

Requerimiento

I. TERMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio para el soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream de la marca OpenText o equivalente.

2. FINALIDAD PÚBLICA

La entidad dentro de su PEI (2018-2020) ha establecido el OEI N° 01 que refiere a: "Mejorar el cumplimiento Tributario y Aduanero" y la AEI.01.03 Mejora de las capacidades de control. Esto permitirá reducir el incumplimiento tributario y aduanero mediante el fortalecimiento del proceso de control, la implementación de un sistema integral de riesgo, la integración de los procesos de control tributario y aduanero; así como la mejora de los mecanismos de detección de los ilícitos tributarios y aduaneros.

Garantizar la correcta operatividad y funcionamiento de los servicios que brinda la entidad en relación con la Gestión de Notificaciones Electrónicas para el contribuyente.

La solución tecnológica para la Gestión de Notificaciones Electrónicas permite reducir el tiempo y los costos del proceso de control tributario y aduanero, utilizando tecnologías de generación y almacenamiento de documentos, con el fin de agilizar el proceso de notificación y comunicación, asegurando informar de manera oportuna al contribuyente.

3. ANTECEDENTES

En Agosto de 2016, el fabricante OpenText adquiere los activos y productos de software Customer Communications Management (CCM) de propiedad de HP Inc. La información se proporciona en el enlace: <https://www.opentext.com/products-and-solutions/products/opentext-product-offerings-catalog/rebranded-products/hp>

La solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas se ha construido basado en el software OpenText Exstream del fabricante OpenText, los cuales permiten su funcionamiento óptimo en la infraestructura de la institución. La funcionalidad del software en mención se detalla a continuación:

OpenText Exstream:

Software de Gestión de Comunicaciones con los Clientes utilizado por la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas para la extracción de datos, la generación masiva y bajo demanda de los documentos, el almacenamiento y recuperación y la distribución de los documentos.

La SUNAT cuenta actualmente con el siguiente licenciamiento del software OpenText Exstream de la marca OpenText para la solución tecnológica para la Gestión de las Notificaciones Electrónicas distribuidas en sus ambientes de Producción, Pre-Producción, Desarrollo y Pruebas:



Software	Ambiente	Licencia	Cantidad
OpenText Exstream (Antes HP Exstream)	No Productivos (Desarrollo, Pruebas, Pre-Producción)	Linux Server ID for Non productive Physical Server Include 8 VM (1 VM Dev, 1 VM PreProd, 1VM Test and 5 VMs for non productive env)	1
	Producción Site Activo	Linux Server ID for Production Physical Server Include 8 VM for production env.	1
	Producción Site Pasivo	Linux Server ID for Hot Back Up Physical Server Include 8 VM for High availability	1
	No Productivo (Desarrollo)	12 CJ180AAE HP Designer SW Wkstn E-LTU	12

La Entidad requiere mantener la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas, para ello debe considerar el factor de mantenimiento de la operatividad de la infraestructura que lo soporta, siendo necesario contratar el servicio de soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream del fabricante OpenText.

La SUNAT con la finalidad de asegurar el cumplimiento de metas y objetivos basado en información oportuna, adquirió en el año 2015 una "Provisión de una Solución tecnológica para la Gestión de Notificaciones Electrónicas" mediante Adjudicación de Menor Cuantía N° 0041-2015-SUNAT/8B1200, y la prestación accesoria se adquirió mediante la firma del Contrato N° 0165 - 2015 /SUNAT - Prestación de Servicios, por un período de tres (3) años.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1. Objetivo General

Contratar el servicio para el soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream de la marca OpenText o equivalente para la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas a fin de asegurar y garantizar la operatividad institucional.

4.2. Objetivos Específicos

- 4.2.1. Contar con el respectivo soporte técnico especializado de un partner o fabricante con el tiempo de respuesta inmediata y atención óptima frente a problemas presentados en el software OpenText Exstream de la marca OpenText.
- 4.2.2. Permitir una optimización del proceso informático de la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas mediante actualizaciones y/o nuevas versiones del software base ofrecida por el fabricante en el software OpenText Exstream.
- 4.2.3. Permitirá la continuidad del servicio de Gestión de Notificaciones Electrónicas en producción garantizando la operación y buen funcionamiento del software, y por tanto de las aplicaciones e información sostenida en ellas para los usuarios finales.



5. CARACTERISTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

La Entidad requiere la contratación a todo costo de un Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento al software OpenText Exstream de la marca OpenText o equivalente para la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas por un periodo de 1095 días calendario (36 meses, considerando meses).

ITEM	Descripción	Unidad de medida	Cantidad
Única	<ul style="list-style-type: none"> Servicio para el soporte técnico y mantenimiento del software OpenText Exstream de la marca OpenText o equivalente. 	Servicio	1

5.2. Actividades

5.2.1. Servicio de soporte técnico del software OpenText o equivalente.

- El contratista debe estar autorizado por el fabricante respectivo para brindar, en el Perú, los servicios de soporte técnico del software OpenText Exstream de la marca OpenText o equivalente..
- Brindar un soporte para resolver cualquier tipo de incidente y/o problema presentado con el software, que afecte la operatividad la solución tecnológica para la Gestión de Notificaciones Electrónicas durante las 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Brindar un soporte en todas sus capas de servicio proporcionado por el personal técnico del contratista, el cual estará enfocado en mantener el máximo nivel de salud y productividad del servicio.
- El contratista debe proporcionar la información para la comunicación de incidentes los cuales podrán ser por alguno de los siguientes medios: generación de tickets de atención, por teléfono, por correo y/o gestionados a través de mesa de ayuda o centro de atención para el control de incidentes.
- El Contratista brindará el servicio con personal especializado, según el perfil requerido por puesto.
- El servicio de soporte técnico es para el software software OpenText Exstream, cuyo detalle se encuentra a continuación:

Software	Ambiente	Licencia	Cantidad
OpenText Exstream (Antes HP Exstream)	No Productivos (Desarrollo, Calidad, Pre-Producción)	Linux Server ID for Non productive Physical Server Include 8 VM (1 VM Dev, 1 VM PreProd, 1VM Test and 5 VMs for non productive env)	1
	Producción Site Activo	Linux Server ID for Production Physical Server Include 8 VM for production env.	1
	Producción Site Pasivo	Linux Server ID for Hot Back Up Physical Server Include 8 VM for High availability	1



	No Productivo (Desarrollo)	12 CJ180AAE HP Designer SW Wkstn E-LTU	12
--	-------------------------------	---	----

5.2.1.1. Indicador de Atención de Incidentes

- El contratista tendrá el plazo de cuatro (04) horas, tiempo para el restablecimiento del software en situaciones críticas, computados a partir de la comunicación, sea vía telefónica o vía correo electrónico, del incidente o falla; se pueden considerar soluciones no definitivas. Las 04 horas transcurren entre la comunicación al contratista de la existencia del problema (llamada de servicio) y la solución del problema.
- El contratista tendrá el plazo de veinticuatro (24) horas, tiempo de restablecimiento del software para las situaciones no descritas en las críticas, computados a partir de la comunicación, sea vía telefónica o vía correo electrónico, del incidente o falla; se pueden considerar soluciones no definitivas.
- Entiéndase por:
 - **Situaciones críticas:** Suspensión total del servicio, el sistema no permite procesar ninguna transacción, impacto crítico en los procesos del negocio de la entidad.
 - **Tiempo de solución definitiva:** es el tiempo que tomará el lograr una solución definitiva al problema reportado. Dicho tiempo puede extenderse a 30 días calendario o de acuerdo a la complejidad en acuerdo con la DGIT.
- El contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios mencionados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.

5.2.2. Servicio de mantenimiento del software OpenText o equivalente.

- Cuando la entidad lo solicite, 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.
- Cuando la entidad lo solicite, el contratista debe brindar asesoramiento y actualización del software provisto, incluyendo el suministro de nuevas versiones de producto (releases), reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, etc).



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

5.3.1 Lugar

Los servicios solicitados deberán ser operados accediendo a la plataforma de manera remota o en las oficinas de la SUNAT, sito en Av. Andrés Reyes N° 320, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima u otra sede de la



SUNAT previa coordinación con la con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

5.3.2 Plazo

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

El contratista y la DGIT, suscribirán el acta de inicio de servicio, en un plazo máximo de tres (3) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

5.3.3 Horario

El horario de atención de soporte técnico de buen funcionamiento del software será del tipo 7x24x365 días, coordinados con la entidad a través de DGIT.

5.4 Resultados esperados

5.4.1 El contratista deberá presentar ante cada notificación, un informe técnico de la atención de la incidencia 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), el cual se presentará de manera trimestral.

6. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

6.1. Recursos a ser provistos por el proveedor

6.1.1 Personal

A. Personal clave

a. Un (1) Profesional

i. Actividades

- Brindar el soporte, mantenimiento o asistencia técnica del software OpenText Exstream de la marca OpenText para la solución tecnológica de Gestión de las Notificaciones Electrónicas.

ii. Perfil



- Profesional titulado en: ingeniería de sistemas o ingeniería industrial o ingeniería de computación o ingeniería informática o ingeniería de software.
- Dos (04) años de experiencia mínima en el soporte, mantenimiento o asistencia técnica del software OpenText Exstream o HP Exstream.

7. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCION DE LA PRESTACION

7.1 Otras obligaciones

7.1.1 Otras obligaciones del contratista

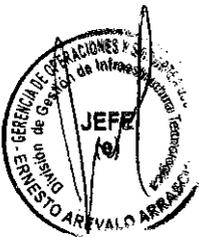
- El contratista se compromete a cumplir y observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (aprobado mediante Ley N° 29783) y en su Reglamento (aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2012-TR); durante la ejecución de las prestaciones de servicios a su cargo; obligándose a implementar, dotar, proveer y/o suministrar 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 entidad; 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 entidad, el que será puesto en conocimiento de sus trabajadores al inicio de la prestación de servicios; para cuyo efecto la entidad, a la suscripción del contrato, cumplirá con hacer entrega de una copia legible del mismo.
- El contratista es responsable de las acciones y tareas encomendadas a su personal como parte de la prestación del servicio, garantizando el cumplimiento en los horarios estipulados y comportamiento ético dentro de la entidad.

7.2 Subcontratación

La presente contratación no contempla la subcontratación.

7.3 Confidencialidad

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



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

- Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por el contratista.
- Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por el contratista para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de la SUNAT.

7.4 Actualización Tecnológica

- 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 entidad.
- El contratista podrá, según su conveniencia y sin costos adicionales para la entidad, entregar componentes de software más avanzados o con características superiores a las ofrecidas, siempre y cuando cuente con la aprobación previa de la entidad.
- En ningún caso el contratista podrá entregar componentes de software cuya producción esté descontinuada por el fabricante.

7.5 Virus

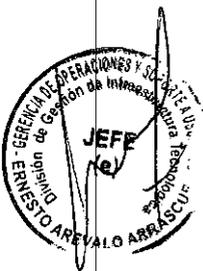
- Es posible que exista software que puede corromper no sólo el software objeto del contrato, sino también otro software empleado en el mismo procesador o en otros procesadores conectados a él, incluyendo software de base. Esta corrupción de software puede permanecer latente y no necesariamente será hallada durante el período de pruebas de aceptación. Dicha corrupción se denominará "virus" a los fines de este numeral.
- El contratista garantiza que ha usado su mejor esfuerzo durante la construcción del software para asegurarse de que no se han introducido o codificado virus en el software.
- El contratista acuerda que, en caso de ser hallado un virus causado por los productos entregados por éste en virtud de la presente contratación o por hechos efectuados por sus empleados, empleará a su propia costa el mejor esfuerzo en asistir a la entidad para reducir el efecto del virus, y particularmente si el virus causara pérdida de eficiencia operativa o pérdida de datos, asistir a la entidad para mitigar dichas pérdidas y restaurar la eficiencia operativa original de la entidad.

7.6 Medidas de control durante la ejecución contractual

La supervisión del servicio será realizada por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI).

7.7 Conformidad de la prestación

Las conformidades se darán de acuerdo con los plazos y a los entregables indicados en los numerales 5.3.2 y 5.4 respectivamente y serán emitidos por la



División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI).

7.8 Forma de pago

Los pagos se dividen de la siguiente manera:

N° DE PAGO	PAGO
Primer pago	Se realizará al inicio del primer año, previa conformidad. Dicho pago corresponderá al primer año del servicio de soporte técnico (40% del monto contratado).
Segundo pago	Se realizará al inicio del segundo año, previa conformidad. Dicho pago corresponderá al segundo año del servicio de soporte técnico (30% del monto contratado).
Tercer pago	Se realizará al inicio del tercer año, previa conformidad. Dicho pago corresponderá al tercer año del servicio de soporte técnico (30% del monto contratado).

El pago será a los 15 días calendarios, contabilizados a partir de la emisión de la conformidad correspondiente.

7.9 Penalidades

7.9.1 Penalidad por mora

En caso de retraso de entregables en la prestación según los plazos y condiciones establecidas en los presentes Términos de Referencia se le aplicará una penalidad por cada día de retraso hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto contratado, aplicando la fórmula establecida en el art. 162° del Reglamento de la ley de Contrataciones del Estado. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.1 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

- Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes o servicios en general, consultorías y ejecución de obras: $F = 0.4$
- Para plazos mayores a sesenta (60) días, para bienes, servicio en general y consultorías el $F=0.25$

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al contrato o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucraran



obligaciones de ejecución periódica, a la prestación parcial que fuera materia de retraso

7.9.2 Otras Penalidades

Otras penalidades																	
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento														
1	Por la demora en la atención de los incidentes.	<p>Se calculará el UPTIME cada 30 días calendario, de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME} = \left[\frac{\text{THM} - \text{THE}}{\text{THM}} \right] \times 100\%$ <p>Dónde:</p> <p>THM = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la entidad 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 respuesta máximo establecido en las especificaciones técnicas) en que incurrió el contratista para el soporte correctivo del servicio.</p> <p>La penalidad trimestral estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla siguiente. Para este ejemplo anterior, el Contratista tendrá una penalidad del trimestre equivalente al 10%.</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 de cada 30 días calendario. Para efectos del cálculo de la penalidad que se acumulara.</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%	Según lo indicado en el informe del área usuaria DGIT, en sus reportes de conformidad del servicio.
Rango de UP Time	Penalidad (1)																
> 98%, hasta 99%	2%																
> 97%, hasta 98%	4%																
> 96%, hasta 97%	6%																
> 95%, hasta 96%	8%																
> 94%, hasta 95%	10%																
Menor o igual a 94%	10%																



Ejemplo:

El tiempo de respuesta máximo para este servicio es de: 15 minutos.

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 24x7. En 1 mes, se reportaron 4 problemas con el software: 2 fueron resueltos dentro de los tiempos de respuesta establecidos; y 2 fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos, con 40 y 20 minutos de retraso, respectivamente. El UPTIME será:

THM = 24x30 (en 1 mes con 30 días calendario) = 720 horas

THE = 40+20 = 1 hora

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

La penalidad por los 30 días calendario estará en función al resultado del UPTIME según la tabla mostrada en el Procedimiento indicado en Otras penalidades.

- De presentarse una situación excepcional que impida al contratista cumplir con los plazos de respuesta establecidos, éste podrá enviar una carta de manera formal a la entidad exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. Si la entidad encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.
- No se considerará para la contabilización del UPTIME, las ocurrencias ajenas al funcionamiento del servicio (falta de fluido eléctrico, siniestros, etc.).

7.10 Responsabilidad por vicios ocultos

El contratista será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio conforme a lo indicado en el numeral 40.2 del artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo de un (01) año a partir de la última conformidad otorgada por parte de la entidad.

II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Profesional titulado en: ingeniería de sistemas o ingeniería industrial o ingeniería de computación o ingeniería informática o ingeniería de software del personal clave requerido como Profesional.• El profesional debe estar certificado por el fabricante en el software OpenText Exstream o HP Exstream. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El título profesional requerido será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso el grado o título no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
A.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Dos (04) años de experiencia mínima en el soporte, mantenimiento o asistencia técnica del software HP Exstream o OpenText Exstream del personal clave requerido como Profesional. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos:</p>



(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.

Importante

- **Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.**
- **En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.**
- **Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.**
- **Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases**

B EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 2,000 000,00 (Dos millones con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios de Soporte y/o, instalación y configuración y/o, actualización y mantenimiento y/o, implementación y/o, soporte técnico y/o, servicios conexos, del software base detallados y solicitados correspondiente a HP Exstream o OpenText Exstream.

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 voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se



¹ Cabe precisar que, de acuerdo con la Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado:

"... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehacencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"

(...)
"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".



asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

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

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

Si el postor acredita experiencia de una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo respectivo.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Importante

- Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.
- En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".

