

Requerimiento

I. TERMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio para la suscripción, soporte técnico y mantenimiento del software de la marca ELASTIC X-PACK o equivalente.

2. FINALIDAD PÚBLICA

La entidad dentro de su PEI (2018-2020) ha establecido el OE N° 02 que refiere a: "Reducir los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras" y la AEI.02.02 Modernización de los servicios que presta la SUNAT, masificando el uso de servicios no presenciales. Esto permitirá mejorar el cumplimiento tributario voluntario mediante la virtualización, automatización, centralización e integración de los procesos y la optimización de sus componentes a fin de reducir los costos de cumplimiento para el contribuyente y usuario de comercio exterior.

Garantizar la correcta operatividad y funcionamiento de los servicios que brinda la entidad en relación con el sistema de plataforma única de ingreso de información de declaraciones juradas y pagos del uso del contribuyente y Cuenta Única.

La plataforma única de ingreso de información permite modernizar los diversos medios para la elaboración de formularios y aumenta los canales para la presentación de las declaraciones juradas y pagos, brindando servicios de óptima calidad hacia el contribuyente y el Sistema de Cuenta Única se define como una herramienta que permite el registro centralizado y el control de deudas y acreencias de las obligaciones aduaneras, tributarias y previsionales del contribuyente y/o usuario de comercio exterior, incluyendo la información de las funcionalidades que afectan dichos saldos. Por lo tanto, reflejarán en forma integrada

3. ANTECEDENTES

El sistema referente a la plataforma única de ingreso de información se ha construido basado en una arquitectura orientada a microservicios, que involucra la utilización de software ELASTIC X-PACK que permite su funcionamiento óptimo en la infraestructura de la institución.

El desarrollo del sistema se conceptualizó para dar asistencia al usuario que simplifique y facilite el registro y la presentación de información ante la entidad, organizados en un único ambiente, mediante formularios electrónicos, pagos de tributos internos, programa de declaración telemática (PDT), entre otros.

Se cuenta con una Resolución de Intendencia N° 142-2018/SUNAT/8B0000 que aprueba Estandarización para la contratación de la suscripción, soporte técnico y mantenimiento del software de la marca Elastic X-Pack, emitida el 31 de marzo de 2018, por un periodo de veinticuatro (24) meses.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1. Objetivo General

Contratar una empresa que brinde el servicio para la suscripción, soporte técnico y mantenimiento del software ELASTIC X-PACK o equivalente para

garantizar el buen funcionamiento y operatividad de los sistemas asegurando la continua disponibilidad del servicio.

4.2. Objetivos Específicos

- 4.2.1. Contar con el respectivo soporte técnico del fabricante y especializado local, a fin de tener un tiempo de respuesta inmediata y atención óptima frente a problemas presentados por el software ELASTIC X-PACK.
- 4.2.2. Asegurar el funcionamiento óptimo de los sistemas.
- 4.2.3. Acceder a nuevas funcionalidades y características técnicas del software que permita mejorar las actividades de monitoreo de los sistemas durante la vigencia del contrato.

5. CARACTERISTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida
1	Servicio para la suscripción del software ELASTIC X-PACK o equivalente	1	Servicio
	Servicio de soporte técnico y mantenimiento del software ELASTIC X-PACK o equivalente	1	Servicio

5.2. Actividades

5.2.1. Prestación Principal: Servicio de suscripción del software ELASTIC X-PACK o equivalente

El servicio de suscripción del software debe contar con las siguientes características:

- Contar con la suscripción Platino de ELASTIC X-PACK con Elasticsearch, Logstash, Kibana y Beats el cual estará soportado:
PAQUETE 1
 - 1 clúster de cuatro (04) nodos en ambiente productivo.
 - 2 clústeres de dos (02) nodos cada uno en ambientes no productivos.
- PAQUETE 2
 - 1 clúster de tres (03) nodos elasticsearch en ambiente productivo.
 - 2 clústeres de dos (02) nodos cada uno en ambientes no productivos.
- Versión 7 o versión posterior compatible con la arquitectura de la Entidad.

5.2.2. Prestación Accesorio: Servicio de soporte técnico del software ELASTIC X-PACK o equivalente.

- Brindar el soporte para resolver cualquier tipo de incidente y/o falla presentado con el software base, que afecte la operatividad durante las 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Brindar el soporte proporcionado por el personal técnico del contratista, el cual estará enfocado en mantener el máximo nivel de salud y productividad del software.
- 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 electrónico y/o gestionado a través de mesa de ayuda o centro de atención para el control de incidentes.

5.2.2.1. Indicador de Atención de Incidentes.

- El contratista debe atender en el plazo de cuatro (4) horas el restablecimiento del software en situaciones críticas, computados a partir de la comunicación del incidente o falla. Se pueden considerar soluciones no definitivas.
- El contratista debe atender en el plazo de veinticuatro (24) horas, el restablecimiento del software para las situaciones no descritas en las críticas, computados a partir de la comunicación del incidente o falla; se pueden considerar soluciones no definitivas.
- Para estos efectos la Entidad comunicará mediante correo electrónico o llamada telefónica y de ser requerido el soporte será de modo presencial sin costo adicional para la Entidad.
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 veintiocho (28) días calendario o de acuerdo con la complejidad en coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (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.
- El contratista brindará la atención a la Entidad en idioma español.

5.2.3. Servicio de mantenimiento del software ELASTIC X-PACK 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.

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 División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

5.3.2 Plazo

Los plazos de ejecución serán de acuerdo con lo indicado en el cuadro siguiente:

DESCRIPCIÓN	PLAZO
Entrega de la suscripción del software – Paquete 1	Máximo diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.
Entrega de la suscripción del software – Paquete 2	A los sesenta (60) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato o al inicio del proyecto de cuenta única, lo que ocurra primero.
Suscripción Software paquete 1	1095 días calendario a partir de la suscripción del Acta de Inicio del Servicio del Paquete 1
Suscripción Software paquete 2	730 días calendario a partir de la suscripción del Acta de Inicio del Servicio del Paquete 2
Acta de inicio de servicio Paquete 1	Máximo tres (3) días calendario contabilizados a partir de la entrega de la suscripción del Paquete 1.
Acta de inicio de servicio Paquete 2	Máximo tres (3) días calendario contabilizados a partir de la entrega de la suscripción del Paquete 2.
Servicio de soporte y mantenimiento	Un mil noventa cinco (1095) días calendario contabilizados a partir de la suscripción del Acta de Inicio de Servicio del Paquete 1.

Nota: Considerar que el plazo del paquete 2 está incluido en el plazo del paquete 1.

5.3.3 Horario

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

5.4. Entregables

De acuerdo con el cuadro siguiente:

DESCRIPCIÓN	ENTREGABLES
Suscripción del software (Paquete 1 y 2)	<p>Suscripción del software dentro del plazo señalado en el numeral 5.3.2, lo que se acreditará mediante el envío de un correo electrónico que incluya lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Evidencie el registro del software el cual deberá estar a nombre de la SUNAT o de un representante designado por la entidad previa coordinación con DGIT.• Especificar el tipo de soporte y las características.• Detallar el correo y los teléfonos del soporte del fabricante y del contratista local. <p>El contratista y la DGIT, suscribirán el Acta de inicio de servicio, dentro del plazo señalado en el numeral 5.3.2.</p>
Servicio de soporte y mantenimiento (Paquete 1 y 2)	<p>El contratista deberá presentar un informe técnico de soporte técnico y mantenimiento, de manera trimestral (cada 90 días calendario), vía correo electrónico dirigido a la DGIT (previa coordinación), detallando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.

6 REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

6.3 Perfil del proveedor

Ser propietario o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante para comercializar el servicio de suscripción y soporte del software ELASTIC X-PACK del fabricante Elastic, el cual será acreditado mediante la copia de la carta de autorización emitida por el fabricante en donde se detalle que está facultado a comercializar el servicio de suscripción y soporte de licencias. Este documento será entregado para la suscripción del contrato.

6.4 Recursos a ser provistos por el proveedor

6.1.1 Personal

A. Otro personal

a. Un (1) Técnico

i. Actividades

- Realizará las actividades del soporte técnico y mantenimiento del software.

ii. Perfil

- Profesional titulado en: ingeniería de sistemas o ingeniería industrial o ingeniería de computación o ingeniería de informática o ingeniería de software.

- Experiencia mínima de dos (02) años en el soporte, mantenimiento o asistencia técnica de software Elasticsearch, Logstash, Kibana y Beats.

La formación académica y experiencia del personal propuesto deberá ser acreditada con copia simple de los documentos correspondientes, para la suscripción del contrato.

7 OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCION DE LA PRESTACION

7.1 Otras obligaciones

7.1.1 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento

- a) **EL CONTRATISTA** se compromete a cumplir y 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.
- b) 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**, bajo apercibimiento de **RESOLVER EL CONTRATO** en el supuesto que incumpla los requisitos dispuestos por la normatividad correspondiente; documento que será entregado por la SUNAT a la suscripción del contrato.

7.1.2 Retiro del personal asignado al servicio

- a) El contratista se compromete a no cambiar ni remover a ningún profesional propuesto, durante la ejecución del servicio salvo por fuerza mayor.
En caso de producirse esta situación, el contratista lo comunicará por escrito a la División de Ejecución Contractual, en un plazo máximo de 24 horas de ocurrido el evento, presentando la información necesaria que permita demostrar que el reemplazo propuesto reúne iguales o superiores características a las previstas en los términos de referencia para el personal a ser reemplazado. El cumplimiento de las condiciones del profesional propuesto como reemplazante será evaluado y aprobado por la DGIT. La División de Ejecución Contractual, comunicará al contratista los resultados de la evaluación realizada, dentro de los diez (10) días calendario de recibidos los documentos.
- b) El contratista, una vez recibida la aprobación, deberá efectuar el reemplazo a más tardar el día hábil siguiente.
- c) De presentarse algún inconveniente que lo justifique, la SUNAT podrá solicitar al contratista el reemplazo de miembros 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 y plazos para propuesta de personal de reemplazo y plazo para efectuar el reemplazo serán sin afectar la continuidad de la atención.

7.1.3 Obligaciones del contratista referidas al COVID-19

- a) El contratista se compromete a cumplir y a observar los “Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2”, establecidos en la Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA y sus modificatorias o norma que la sustituya; asimismo se compromete a implementar los protocolos sanitarios necesarios, disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes, así como toda normativa vinculada a la ejecución de las prestaciones a su cargo o algún requerimiento adicional que indique la SUNAT, debiendo presentar la documentación que acredite su cumplimiento, previo al inicio o durante el servicio, el mismo que será validado por la División de Salud y Seguridad en el Trabajo de LA SUNAT.
- b) El Plan de Vigilancia, Prevención y Control COVID-19 y demás protocolos sanitarios necesarios, tienen como objetivo minimizar los riesgos existentes que pueden generar la transmisión del COVID-19 en la actividad que desarrolla el personal del contratista, por lo que su cumplimiento es de carácter obligatorio, bajo apercibimiento de RESOLVER EL CONTRATO en el supuesto que incumpla lo dispuesto por la normatividad correspondiente.
- c) El contratista se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el protocolo de la SUNAT, el que será puesto en conocimiento de sus trabajadores al inicio de la prestación de servicios; para cuyo efecto LA SUNAT, a la firma del contrato, cumplirá con hacer entrega de una copia legible del mismo. El contratista deberá asegurar en todo momento que el personal que realiza el desarrollo del servicio en las instalaciones de SUNAT cumpla con las disposiciones señaladas en los párrafos anteriores.

7.2 Subcontratación

La presente contratación no contempla la Subcontratación.

7.3 Confidencialidad

- a) 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 (procedimientos de selección o contratación por 8 UIT) 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 presente Contrato.

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 Propiedad Intelectual

EL CONTRATISTA se compromete a no usar el nombre de la SUNAT ni hacer referencia al bien o servicio materia del presente contrato, en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización de la SUNAT. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de propiedad exclusiva de la SUNAT. La SUNAT no se hace responsable por el uso por cuenta del contratista respecto de productos protegidos por las leyes aplicables a derechos de propiedad intelectual nacional o internacional.

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.

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.

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.

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.

7.7 Medidas de control durante la ejecución contractual

El área que coordinara con el contratista es la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

7.8 Conformidad de la prestación

La conformidad de los entregables será otorgada por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) dentro de un plazo de siete (7) días calendario contados a partir de la recepción de los entregables indicados en el numeral 5.4.

7.9 Forma de pago

PAQUETE 1

El pago por el servicio de suscripción:

- 46 % del monto contratado y se realizará luego de la conformidad otorgada por la DGIT, de acuerdo con lo especificado en el numeral 7.8

El pago por el servicio de soporte técnico y mantenimiento:

- 10 % del monto contratado y se realizará de manera trimestral en forma prorrateada (90 días calendario), luego de la conformidad otorgada por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), de acuerdo con lo especificado en el numeral 7.8 y aplicándose el UPTIME indicado en el numeral 7.10.2

PAQUETE 2

El pago por el servicio de suscripción:

- 34 % del monto contratado y se realizará luego de la conformidad otorgada por la DGIT, de acuerdo con lo especificado en el numeral 7.8.

El pago por el servicio de soporte técnico y mantenimiento:

- 10 % del monto contratado y se realizará de manera trimestral en forma prorrateada (90 días calendario), luego de la conformidad otorgada por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), de acuerdo con lo especificado en el numeral 7.8 y aplicándose el UPTIME indicado en el numeral 7.10.2

7.10 Penalidades

7.10.1 Penalidad por mora

Las penalidades se aplicarán de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

7.10.2 Otras Penalidades

Se aplicarán otras penalidades en cumplimiento del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Cuando el contratista incurra en horas de exceso en la atención de las incidencias o fallas reportadas por la Entidad	Se calculará el UPTIME cada 90 días calendario, de la siguiente forma: $\text{UPTIME} = [(THM - THE) / THM] \times 100\%$ Dónde:	Según lo indicado en el informe trimestral de conformidad del área usuaria División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), en

Otras penalidades																	
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento														
		<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 a los plazos de atención indicados en el numeral 5.2.2.1) en que incurrió el contratista para la solución de la incidencia o falla.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango de UP Time</th> <th>Penalidad (1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>> 98%hasta 99%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>> 97%hasta 98%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>> 96%hasta 97%</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>> 95%hasta 96%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>> 94%hasta 95%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 94%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) <i>Porcentaje de la penalidad cada 90 días calendario.</i></p>	Rango de UP Time	Penalidad (1)	> 98%hasta 99%	2%	> 97%hasta 98%	4%	> 96%hasta 97%	6%	> 95%hasta 96%	8%	> 94%hasta 95%	10%	Menor o igual a 94%	10%	<p>sus reportes de conformidades del servicio.</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%																

Ejemplo:

El tiempo de respuesta máximo para este servicio es de: 04 horas.

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 24x7. En 1 mes, se reportaron 4 problemas con el software: 2 fueron resueltos dentro de los tiempos de respuesta establecidos; y 2 fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos, con 10 y 20 horas de retraso, respectivamente. El UPTIME será:

THM = 24x90 (en 1 mes con 30 días calendario) = 2160 horas

THE = 10+20 = 30 horas

UPTIME = (2160-30) / 2160 = 98.61%

La penalidad estará en función al resultado del UPTIME según la tabla mostrada en la forma de cálculo indicada 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.).

7.11 Responsabilidad por vicios ocultos

El contratista será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio conforme a lo indicado en la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo de un (1) año a partir de la última conformidad otorgada por parte de la Entidad.

II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u> El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 700 000,00 (setecientos mil 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.</p> <p>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 correspondiente a software para monitoreo de plataformas, monitoreo componentes de arquitectura SOA o software para el monitoreo de servicios de marca ELASTIC o equivalente.</p> <p><u>Acreditación:</u> La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con 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.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>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.</p> <p>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</p>

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

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

(...)

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

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**.
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.
Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

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".*