

REQUERIMIENTO

I. TERMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de suscripción de licencia, soporte técnico y mantenimiento del software JIRA Data Center y Confluence Data Center o equivalente.

2. FINALIDAD PÚBLICA

La SUNAT gestiona la demanda de sus requerimientos negocio tributarios, aduaneros y requerimientos administrados en un flujo automatizado que involucra la utilización del software, que permite su funcionamiento óptimo mediante un único punto de contacto para el ingreso de necesidades (*focal-point*), seguimiento integral de requerimientos y transparente para el usuario, visibilidad y trazabilidad del estado de requerimientos de manera periódica.

Mejorar la eficiencia de la atención de requerimientos informáticos de negocio en menor tiempo y con mejora de la calidad de sistema para brindar a los usuarios internos y externos servicios y sistemas de información de calidad de manera oportuna.

Mejorar la eficiencia en la gestión e implementación de proyectos a través de herramientas que administre el ciclo de vida de desarrollo, integrándose en las etapas de Desarrollo-Calidad-Producción.

Poner a disposición de los colaboradores de la institución, de una herramienta colaborativa, que permita difundir, compartir, colaborar y mejorar la información referente a la gestión de proyectos.

Se asocia al OEI04: Fortalecer la capacidad de gestión interna del PEI 2018-2022.

3. ANTECEDENTES

Mediante la ADP N°0018-2014-SUNAT/4G3500 - Primera Convocatoria "consultoría para implementación para mejorar el proceso de desarrollo de sistemas y de adquisiciones basado en el modelo CMMI" se provisionó la herramienta Jira versión 6.4.1 para 500 usuarios, con licencias perpetuas con expiración de soporte en marzo 2018.

Mediante la LPN N°001-2015-SUNAT/BID" Adquisición de licencias de software para el soporte en el proceso de desarrollo de aplicaciones", se provisionó la herramienta Confluence versión 5.9.9 para 500 usuarios, con licencias perpetuas con expiración de soporte en marzo 2018

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1. Objetivo general

Fortalecer el proceso de desarrollo de sistemas informáticos en la SUNAT mediante herramientas de gestión de la demanda de requerimientos y gestión de ciclo de vida de las aplicaciones integrándose en las etapas de Desarrollo-Calidad-Producción, a fin de disminuir y eliminar el número de incidencias de las aplicaciones en el entorno productivo, mejorar el sustento en la estimación del esfuerzo para desarrollar aplicaciones y tener una visión holística del desarrollo de sistemas a nivel de INSI y del área normativa.

4.2. Objetivo específico

- Gestionar la demanda de requerimientos negocio tributarios, aduaneros y requerimientos administrados en un flujo automatizado que permite su funcionamiento óptimo mediante un único punto de contacto para el ingreso de necesidades (*focal-point*), seguimiento integral de requerimientos y transparente para el usuario, visibilidad y trazabilidad del estado de requerimientos de manera periódica.
- Disminuir el número de incidencias de las aplicaciones en el entorno productivo.
- Mejorar el sustento en la estimación del esfuerzo para desarrollar aplicaciones en base a desarrollos previos.
- Realizar el registro y seguimiento de los colaboradores y conseguir un rendimiento estándar en el equipo:
 - Requerimientos.
 - Errores e incidencias.
 - Casos de pruebas de calidad funcional y no funcional.

- Mantener actualizada la documentación y los componentes de software reutilizables.
- Mantener un registro de las consultas e incidencias técnicas en las aplicaciones, autoaprendizaje, mejores prácticas y base de conocimiento.

5. DEFINICIONES

Cuando se mencione en la presente los siguientes términos y expresiones tendrán el significado que se indica a continuación:

- (a) **Sistema, Solución, Plataforma** es el conjunto de componentes informáticos (bienes, servicios, hardware, software, licencias y accesorios) necesarios para cumplir con los requerimientos mínimos solicitados.
- (b) **Postor**, Empresa participante en el proceso de selección desde el momento en que presenta su oferta.
- (c) **Contratista**, postor al cual se ha adjudicado la buena pro y ha firmado el contrato.
- (d) **Licencia**, es el derecho de uso que brinda el propietario o autor del software al comprador. Las licencias tienen carácter de perpetuidad, es decir, no existe fecha de caducidad.
- (e) **Software**, es la parte de un sistema constituida por instrucciones que hacen que el procesador se comporte de una manera específica o ejecute operaciones específicas.
- (f) **Comprador, Entidad**: referido a la SUNAT.
- (g) **Período de mantenimiento de licencias**, período de tiempo en el cual el comprador tendrá el derecho de realizar actualizaciones de las nuevas versiones del software y realizar consultas, colocar casos entre otros (soporte de buen funcionamiento) al fabricante del software.
- (h) **Defecto, averías**, es cualquier algoritmo, rutina, subrutina u otra instrucción codificada contenida en el software, capaz de causar al procesador que opere de manera incorrecta. Es cualquier desperfecto en el hardware que impide que la solución opere correctamente.
- (i) **Área usuaria**, es la Gerencia de Procesos y Proyectos de Sistemas. y la Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios.
- (j) **DSOIT**, División de Soporte y Operaciones de Infraestructura Tecnológica.
- (k) **DGIT**, División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.
- (l) **DAT**, División de Arquitectura Tecnológica.

(m) **DAIA**, División de Arquitectura de Información y aplicaciones.

6. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

6.1. Descripción y cantidad de los servicios

ITEM	PRESTACIÓN	DESCRIPCION GENERAL	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
1	PRINCIPAL	Suscripción de Licencias de Jira Data Center (Server) para 2000 usuarios. Incluye: Plugins JIRA Data Center para 2000 usuarios: <ol style="list-style-type: none"> 1. Cheklist para Jira (Data Center). 2. Power Utilities para JIRA (Data Center). 3. Gantt-Chart para Jira (Data Center). 4. Bulk Clone Basic para Jira Core (Data Center). 5. JSU Automation Suite para Jira Wokflows para Jira Core (Data Center). 6. ScriptRunner para Jira (Data Center). 	Servicio	1
		Suscripción de Licencias de Confluence Data Center para 2000 usuarios. Incluye: Plugins Confluence Data Center para 2000 usuarios: <ol style="list-style-type: none"> 1. Advanced tables para Confluence (Data Center). 2. Draw.io diagrams para Confluence (Data Center). 3. Questions para Confluence (Data Center). 4. Table filter and charts para Confluence (Data Center). 		
		Instalación y configuración de Jira data center y Confluence data center (Incluye integración de ambas herramientas en las versiones actualizadas, y la instalación de plugins)	Servicio	1
		Migración de la información del JIRA Software y Confluence a sus nuevas versiones Data Center	Servicio	1
		Entrenamiento	Servicio	1

	ACCESORIA	Soporte técnico y mantenimiento de Jira Software por 2 años	Servicio	1
		Soporte técnico y mantenimiento de Confluence por 2 años	Servicio	1
		Soporte plugins por 2 años	Servicio	1

Las licencias deberán estar a nombre de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).

6.2. Prestación Principal - Características Técnicas mínimas

6.2.1 Herramienta para Gestión de proyectos Jira DATA CENTER:

- 6.2.1.1 El Contratista debe realizar la entrega de los documentos de “titularidad de los productos de software” que emite el fabricante para las herramientas Jira.
- 6.2.1.2 Debe contar con licenciamiento para 2000 usuarios.
- 6.2.1.3 Debe contar con un módulo para el soporte de desarrollos ágiles que:
 - Permita crear y estimar historias de usuario.
 - Realizar seguimiento a los *sprints* de construcción.
 - Gestión del *backlog*.
 - Visualizar la velocidad.
 - Asignación y definición del esfuerzo.
 - Reportes del progreso.
 - Manejar retrospectivas y tableros Scrum y Kanban.
- 6.2.1.4 Debe contar con una interfaz de administración intuitiva.
- 6.2.1.5 Debe permitir la creación rápida de cronograma de planes y actualización de prioridades a medida que van cambiando, mediante hojas de ruta integradas.
- 6.2.1.6 Debe permitir la creación de paneles personalizados con *widgets/gadgets plug-and-play* que incluyan la información necesaria para planificar y supervisar el trabajo.
- 6.2.1.7 Debe contar con complementos, *plugins, plug-and-play* para adaptarse a procesos de desarrollo.
- 6.2.1.8 Debe contar con *API's* que permita integración con otras herramientas.
- 6.2.1.9 Debe ofrecer funciones de seguridad como el cifrado en reposo.
- 6.2.1.10 Debe permitir *backup* y recuperación.
- 6.2.1.11 Integración con Confluence.
- 6.2.1.12 Integración con el servidor de integración continua Jenkins y Atlassian Bamboo.
- 6.2.1.13 Debe permitir autenticar usuarios mediante Active Directory.

6.2.2 Herramienta colaborativa Confluence DATA CENTER:

- 6.2.2.1 El Contratista debe realizar la entrega de los documentos de “titularidad de los productos de software” que emite el fabricante para las herramientas Confluence.
- 6.2.2.2 La herramienta colaborativa tipo wiki debe contar con licenciamiento para 2000 usuarios.
- 6.2.2.3 Debe contar con espacio de trabajo colaborativo.
- 6.2.2.4 Debe permitir crear *workspaces* ilimitados.
- 6.2.2.5 Debe permitir autenticar usuarios mediante Active Directory o LDAP.

- 6.2.2.6 Debe contar con *API's* que permita integración con otras herramientas.
- 6.2.2.7 Debe contar con un buscador de contenidos.
- 6.2.2.8 Debe permitir almacenamiento de documentos, búsqueda de texto completo, y comentarios.
- 6.2.2.9 Debe permitir funciones de búsqueda y vista previa.
- 6.2.2.10 Debe permitir crear y usar plantillas de páginas personalizadas, como blogs.
- 6.2.2.11 Debe permitir la creación y gestión de la base de conocimiento.
- 6.2.2.12 Debe permitir gestión de archivos, calendarios, comentarios, contenidos, documentos, y modelos.
- 6.2.2.13 Debe permitir gestión de espacios, páginas y permisos.
- 6.2.2.14 Debe manejar permisos de grupo, usuario.
- 6.2.2.15 Debe permitir y crear plantillas de páginas personalizadas, como blogs.
- 6.2.2.16 Debe contar con modelos personalizables, notificaciones automáticas, plan de actividades y planificación de proyectos.
- 6.2.2.17 Debe poseer un editor de contenido multimedia, permitiendo la adjuntar documentos (.doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, pdf) y disponer de un editor de páginas tipo *wysíwyg*.
- 6.2.2.18 Debe permitir que los usuarios califiquen las mejores respuestas y a los mejores expertos.
- 6.2.2.19 Debe permitir control de versiones.
- 6.2.2.20 Debe permitir generar *backup* y recuperación.
- 6.2.2.21 Integración con Jira.

6.3 Condiciones Complementarias

6.3.1 Instalación y configuración

- 6.3.1.1 El Contratista deberá realizar la instalación y configuración de las licencias Jira Data Center y Confluence Data Center
- 6.3.1.2 El Contratista deberá realizar el *upgrade* y configuración de las herramientas Jira Data Center y Confluence Data Center la versión más reciente y estable.
- 6.3.1.3 El Contratista deberá realizar la integración de las herramientas Jira y Confluence.
- 6.3.1.4 El plazo de instalación y configuración el cual incluye integración e instalación de plugins (complementos) no excederá los 20 días calendario contabilizados a partir del día siguiente a la entrega de licencias.
- 6.3.1.5 El Contratista debe instalar y configurar los complementos necesarios que no estén considerados en la versión de software más reciente.

Jira DATA CENTER:

- Checklist para Jira (Data Center).
- Power Utilities para JIRA (Data Center).
- Gantt-Chart para Jira (Data Center).
- Bulk Clone Basic para Jira Core (Data Center).
- JSU Automation Suite para Jira Wokflows para Jira Core (Data Center).
- ScriptRunner para Jira (Data Center).

Confluence DATA CENTER:

- Advanced tables para Confluence (Data Center).
- Draw.io diagrams para Confluence (Data Center).
- Questions para Confluence (Data Center).
- Table filter and charts para Confluence (Data Center).

- 6.3.1.6** El contratista deberá brindar el procedimiento de *backup* y *restore*, el cual debe ser validado por la DSOIT.

6.3.2 Migración de la información

- 6.3.2.1** El Contratista deberá realizar el proceso de migración de información del

JIRA DATA CENTER:

- Migración de información funcional, flujos, archivos, *scripts*, etc. al nuevo ambiente donde se instalará JIRA Data Center.
- Migración de todos los *scripts* generados como *behaviours*, *listeners*, *fields*, etc, y todos lo demás que se encuentren en la versión productiva actual.
- Migración de todos los flujos y sus *scripts* internos configurados.
- Migrar grupos, permisos y perfiles.
- Migrar todos Proyectos instalados.
- Migrar todas las configuraciones e información funcional del proyecto Gestión de la Demanda, proyectos, grupos, permisos, permisos, perfiles, roles, *scripts* y flujos, etc. y asegurar que los usuarios operen con normalidad.
- Finalmente, la información que se va a migrar es absolutamente todo, JIRA Data Center debe operar de la misma forma que la versión del JIRA Software actual que se encuentra en el ambiente productivo.

CONFLUENCE DATA CENTER:

- Migración de la información del usuario al nuevo ambiente donde se instalará Confluence Data Center.
- Considerar en la migración páginas, contenidos, archivos, calendarios, comentarios, documentos y modelos.
- Migrar grupos, permisos y perfiles.
- Finalmente, la información que se va a migrar es absolutamente todo y debe operar de la misma forma que la versión del Confluence que se encuentra actualmente en el ambiente productivo.

6.3.3 Entrenamiento

- 6.3.3.1** El Contratista deberá entrenar de manera virtual al personal de la SUNAT que se encargará de la administración de las herramientas Jira y Confluence, así como al personal que hará uso de las herramientas a nivel de usuario. Dicho entrenamiento consistirá en talleres de la herramienta y debe realizarse para los profesionales de la GOSU (4), GA (2) y el área usuaria (50).

- 6.3.3.2** A los 3 días calendario de la firma del contrato, el contratista deberá presentar el Programa de Entrenamiento de los siguientes talleres:

Herramienta Jira Data Center

- A nivel de administración de sistema (6 personas).
- A nivel de usuario funcional (50 personas)

Herramienta Confluence Data Center

- A nivel administración (6 personas).
- A nivel de usuario funcional (50 personas)

El Programa de Entrenamiento, debe ser aprobado por la DAIA y DGIT para nivel Administrativo de sistema y el Área Usuaria para el nivel usuario funcional dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a su presentación.

- 6.3.3.3** El tiempo mínimo de entrenamiento deberá ser 10 horas y puede ser en conjunto JIRA y Confluence.
- 6.3.3.4** El Programa de Entrenamiento debe contener como mínimo lo siguiente:
- Cronograma del taller
 - Objetivos
 - Contenido
 - Duración
 - Fecha de inicio
 - Horario
 - Lugar
 - Perfil requerido de los participantes.
 - Material Didáctico y recursos pedagógicos.
 - Equipos de usuarios, Manuales.
 - Otorgar constancia de participación.
- 6.3.3.5** El entrenamiento deberá impartirse dentro de los 26 días calendario, contabilizados a partir del día siguiente a la aprobación del Programa de Entrenamiento. Este entrenamiento puede realizarse en paralelo a la instalación
- 6.3.3.6** El contenido de los talleres debe ser oficial en idioma español, los equipos, medios didácticos, herramientas, programas y material didáctico debe referirse a la versión de software instalado.
- 6.3.3.7** El entrenamiento se brindará en el horario de oficina de lunes a viernes entre 08:30 horas y 17:30 horas en modalidad presencial o virtual, previa coordinación con la DAIA, DGIT y Área Usuaría.
- 6.3.3.8** La certificación del taller, como mínimo debe ser a nivel de asistencia, y se entregará a los ocho (08) días calendario a partir de la culminación del taller.
- 6.3.3.9** El entrenamiento debe ser impartido por un instructor el cual deberá estar certificado por el fabricante.
- 6.3.3.10** El entrenamiento deberá realizarse en modalidad virtual e impartirse en idioma español o en su defecto con traducción simultánea.
- 6.3.3.11** El proveedor debe entregar el listado diario de asistencia del personal que asistió al entrenamiento.

6.3.4 Garantía Comercial y/o Fábrica

- 6.3.4.1** El periodo de la **garantía comercial es de 24 meses** contados a partir del día siguiente de emitida el Acta de conformidad de la prestación principal por parte de DGIT
- 6.3.4.2** El Contratista garantiza que los componentes de la provisión suministrada en virtud del Contrato son nuevos, sin uso, de la versión más reciente e incorporan todas las últimas mejoras en cuanto a diseño y materiales. El contratista garantiza que los bienes están libres de defectos que puedan manifestarse durante su uso normal y en las condiciones imperantes, ya sea que dichos defectos sean el resultado de alguna acción u omisión por parte del contratista o provengan del diseño, los materiales o la mano de obra.
- 6.3.4.3** La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto, inmediatamente después de haberlo descubierto, e indicará la naturaleza del defecto, junto con toda la evidencia disponible. La SUNAT le dará al Contratista la oportunidad que se requiera para que inspeccione el defecto. Una vez recibida tal notificación, el Contratista reparará o reemplazará dentro del plazo de diez (10) días calendario la totalidad de los bienes o partes defectuosas, sin costo alguno para la SUNAT.

- 6.3.4.4** Si el Contratista, después de haber sido notificado, no subsana los defectos dentro del plazo señalado en el numeral anterior, la SUNAT podrá tomar las medidas necesarias para corregir la situación por cuenta y riesgo del contratista, sin perjuicio de las acciones civiles y administrativas que la SUNAT pueda ejercer contra el contratista.

6.4 Prestación accesoria a la prestación principal

6.4.1 Soporte Técnico y mantenimiento del Jira Data Center y Confluence Data Center

- 6.4.1.1** El servicio de soporte técnico comprenderá la atención de incidentes, problemas y la asistencia técnica.
- 6.4.1.2** Toda actividad o provisión de software que tenga que ejecutar el contratista para subsanar el incidente o problema, serán sin costo alguno para la Entidad, esto incluye reparación y solución de problemas, reemplazo de componentes que se encuentren defectuosos, siendo el objetivo principal no afectar la operatividad del servicio.
- 6.4.1.3** El Contratista deberá contar con un centro de atención de llamadas de asistencia técnica de lunes a viernes en horario de 8:30 a 17:30 horas, escalamiento y responsables de soporte. Para lo cual deberá proporcionar los mecanismos de contacto (telefónico, correo electrónico y cualquiera que nos indique el proveedor), esta información debe de ser presentada a la suscripción del contrato, de tal modo que le asegure a la Entidad que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado en las especificaciones técnicas
- 6.4.1.4** Todos los componentes que integran la prestación accesoria deberán estar debidamente licenciados, con la finalidad de garantizar la continuidad operativa del servicio.
- 6.4.1.5** 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.
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).
- 6.4.1.6** 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.
- 6.4.1.7** El horario de atención de requerimientos debe ser de 08:30am a 17:30 pm, en periodo semanal 8x5.
- 6.4.1.8** El tiempo de respuesta y reparación se computará desde que la SUNAT realiza la llamada de servicio notificando la avería hasta su corrección.
- 6.4.1.9** La reparación efectuada por el contratista no debe implicar costo alguno para la SUNAT.
- 6.4.1.10** El servicio de soporte y mantenimiento incluye la actualización del software provisto, incluyendo el suministro de nuevos complementos (*plugins*).

- 6.4.1.11** El Contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios de soporte indicados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.
- 6.4.1.12** La DGIT notificará las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:
- Descripción del problema.
 - Área afectada.
 - Nivel de gravedad de falla.
 - Contacto y dirección.
- 6.4.1.13** Ante cada notificación el contratista debe realizar un informe de averías y presentar a la SUNAT un informe técnico de averías que contendrá como mínimo la siguiente información:
- Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta.
 - Personal que se asignó para la resolución de este.
 - Problemas que se presentaron durante la resolución.
 - Documentación adjunta de los cambios hechos.
 - Recomendaciones.
 - Fecha y hora de resolución.
- 6.4.1.14** A efectos de velar por el fiel cumplimiento de la garantía de buen funcionamiento, la SUNAT realizará mensualmente el control de llamadas que tengan naturaleza de mantenimiento correctivo cuantificando las horas de exceso en la atención, las penalidades por exceso de atención según lo detallado en el numeral 8.10
- 6.4.1.15** La DGIT de la SUNAT emitirá la conformidad de forma trimestral por la prestación accesoria del buen funcionamiento de la solución adquirida en coordinación con las áreas usuarias.
- 6.4.1.16** El Contratista garantiza que por el período establecido en la actualización de versiones se somete:
- (a) Cada elemento individual o módulo del Software será compatible con todo otro elemento o módulo del Software y con el Procesador y cualquier otro software que opere en éste que vaya a ser empleado conjuntamente con el Software y haya sido descrito en la especificación funcional.
 - (b) El Software, cuando sea empleado por la Entidad conforme a instrucciones escritas del Contratista, funcionará de conformidad con la Especificación Funcional y la Documentación, procesando los volúmenes de datos y brindando los tiempos de respuesta especificados en la Documentación.
 - (c) Todo el trabajo realizado por el Contratista, sus empleados y subcontratistas conforme al Contrato será ejecutado con razonable habilidad y cuidado, y al menos con los niveles de habilidad y cuidado esperables de técnicos certificados, competentes y experimentados en el manejo de este Software.
 - (d) La Documentación contendrá toda la información y las explicaciones requeridas para que los empleados de la Entidad puedan utilizar el Software conforme a la Especificación Funcional
 - (e) Disponibilidad de una Base de Conocimientos de acceso vía Internet para consultas de problemas relacionados con el software.
- 6.4.1.17** El contratista deberá considerar las actualizaciones de las versiones, durante el tiempo del servicio.
- 6.4.1.18** El contratista deberá proporcionar a la SUNAT los números telefónicos, correos electrónicos del personal que brinde el servicio Así mismo el contratista deberá brindar un enlace para consulta de los casos reportados por la Entidad, el cual brinde información de estado, inicio y fin de atención, informe de los *tickets* de avería generados. El cual formará parte de los requisitos para la firma del contrato.

6.5 LUGAR, PLAZO Y HORARIO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

6.5.1 Lugar:

- El Contratista remitirá los entregables mediante la mesa de partes virtual de la Entidad al link: <https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>, dirigido a la DGIT; y a la vez, mediante correo electrónico a la DGIT.
- La instalación, configuración y migración se brindarán en forma remota o presencial en la sede de San Isidro ubicada en la calle Andrés Reyes 320, previa coordinación con la DGIT.

6.5.2 Plazo:

Prestación principal:

El plazo que tiene el Contratista para la entrega, instalación, configuración, migración y servicio de entrenamiento, configuración y puesta en producción de la prestación principal será de 730 días calendario contados a partir del día siguiente de la firma del Acta de Inicio de Servicio, cuya firma ocurrirá en un plazo máximo de diez (10) días calendario contados al día siguiente de la fecha de conformidad de la instalación y configuración de JIRA Data Center y Confluence Data Center y sus pluggins y licencias correspondientes

TABLA 1: Entregables y plazo de la prestación principal

Actividad/Entregable	Plazo
Entrega de la Suscripción de Licencias Jira Data Center y Confluence Data Center	Hasta los 10 días calendario contabilizados a partir del día siguiente a la suscripción del Contrato.
Conformidad de la Entrega de la Suscripción de Licencias Jira Data Center y Confluence Data Center	Máximo 7 días calendarios, contados a partir del día siguiente de la entrega de la Suscripción de Licencias Jira Data Center y Confluence Data Center sin observaciones
Instalación y configuración de JIRA Data Center y Confluence Data Center y sus plugins y licencias correspondientes.	Hasta los 20 días calendario contabilizados a partir del día siguiente a la entrega de licencias.
Conformidad del servicio de Instalación y configuración de JIRA Data Center y Confluence Data Center y sus plugins y licencias correspondientes.	Máximo 7 días calendarios, contados a partir del día siguiente de finalizada la Instalación y configuración de JIRA Data Center y Confluence Data Center y sus plugins y licencias correspondientes.
Migración de la información JIRA y Confluence	Hasta los 30 días calendario contados a partir del día siguiente a la conformidad de la instalación y configuración de los software y sus licencias y plugins y licencias correspondientes

Conformidad del servicio de migración de la información JIRA y Confluence	Máximo 7 días calendario, contados a partir del día siguiente de finalizada la migración de la información JIRA y Confluence
Servicio de entrenamiento	Hasta los 26 días calendario, contabilizados a partir del día siguiente a la aprobación del plan de entrenamiento. Este entrenamiento puede realizarse paralelo a la instalación-
Conformidad del servicio de entrenamiento	Máximo 7 días calendarios, contados a partir del día siguiente de presentado el informe de entrenamiento sin observaciones.

Prestación accesoria:

El Servicio de soporte técnico y mantenimiento tiene un plazo máximo de 730 días calendario, de acuerdo al siguiente cuadro:

TABLA 2: Entregables y plazo de la prestación accesoria

Entregable	Plazo
Soporte técnico y mantenimiento	El servicio tiene un plazo de ejecución de setecientos treinta (730) días calendario a partir del día calendario siguiente de firmada el Informe de conformidad de la instalación.
Conformidad del soporte técnico y mantenimiento.	A los 7 días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de entregado el Informe Trimestral de Averías.

NOTA:

- Si el día de fin de plazo del entregable coincide con un sábado, domingo o feriado, ésta fecha se trasladará al día hábil siguiente.
- Los plazos de revisión a cargo de la SUNAT no serán contabilizados como plazos de ejecución para la prestación requerida.

6.5.3 Horario:

El horario de la prestación accesoria es de lunes a viernes de 8:30 am a 17:30 horas. La SUNAT indicará el horario de trabajo para la implementación del servicio y garantizará las labores de instalación por lo menos 8 horas diarias de lunes a viernes.

Los entregables de licencias y documentos serán emitidos mediante la mesa de partes virtual de la SUNAT <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/personas-menu/centro-de-tramites-virtual/mesa-de-partes-virtual> y a la vez al correo electrónico de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica que se indicará al contratista.

7 REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

7.1 PERFIL DEL PROVEEDOR

El proveedor debe de estar autorizado por el fabricante a comercializar los productos ofertados y prestar servicios de soporte, y a realizar el soporte respectivo, el que se acreditará a la suscripción del contrato mediante una Carta del fabricante en el cual se manifieste ser distribuidor autorizado, para vender, soportar, distribuir el software ofertado y dar servicio a la solución ofertada durante la vigencia del contrato.

7.2 RECURSOS PARA PROVEER POR EL PROVEEDOR

7.2.1 Personal

A. Otro Personal

El contratista debe contar con el siguiente personal para la prestación principal y accesorio:

a. Dos (2) Técnicos:

i. Actividades

- Quién tendrá a cargo la instalación, configuración de licencias, complementos y migración la información del Jira Data Center y Confluence Data Center.

ii. Perfil

Formación Académica:

- Debe poseer, como mínimo, técnico titulado o grado de bachiller en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática o Electrónica o Telecomunicaciones.

Experiencia:

- Con experiencia mínima de tres (3) años en implementación de herramientas Jira y Confluence.

Capacitación:

- Tener una certificación dentro de la gama de certificaciones del fabricante del software a ofertar por el contratista. Certificados: "Atlassian Certified Master", "Jira Administrator" y "Jira Project Administrator".

b. Un (1) Capacitador:

i. Actividades

- Quién tendrá a cargo el entrenamiento al personal técnico y usuario final quienes harán uso de las herramientas Jira y Confluence.

ii. Perfil

Formación Académica:

- Debe poseer, como mínimo, técnico titulado o grado de bachiller en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, o Electrónica o Telecomunicaciones.

Experiencia:

- Con experiencia mínima de tres (3) años brindando capacitación en herramientas Jira y Confluence.

Capacitación:

- Tener una certificación dentro de la gama de certificaciones del fabricante del software a ofertar por el contratista: “Jira Administrator” o “Jira Project Administrator”.

Acreditación

- Perfil:
Para acreditar el cumplimiento de la formación académica, se deberá presentar la copia simple del Título profesional o grado de bachiller en ingeniería según corresponda.
- Experiencia:
La experiencia será acreditada 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.
- Capacitación:
La capacitación será acreditada mediante la presentación de copia simple de certificados.

7.3 DOCUMENTOS PARA LA PRESENTACION DE LA OFERTA Y SUSCRIPCION DEL CONTRATO

7.3.1 En la presentación de la oferta

Descripción detallada del software ofertado, debe incluir un cuadro con la cantidades y versiones.

7.3.2 Documentos para la suscripción del contrato

- Carta del fabricante en el cual se manifieste ser distribuidor autorizado, para vender, soportar, distribuir el software ofertado y dar servicio a la solución ofertada durante la vigencia del contrato.

- Documentos que acrediten las calificaciones y experiencia del personal que se indica en el numeral 7.2.1-
- Información del centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica en horario 8 horas x 5 días(hábiles), indicando el número de la central telefónica, escalamiento, responsables y contactos de soporte.
- Procedimiento de gestión de incidentes de acuerdo con lo solicitado en el numeral 6.4.1.
- Estructura de costos

8 OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCION DE LA PRESTACION

8.1 Otras obligaciones

8.1.1 Otras obligaciones del contratista según leyes, reglamentos técnicos, normas metrológicas y/o sanitarias, reglamentos y demás normas

Referidas a la seguridad y salud en el trabajo:

- 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, 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.
- El Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Entidad indica que se solicitarán ciertas disposiciones en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo a los contratistas de la Entidad, cabe decir al ganador del procedimiento de selección que se lleve a cabo y firme contrato con la Entidad; por tal motivo se indica que el mismo será entregado a la firma del contrato y no a los postores.
- Respecto de las exigencias a las contratistas indicadas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Entidad, pide se cumpla lo dispuesto en la Ley 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y modificatorias, la que se aplica a todas las empresas y sectores económicos del país; por lo cual no se exige nada más allá de lo indicado en la citada Ley.
- Por tal motivo si el Contratista cumple con lo indicado en la Ley 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo estará cumpliendo lo que indica el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Entidad.

Seguros aplicables

El contratista debe cumplir con las regulaciones laborales respecto a la seguridad de su personal, que debe contar con las pólizas de seguro para trabajos de alto riesgo (Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo–SCTR) emitida por empresas aseguradoras autorizadas por la SBS. Asimismo, dichos seguros deben encontrarse vigentes durante toda la prestación.

El contratista debe garantizar que su personal cuente con las herramientas, indumentaria y mecanismos de seguridad adecuados. El contratista es responsable de los daños y/o accidentes ocasionados a terceros, durante la ejecución de las actividades de la prestación.

Todo este trabajo encomendado se realizará con los seguros correspondientes (SCTR vigentes e implementos EPP), bajo responsabilidad del contratista de velar por su personal técnico. No se permitirá que el personal técnico realice labores sin contar con los seguros respectivos y los mecanismos de seguridad y protección.

El traslado y seguridad de los bienes durante el mismo es responsabilidad del contratista.

Obligaciones del contratista referidas al COVID-19:

- 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 la prestación, el mismo que será validado por la División de Salud y Seguridad en el Trabajo de LA SUNAT.
- 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 de EL 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.
- 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.

8.1.2 Otras obligaciones de la entidad

La solución propuesta por el postor para brindar la prestación requerida deberá incluir todo el software necesario para la instalación de las herramientas Jira y Confluence.

8.2 Adelantos

No se emitirán adelantos

8.3 Subcontratación

El Contratista solo podrá subcontratar de acuerdo con el procedimiento regulado y establecido en el art. 147° del RLCE (Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento), y solo para servicios de entrenamiento. La responsabilidad del total de la prestación solicitada en los términos de referencia será por parte del Contratista.

8.4 Confidencialidad

- 8.4.1 El CONTRATISTA se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de LA SUNAT, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección.
- 8.4.2 El CONTRATISTA deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del contrato, quedando prohibida revelarla a terceros.
- 8.4.3 Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el contrato.
- 8.4.4 Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por el contratista.
- 8.4.5 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.
- 8.4.6 Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su Propuesta Técnica 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.
- 8.4.7 El contratista debe presentar acuerdos de confidencialidad referidos al numeral 8.5 para cada personal provisto por el contratista, la presentación de dicho documento será previo al inicio de la instalación.

8.5 Propiedad Intelectual

- 8.5.1 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.

- 8.5.2 EL CONTRATISTA deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a LA SUNAT y a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación, demanda, pérdida, daño, costo y gasto cualquiera sea su naturaleza, incluidos los honorarios y gastos de representación legal, en los cuales pueda incurrir LA SUNAT como resultado de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del Contrato debido a la instalación del servicio por parte de EL CONTRATISTA.
- 8.5.3 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.
- 8.5.4 Si se entablar 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.
- 8.5.5 LA SUNAT se compromete a brindarle al contratista, cuando éste así lo solicite, cualquier asistencia que estuviese a su alcance para que EL CONTRATISTA pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. La Entidad será reembolsada por EL CONTRATISTA por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido

8.6 Actualización Tecnológica

- 8.6.1 En caso de ocurrir el lanzamiento al mercado por el fabricante de una nueva versión para la misma marca y producto, que a la vez no garantice a futuro el soporte post venta del(os) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s) inicialmente propuesto, es decir que el(los) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s) inicialmente propuesto pierden vigencia tecnológica, entonces estamos ante un caso de "Actualización Tecnológica".
- 8.6.2 En caso de presentarse una "Actualización Tecnológica" en el(los) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s) ofertados, el Contratista debe proporcionar el(los) nuevo(s) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s), siempre y cuando cuente con la aprobación de la SUNAT, ello no debe alterar los plazos de entrega inicialmente propuesto y no representar cargo adicional alguno para SUNAT.
- 8.6.3 En general, el Contratista podrá entregar productos con características superiores a las inicialmente ofertadas siempre y cuando cuente con la aprobación de SUNAT, no se alteren los plazos de entrega inicialmente propuesta y no represente cargo adicional alguno para SUNAT.

8.6.4 En ningún caso el Postor podrá entregar software cuya producción esté descontinuada por el fabricante.

8.7 Medidas de control

Inspección y Pruebas

- 8.7.1 La recepción y verificación de los bienes de la prestación principal los realizará la DGIT.
- 8.7.2 De darse el caso la SUNAT notificará al contratista cualquier defecto, inmediatamente después de haberlo descubierto, e indicará la naturaleza del defecto, junto con toda la evidencia posible. El comprador le dará al contratista la oportunidad que se requiera para que se inspeccione el defecto. El contratista lo deberá reparar o reemplazar dentro de un plazo máximo de 8 días calendario luego de suscrito el contrato una vez detectado el defecto.
- 8.7.3 Si el Contratista, después de haber sido notificado, no subsana los defectos dentro del plazo antes mencionado, la SUNAT podrá tomar las medidas necesarias para corregir la situación por cuenta y riesgo del Contratista, sin perjuicio de otros derechos que la SUNAT pueda ejercer contra el Contratista en virtud del Contrato.
- 8.7.4 La omisión en la oferta de algún producto que, al momento de las pruebas, y a juicio de la SUNAT, resulte necesario para el normal funcionamiento del servicio o para el cumplimiento de las especificaciones funcionales y /o técnicas ofrecidas, obligará al Contratista a proveerlo de inmediato y sin cargo.

8.8 Supervisión y Conformidad de la Prestación Principal y Accesorias

Cumplidos los plazos de la prestación principal, la DGIT suscribirá con el Contratista el Acta de conformidad, dentro de los siete (7) días calendario.

TABLA 3: Entregables, conformidad

Entregable	Plazo	Conformidad
Carta o correo electrónico que evidencie la Entrega de la Suscripción de Licencias Jira y Confluence	No mayor a 10 días calendario siguientes a la suscripción del Contrato.	A través de la DGIT
Carta o correo electrónico que evidencie la Instalación y configuración del softwares, licencias y plugins	No mayor a 20 días calendario siguientes a la entrega de licencias.	A través de la DGIT
Carta o correo electrónico que evidencie la Migración de toda la información del Jira y Confluence actual a sus nuevas versiones Data Center.	No mayor a 30 días calendario siguientes a la conformidad de la instalación de las licencias.	A través de la DGIT
Informe del Servicio de Entrenamiento	No mayor a 26 días calendario siguientes a la aprobación del Programa de Entrenamiento.	A través del Área Usuaría

Informe de Servicio de soporte técnico y mantenimiento	De manera trimestral, a partir del día calendario siguiente a la conformidad de la migración de toda la información del Jira y Confluence, por un total de 730 días calendario	A través de la DGIT
--	---	---------------------

8.9 FORMA DE PAGO

8.9.1 Prestación Principal

Pago único por el 75% del monto total del contrato

TABLA 4: Forma de Pago según entregable

Entregable	Pago
Carta o correo que evidencie la Entrega de Licencias Jira Data Center y Confluence Data Center	75% del monto contratado, previa conformidad de los entregables
Carta o correo que evidencie la Instalación de los softwares, sus plugins y licencias.	
Carta o correo que evidencie la Migración de toda la información del Jira y Confluence actual a sus nuevas versiones Data Center.	
Informe del Servicio de entrenamiento	
Informe trimestral del servicio de soporte técnico y mantenimiento	25% del monto total contratado, por periodos trimestrales

8.9.2 Prestación Accesorias:

El pago por el servicio de la prestación accesoria se realizará cada noventa (90) calendario días a razón de 12.5% del monto contratado correspondiente al Servicio de Soporte técnico y mantenimiento, durante el periodo de ejecución del servicio, el cual es de **730 días calendario**, previa conformidad otorgada por la DGIT, en un plazo que no excederá de los siete (07) días calendario de emitida la conformidad.

8.10 PENALIDADES

8.10.1 Penalidades por mora en la ejecución de la prestación principal.

La aplicación de penalidades por retraso injustificado del Contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato y las causales para la

resolución del contrato, serán aplicadas de conformidad con el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

8.10.2 Otras penalidades referidas a la prestación accesoria

De acuerdo con lo establecido en el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, la Entidad podrá establecer penalidades distintas a la señalada en el numeral 8.11 y 8.12 hasta por un máximo de equivalente al 10% del monto del contrato vigente.

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 90 días calendario, de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME} = [(THM - THE) / THM] \times 100\%$ <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" data-bbox="635 1917 1040 1986"> <tr> <td>Rango de UP Time</td> <td>Penalidad (1)</td> </tr> </table>	Rango de UP Time	Penalidad (1)	Según lo indicado en el informe trimestral de conformidad del área usuaria División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), en sus reportes de conformidades del servicio.
Rango de UP Time	Penalidad (1)				

Otras penalidades				
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo		Procedimiento
		> 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%	
		<i>(1) Porcentaje de la penalidad de cada 90 días calendario.</i>		

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 trimestre, 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 = 24x90 (en 3 meses con 90 días calendario) = 2160 horas

THE = 40+20 = 1 hora

UPTIME = [(2160-1) / 2160] x100% = 99.95%

La penalidad por los 90 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.).

Procedimiento de aplicación de penalidades:

- Cada vez que el contratista incurra en los incumplimientos descritos en el numeral 8.11 y 8.12 será notificado por la División de Ejecución Contractual, mediante carta comunicando la penalidad impuesta.
- El monto de la(s) penalidad(es) impuesta(s) serán descontadas de la facturación por la ejecución de cada servicio.
- De no subsanar las faltas indicadas en el numeral 8.11 y 8.12, las penalidades se continuarán aplicando.

8.11 PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE POSICIÓN CONTRACTUAL

El contratista no podrá transferir parcial ni totalmente las obligaciones que por el contrato asume, y tendrá la responsabilidad directa y total por la ejecución y cumplimiento del mismo, salvo en los casos establecidos en el **artículo 159°** del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

8.12 RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El contratista será responsable por los vicios ocultos de los bienes y servicios ofertados, conforme a lo indicado en el Artículo 173° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo máximo de un (1) año, a partir de la última conformidad otorgada por la Entidad.

I. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 1,000,000.00 (un millón y 00/100 soles), por la suscripción 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:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Adquisición o suscripción de licenciamiento de herramientas de gestión de proyectos que incluye Instalación y configuración.▪ Adquisición o suscripción de soluciones de gestión de proyectos que incluye Instalación y/o configuración.▪ Adquisición o suscripción de herramientas colaborativas tipo wiki.▪ Servicio de instalación de herramientas Atlassian Jira y Confluence.▪ Servicio de implementación de herramientas de Ciclo de vida de aplicaciones. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de compra u ordenes de servicio, 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</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”.

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 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 de 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 de que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.