - 97% ]	6%	< 95% - 96% ]	8%	< 94% - 95% ]	9%	Menor o igual a 94%	10%	Según lo indicado en el informe de conformidad del área usuaria DGIT, en sus reportes de conformidad del servicio. y de acuerdo con el numeral 2.1
Rango de Uptime	Penalidad <sup>(1)</sup>																		
< 99% - 100% ]	0%																		
< 98% - 99% ]	2%																		
< 97% - 98% ]	4%																		
< 96% - 97% ]	6%																		
< 95% - 96% ]	8%																		
< 94% - 95% ]	9%																		
Menor o igual a 94%	10%																		

**Ejemplo:**

El horario de atención del servicio de soporte técnico es de 8 x 5. En un mes se reportaron 4 problemas con la herramienta: 2 fueron resueltos

dentro de los Tiempos de Atención Máximo (TAM) establecidos y 2 fueron resueltos excediendo los Tiempos de Atención Máximo (TAM) establecidos con 7 y 11 horas de retraso respectivamente, en este caso el UPTIME será:

$$\text{THM} = 8 \times 22 \text{ (en 1 mes de 22 días útiles)} = 176$$

$$\text{THE} = 7+11 = 18 \text{ horas}$$

$$\text{UPTIME} = (176 - 18) \times 100 / 176 = 89.77 \%$$

La penalidad por los 30 días calendario estará en función al resultado del UPTIME según la tabla mostrada en la forma de cálculo indicada en Otras penalidades.

## **2.1 PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN 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

## **2.2 PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICAR**

1. Culminada la prestación, el Área Usuaría 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 Usuaría 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 Usuaría, 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 Usuaría 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 Usuaría, la División de Ejecución Contractual notificará por correo electrónico una carta al contratista con el pronunciamiento de la Entidad.

## **g. SUBCONTRATACIÓN**

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

## h. 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:

- 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

Servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics.

#### 3.4.2 ANTECEDENTES

La Herramienta IBM SPSS Statistics es un software que aborda todo el proceso de análisis predictivo, desde la planificación, recopilación de datos para el análisis, presentación de informes y la implementación. Este producto es utilizado en la SUNAT desde el año 2011 para evaluar el control concurrente de las importaciones, lo cual ha permitido aumentar el porcentaje de hallazgos de importadores fraudulentos.

La SUNAT cuenta actualmente con las siguientes licencias perpetuas de la herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics:

- 15 licencias de tipo concurrente, de las cuales cuatro (04) son edición Professional y once (11) edición Standard.
- 6 licencias de tipo concurrente, por módulo.

Con fecha 02 de mayo del 2023, la SUNAT suscribió el Contrato N° 93-2023-SUNAT, derivado de la Contratación Directa N° 0002-2023-SUNAT/8B7200, cuyo objeto es el "Servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la herramienta de análisis estadístico de la marca IBM SPSS STATISTICS", el cual estará vigente hasta el 31 de mayo del 2026. Este contrato está relacionado a 15 licencias según el siguiente detalle:

DESCRIPCION	CANTIDAD
• IBM SPSS Statistics, edición Professional, incluye módulos Base, Tablas, Estadísticas Avanzadas, Regresión, Árboles de Decisión, Series de Tiempo, Categorías, Preparación de datos y Valores Perdidos - usuarios autorizados - Licencia flotante.	4
• IBM SPSS Statistics, edición Standard, incluye módulos Base, Tablas, Estadísticas Avanzadas y Regresión - usuarios autorizados - Licencia flotante.	11

Con fecha 16 de febrero del 2024, la SUNAT suscribió el - Contrato N° 43 – 2024/SUNAT- derivado de la Contratación Directa N° 004-2024- SUNAT/8B7200, cuyo objeto es el "Servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics para la Intendencia Nacional de Control Aduanero", por un plazo de 2 años y 3 meses aproximadamente, el cual estará vigente hasta el 30 de mayo del 2026. Este contrato está relacionado a 6 licencias por módulos según el siguiente detalle:

DESCRIPCION	CANTIDAD
✓ IBM SPSS Statistics Base	6
✓ IBM SPSS Tablas	6
✓ IBM SPSS Regression	6
✓ IBM SPSS Tendencias	6
✓ IBM SPSS Categorías	6

### 3.4.3 OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

#### 3.4.2.1. OBJETIVO GENERAL

Contratar el servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics.

#### 3.4.2.2. OBJETIVO ESPECÍFICO

- Contar con el respectivo soporte técnico del fabricante con el tiempo de respuesta y atención óptima de acuerdo con los SLA establecidos frente a problemas presentados por la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics.
- Asegurar el buen funcionamiento y actualización de los productos de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics.

### 3.4.4 Características y condiciones del servicio a contratar

#### 3.4.4.1 Descripción y cantidad del servicio a contratar

Ítem	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad
Único	Servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics.	Servicio	1

#### 3.4.4.2 ACTIVIDADES

#### **Del servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la herramienta de análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics**

- A. El contratista brindará el servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la herramienta de análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics, sobre el tipo de licencia concurrente que se detalla a continuación:

Licencias IBM SPSS Statistics	Cantidad
<b>Por módulos:</b> ✓ IBM SPSS Statistics Base ✓ IBM SPSS Tablas ✓ IBM SPSS Regression ✓ IBM SPSS Tendencias ✓ IBM SPSS Categorías	6
<b>Edición Profesional:</b> Incluye módulos: Base, Tablas, Estadísticas Avanzadas, Regresión, Árboles de Decisión, Series de Tiempo,	4

Categorías, Preparación de datos y Valores Perdidos.	
<b>Edición Standard:</b> Incluye módulos: Base, Tablas, Estadísticas Avanzadas y Regresión.	11

- B. El contratista deberá entregar mediante correo electrónico a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, las key de activación del software cada vez que se libere una nueva versión de la herramienta de análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics.

### 3.4.4.3 PROCEDIMIENTO

#### **Soporte técnico y mantenimiento de licencias para la herramienta de análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics**

- a) El contratista deberá brindar el servicio de soporte técnico y mantenimiento de las licencias del tipo concurrente indicados en el numeral 3.4.4 literal A.
- b) Cuando la Entidad lo solicite, el contratista debe brindar apoyo en la instalación, asesoramiento y actualización del software de la herramienta de análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics, incluyendo el suministro de nuevas versiones de producto (releases), reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, etc) y actualizaciones por cambio de una versión de producto o mejora.
- c) 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 (según lo indicado en el literal g. del presente numeral)
  - Contacto de SUNAT.
- d) El reporte de un caso del tipo incidente o consulta ante el contratista podrá ser gestionado por medio de un correo electrónico o vía llamada telefónica especificado en el procedimiento de escalamiento de incidentes o consultas, indicado en el numeral 3.4.4.4.(numeral 4).
- e) El contratista deberá remitir confirmación de los casos registrados a través de un correo dirigido al contacto de SUNAT, indicando el número de caso asignado al incidente o consulta.
- f) El servicio de soporte técnico se realizará en idioma español, y en caso se escale a niveles superiores como el propio fabricante, este se podrá dar en inglés y el contratista facilitará la respectiva traducción al español.
- g) Los Tiempos de Atención Máximo (TAM) son medidos desde el momento en que la entidad reporta el caso y finaliza cuando la entidad confirma mediante correo electrónico la solución de este.

Los TAM definidos son:

Severidad	Descripción	TAM
1	- Suspensión total del servicio, el software IBM SPSS Statistics no permite procesar ninguna transacción, impacto crítico en los procesos del negocio de la entidad.	4 horas
2	- Un módulo de IBM SPSS Statistics no funciona correctamente ocasionando un impacto significativo operacional. - El software IBM SPSS Statistics está trabajando de forma inestable con interrupciones periódicas.	8 horas
3	- Un módulo de IBM SPSS Statistics no funciona de acuerdo con lo documentado. - Consultas y recomendaciones	24 horas

- h) 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 casos reportados por la SUNAT.
- i) En la atención de incidentes de software puede plantearse una solución temporal (workaround), el cual estará sujeto a las siguientes condiciones:
- Se tendrá un plazo máximo de veintiún (21) días calendario para la implementación de la solución definitiva. Los veintiún (21) días calendario se cuentan desde el día que se realizó la llamada de servicio.
  - En caso la solución definitiva de un incidente requiera más de veintiún (21) días calendario, el Contratista deberá solicitarlo de manera formal a través de un documento presentado por la Mesa de Partes Virtual de SUNAT, indicando las razones del plazo adicional y una carta del fabricante o subsidiaria que lo sustente, la misma que deberá ser evaluada y aprobada por la SUNAT a través de la DGIT. Si la SUNAT encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de excesos incurridos para el cálculo del UPTIME.
  - El documento presentado por el CONTRATISTA deberá indicar el tiempo requerido para la solución definitiva, explicando las razones y la gestión realizada.
  - La solicitud de plazo adicional deberá ser requerida antes de finalizar los veintiún (21) días calendario y en caso de ampliación, antes de que esta finalice. Las solicitudes de plazo adicional presentadas fuera de plazo estarán sujetas a Otras penalidades (Uptime).
  - El CONTRATISTA no podrá exceder del plazo de seis (06) meses, incluidos todos los plazos adicionales sustentados mediante carta del fabricante o subsidiaria, para la solución final definitiva de los incidentes reportados. El retraso en la atención de este tipo de incidentes estará sujeto a Otras Penalidades (Uptime).
- j) El Contratista deberá de programar un mantenimiento preventivo por cada 365 días calendario durante el período de vigencia del servicio de

soporte y mantenimiento, el mismo que se deberá realizar entre el sexto y el undécimo mes de cada año, previa coordinación con la DGIT.

En este mantenimiento se verificará el correcto funcionamiento de la herramienta de análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics así como el uso adecuado del licenciamiento detallado en el numeral 3.4.4. El mantenimiento preventivo debe ser ejecutado por personal especializado, que se encuentre debidamente certificado por el fabricante conforme con lo especificado en el numeral 3.4.10.2.

#### **3.4.4.4 RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)**

- 1) El contratista entregará en un plazo máximo cinco (05) días calendarios luego de la suscripción del contrato, el documento de "Titularidad de servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics" emitido por el fabricante y/o representante y/o distribuidor y/o partner autorizado en el Perú por el plazo indicado en el numeral 3.3 literal C.
- 2) Como documento de titularidad, la SUNAT aceptará una carta del fabricante o subsidiaria, donde indique el tipo de soporte técnico y mantenimiento de licencias para la herramienta de análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics, el período, el horario y cobertura del servicio.
- 3) Además, deberá precisar la fecha de inicio y término del soporte, así como la relación y cantidad de productos en el documento de titularidad.
- 4) El contratista deberá entregar, como máximo a los cinco (5) días calendario después de suscrito el contrato del servicio, el "Procedimiento de escalamiento de incidentes o consultas".
- 5) El contratista deberá entregar, como máximo a los tres (3) días calendario de culminado cada periodo anual, un "Informe técnico de atención de casos de soporte", el cual contendrá como mínimo la siguiente información detallada, por cada caso reportado durante el trimestre correspondiente:
  - Número de caso/ticket.
  - Tipo: incidente / consulta.
  - Nivel de gravedad (1, 2, 3).
  - Fecha y hora de apertura del ticket.
  - Fecha y hora de inicio de atención.
  - Descripción del problema.
  - Origen/causa del problema.
  - Solución propuesta.
  - Personal asignado para la solución del caso.
  - Problemas identificados durante la solución del caso.
  - Documentación de los cambios/acciones realizadas durante la solución.
  - Recomendaciones.
  - Fecha y hora de solución.
  - Tiempo de duración del incidente (dd:hh:mm) = fecha/hora solución – fecha/hora de apertura.
  - Tiempo de espera (dd:hh:mm) de alguna acción de SUNAT, no imputable al contratista.
  - Tiempo imputable al contratista (dd:hh:mm) = tiempo de duración del incidente – tiempo de espera.

Asimismo, el “Informe técnico de atención de casos de soporte” deberá contener un resumen con la siguiente información:

- Cantidad de casos reportados en el periodo correspondiente.
- Cuadro resumen de los casos reportados donde se especifique: número de caso/ticket, tipo (incidente / consulta), fecha y hora de apertura, estado (Pendiente, Cerrado, En espera, etc), fecha y hora de solución, tiempo imputable al contratista.

Todos los documentos se presentarán a través de la Mesa de Partes, ya sea virtual: <https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-itramitedoc/registro/iniciar> o presencial, dirigido a la División de Ejecución Contractual (DEC) y adicionalmente mediante correo electrónico a las direcciones previamente coordinadas con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), las cuales podrán cambiarse, siendo comunicadas al contratista en un plazo máximo de 10 días, luego de ocurrido el cambio.

### **3.4.4.5 REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR**

#### **3.4.4.5.1 REQUISITOS DEL PROVEEDOR**

Ser representante y/o distribuidor y/o partner autorizado en el Perú para la prestación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la herramienta de análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics.

Para la acreditación el postor deberá presentar copia de la carta y/o, autorización y/o, certificado vigente, emitido por el fabricante del producto IBM SPSS Statistics, para brindar el servicio de soporte técnico y mantenimiento de la herramienta de análisis estadístico IBM SPSS Statistics, dicho documento deberá de presentarse como requisito para la suscripción del contrato.

#### **3.4.4.5.2 RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR**

##### **Personal**

##### **A. Otro personal**

##### **a. Asistente técnico (1 persona)**

##### **i. Actividades**

Brindar apoyo y asistencia en el soporte técnico de la herramienta de análisis estadístico IBM SPSS Statistics.

##### **ii. Perfil**

##### **Formación Académica**

Título profesional de Licenciado o Ingeniero en Informática o Sistemas o Computación o Electrónica o Estadística o Software o Ciencias Computacionales.

##### **Certificación**

El personal del contratista encargado de brindar el servicio debe estar certificado en las herramientas de análisis estadístico IBM SPSS Statistics.

##### **Experiencia**

Tres (3) años como mínimo de experiencia en administración y soporte técnico de la herramienta de análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics.

### **iii. Otros**

Para el inicio del servicio el contratista deberá de presentar copia simple del Certificado Único Laboral vigente del personal que prestará el servicio.

De no contar con dicho documento, deberán presentar copia simple del certificado de antecedentes penales, policiales y judiciales vigente del personal que prestará el servicio.

El Contratista acreditará la formación académica y certificaciones del personal propuesto, mediante copias simples de certificados o constancias o cualquier otro documento que demuestre fehacientemente lo solicitado, los cuales deberán ser presentados para la suscripción del contrato.

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, lo cual deberá ser presentado a la suscripción del contrato.

## **3.4.5 HORARIO**

El horario de atención del servicio de soporte técnico y mantenimiento de la herramienta de análisis estadístico de la marca IBM SPSS Statistics será del tipo 8 horas x 5 días hábiles x 365 días calendario, en horario de 09:00 am a 5:00 p.m., salvo que por motivos justificables por parte de la Entidad o del contratista se coordine un día u horario diferente al mencionado.

## **3.4.6 OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

### **3.4.6.1 OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

#### **3.4.6.1.1 LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y SU REGLAMENTO**

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 GENERAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS y su REGLAMENTO.

#### **3.4.6.1.2 GARANTIA DEL SERVICIO**

El Contratista debe de garantizar durante el periodo de ejecución del servicio, que como parte del servicio ofertado todas las medidas del software suministradas en virtud del Contrato son de la versión más reciente e incorporan todas las últimas mejoras en cuanto a funcionalidad y prestaciones.

#### **3.4.6.1.3 VIRUS**

Cuando exista la necesidad de descargar cualquier actualización del software, es posible que exista algún software que puede corromper no sólo el software objeto del Contrato, sino también otro software empleado en el mismo Procesador o en otros procesadores conectados a él, incluyendo software de base. Esta corrupción de software puede permanecer latente y no necesariamente será hallada durante el período de pruebas de aceptación. Dicha corrupción se denominará "virus" a los fines de este numeral.

El contratista garantiza que ha usado su mejor esfuerzo durante la construcción del Software para asegurarse de que no se han introducido o codificado virus en el Software.

El contratista acuerda que, en caso de ser hallado un virus causado por los productos entregados por éste en virtud del presente proceso o por hechos efectuados por sus empleados, empleará a su propia costa el mejor esfuerzo en asistir a la SUNAT para reducir el efecto del virus, y particularmente si el virus causara pérdida de eficiencia operativa o pérdida de datos, asistir a la SUNAT para mitigar dichas pérdidas y restaurar la eficiencia operativa original de la SUNAT.

#### **3.4.6.1.4 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 servicio. Si debiera producirse un reemplazo por razones de fuerza mayor, el(la) reemplazante deberá ser aprobado(a) por la División de Gestión de la Infraestructura tecnológica y cumplir con iguales o superiores características a las previstas en las Bases para el personal a ser reemplazado”.

De presentarse algún inconveniente que lo justifique, SUNAT podrá solicitar al contratista el reemplazo de

miembros del personal de servicio, comprometiéndose el Contratista a asignar personal con iguales o superiores características previstas en las bases para el personal a ser reemplazado.

El Contratista comunicará la salida del personal con un plazo máximo de 24 horas de ocurrido el evento, y se compromete a realizar el reemplazo dentro de los 3 días hábiles.

#### **3.4.6.1.5 OTRAS OBLIGACIONES DE SUNAT**

La INSI brindará los accesos de forma presencial o remota al personal del Contratista para que pueda realizar los trabajos requeridos, previa notificación vía correo electrónico por parte del Contratista a la DGIT.

#### **3.4.7 ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA**

- a) 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".
- b) 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.
- c) 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.
- d) Cuando exista la necesidad de actualizar el software IBM SPSS Statistics, 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.
- e) De ocurrirse el caso, si alguno de los productos, por motivos de actualización tecnológica ha cambiado de nombre, el contratista deberá adjuntar prueba documental del fabricante indicando dichos cambios y que el nuevo producto contiene el 100% de las funcionalidades del producto anterior.

#### **3.4.8 CONFIDENCIALIDAD**

- a) EL CONTRATISTA se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de la Entidad, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del Contrato.
- b) EL CONTRATISTA deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del contrato, quedando prohibida revelarla a terceros.
- c) Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución

del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el contrato.

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

#### **3.4.9 PROPIEDAD INTELECTUAL**

- a) 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 del contratista respecto de productos protegidos por las leyes aplicables a derechos de propiedad intelectual nacional o internacional.
- 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.
- 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.
- 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.

- 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.

#### **3.4.10 MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

##### **Área que supervisa y coordina con el contratista:**

La División de Gestión de Infraestructura Tecnológica coordinará y supervisará la ejecución del servicio.

#### **3.4.11 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 calendarios computados desde el día siguiente de producida la recepción.

#### **3.4.12 FORMA DE PAGO**

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

La entidad contratante 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 Entidad contratante realiza el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pago a cuenta de la siguiente manera:

Primer pago:

- El 20% del monto total del contrato, luego de emitida la conformidad de la recepción de los documentos de titularidad de servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias de la Herramienta de Análisis Estadístico de la marca IBM SPSS Statistics y el procedimiento de escalamiento de incidentes o consultas.

Segundo pago:

- El 40% del monto total del contrato, será al finalizar el primer año de soporte y mantenimiento, luego de emitida la conformidad del servicio de soporte técnico del primer año.
- En el presente pago se deducirán todos los montos correspondientes a lo señalado en otras penalidades.

Tercer pago:

- El 40% del monto total del contrato, será al finalizar el segundo año de servicio de soporte y mantenimiento, luego de emitida la conformidad al finalizar el servicio de soporte técnico.
- En el presente pago se deducirán todos los montos correspondientes a lo señalado en otras penalidades.

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

- Documento en el que conste la conformidad de la prestación efectuada

suscrita por el servidor responsable de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

- Comprobante de pago.

Salvo los documentos de conformidad, el contratista debe presentar la documentación restante a través de la Mesa de Partes, ya sea virtual: <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar1> o presencial sito en Av. Garcilaso de la Vega 1472 – Cercado de Lima.

### 3.4.13 RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD CONTRATANTE no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo 144 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por la SUNAT.

## 3.5. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

### 3.5.1. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN OBLIGATORIOS

#### A. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

##### Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1,000,000.00 (Un millón de 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.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Servicios de implementación y/o instalación y/o configuración y/o soporte técnico y/o mantenimiento en software de análisis estadístico.

##### Acreditación:

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 pago<sup>2</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados<sup>3</sup>, 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

<sup>1</sup> Los documentos presentados los sábados, domingos y feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran presentados al primer día hábil siguiente. (Resolución de Superintendencia N° 000058-2022/SUNAT).

<sup>2</sup> 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 fehacencia en relación a que se encuentra cancelado. Es válido el sello colocado por el cliente del postor (sea utilizando el término "cancelado" o "pagado").

<sup>3</sup> Se entiende "privados" como aquellos que no son entidades contratantes.

o constancia de prestación.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el **Anexo** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los 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.

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

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo** correspondiente.

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.*