

TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACION DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de soporte técnico y mantenimiento del software SAP CRM o equivalente.

2. FINALIDAD PÚBLICA

La SUNAT dentro de su PEI (2018-2024) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra en el Objetivo Estratégico N° 01: “Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero”, indicando que, la SUNAT como parte del Estado, desarrollará los mecanismos y estrategias necesarios para, en el marco de sus competencias, mejorar significativamente el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras por parte de los contribuyentes y usuarios de comercio exterior.—En tal sentido el presente requerimiento tiene finalidad garantizar la disponibilidad y operatividad del Sistema de Relacionamiento para la Gestión Inductiva del Cumplimiento de Obligaciones Tributarias y Aduaneras de los Contribuyentes y Usuarios de Comercio Exterior, que brinda la SUNAT.

3. ANTECEDENTES

En el año 2015, mediante el proceso de Licitación Pública Internacional N° 003-2015-SUNAT/BID – Provisión de un Sistema de Relacionamiento para la Gestión Inductiva del Cumplimiento de Obligaciones Tributarias y Aduaneras de Contribuyentes y Usuarios de Comercio Exterior, la entidad adquirió la solución de gestión inductiva que utiliza el software SAP CRM.

En la actualidad la SUNAT hace uso de solución de Gestión Inductiva para brindar un trato personalizado a los contribuyentes, incentivar y facilitar el cumplimiento tributario, acorde con el incremento de las operaciones económicas de los contribuyentes

La solución de gestión inductiva cuenta con licenciamiento e infraestructura de servidores para su óptimo funcionamiento, que a continuación se detallan:

Licencia	Cantidad
SAP CRM Marketing	70
SAP CRM Service	750
SAP Developer User	1
SAP Business Object BI Suite (User)	1
SAP Business Object BI Suite (CS)	10
Oracle RT	(*)

** Licenciamiento Oracle para todas las bases de datos que conforman la solución SAP CRM.*

Servidores SAP CRM Producción

Sistema SAP	Sistema Operativo	Servidor
SAP CRM PRD APPL	Linux Red Hat 7	APPCRM01
		APPCRM02
SAP BI-BO PRD APPL	Linux Red Hat 6	APPBPS01
		APPBPS02
SAP SMP PRD APPL	Linux Red Hat 7	APPSMP01

		APPSMP02
SAP TREX PRD	Linux Red Hat 7	APPTREX01
		APPTREX02
SAP CRM PRD DB	AIX 7.1 TL3 SP4	BDCRM01
		BDCRM02
SAP BI-BO PRD DB	AIX 7.1 TL3 SP4	BDBPS01
		BDBPS02
SAP SMP PRD DB	AIX 7.1 TL3 SP4	BDSMP01
		BDSMP02
SAP Router	Linux Red Hat 6	ROUTER01

Servidores SAP CRM Desarrollo y Calidad

Sistema SAP	Sistema Operativo	Servidor
SAP CRM/TREX DEV APPL	Linux Red Hat 7	APPCDS
SAP BI-BO DEV APPL	Linux Red Hat 6	APPBDS
SAP CRM DEV DB	AIX 7.1	BDCDS
SAP BI-BO DEV DB	AIX 7.1	BDBDS
SAP CRM/TREX QAS APPL	Linux Red Hat 7	APPCQS
SAP BI-BO QAS APPL	Linux Red Hat 6	APPBQS
SAP CRM QAS DB	AIX 7.1	BDCQS
SAP BI-BO QAS DB	AIX 7.1	BDBQS

La entidad requiere mantener la solución de gestión inductiva para ello debe considerar el mantenimiento de la operatividad de la infraestructura que lo soporta, siendo necesario contratación el servicio de soporte técnico y mantenimiento del Software SAP CRM del fabricante SAP.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

Contratar el servicio de soporte técnico y mantenimiento del software SAP CRM o equivalente, de esta manera garantizar la disponibilidad y operatividad institucional del sistema de gestión inductiva que brinda la SUNAT.

4.2. Objetivos Específicos

- i. Contar con el respectivo soporte técnico especializado local y del fabricante con el tiempo de respuesta inmediata y atención óptima frente a problemas que puedan presentarse por el software SAP CRM.
- ii. Asegurar el buen funcionamiento y actualización de la solución SAP CRM que la SUNAT utiliza para brindar servicios de gestión inductiva.
- iii. Permitir el procesamiento de información para realizar campañas que la SUNAT determine gestionar.

5. DEFINICIONES

Los siguientes términos y expresiones tendrán el significado que se indica a continuación:

- **Contratista:** Postor a quien se ha adjudicado la Buena Pro del presente procedimiento y suscribe el contrato.
- **Entidad:** En adelante referido a la SUNAT.
- **DGIT:** División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

6. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

6.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de medida
Único	Servicio de soporte técnico y mantenimiento del software SAP CRM.	1	Servicio

6.2. Actividades

6.2.1. Del servicio de soporte técnico para el software SAP CRM o equivalente

6.2.1.1. El servicio de soporte técnico incluye el acceso al soporte técnico del fabricante SAP, mediante la habilitación de acceso de SAP Enterprise Support, considerando lo siguiente:

- a) Activar el servicio de SAP Enterprise Support o equivalente (Sistema de soporte al cliente sobre plataforma web 24x7), brindado por el fabricante, lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea.
- b) Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones críticas.
- c) Secuencias de comandos (scripts) de actualización.
- d) Versiones principales de productos y tecnologías, que incluye versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
- e) Asistencia técnica especializada por personal del fabricante, para la atención de solicitudes de servicio, las 24 horas del día, los 7 días de la semana (24x7).
- f) La información y/o trazabilidad del estado de incidencias reportados, estará disponible y en línea, en el portal o sitio web de registro de incidentes.

El acceso al servicio de SAP Enterprise Support se acreditará mediante el envío de las credenciales por parte del contratista, mediante correo electrónico designado por DGIT o carta por mesa de partes virtual de la Entidad; que acredite la titularidad del acceso a su nombre, indicando el usuario y clave de acceso al portal de soporte del fabricante, especificando el tipo de soporte y las características, además indicará el correo y los teléfonos del soporte del fabricante y del contratista local. Así mismo incluirá el procedimiento de escalamiento de incidentes y consultas del servicio de soporte técnico local.

La DGIT previa validación de los accesos correspondientes, en un plazo máximo de cinco (5) días calendarios suscribe el Acta de inicio de Servicio.

6.2.1.2. El servicio de soporte técnico incluye el soporte técnico local, considerando lo siguiente:

- a) Brindar el servicio de soporte local, en las oportunidades que la DGIT lo solicite, para resolver incidentes y/o problemas relacionados con el software SAP CRM de la solución de gestión inductiva, que afecte la operatividad durante las veinticuatro (24) horas al día, los siete (7) días de la semana.
- b) Brindar un soporte en todas las 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.
- c) Brindar el servicio de acompañamiento y asistencia a la Entidad en modalidad presencial o remota con personal técnico del contratista, sobre los componentes y funcionalidades de la solución de gestión inductiva implementada.
- d) Las actividades de acompañamiento iniciarán como máximo a las veinticuatro (24) horas, contabilizadas a partir de la solicitud realizada por la DGIT.
- e) Afinamiento, optimización y/o cualquier tipo de mejora en cualquier componente de la solución.
- f) Asistencia técnica para la configuración de herramientas de monitoreo que la Entidad utiliza.
- g) Instalación, configuración o actualización de nuevas versiones de software SAP, incluye parches (patches, temporary fixes, etc) y cualquier otra actualización que requiera el software que asegure el funcionamiento óptimo de la solución.
- h) Configuración y pruebas de contingencia en servidores de aplicación.
- i) El contratista debe brindar asesoramiento y actualización del software provisto de manera preventiva y/o cuando la DGIT lo solicite, el cual debe incluir el suministro de nuevas versiones de producto (releases), reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, etc) y actualizaciones por cambio de una versión de producto a la versión de mantenimiento o mejora más reciente del mismo producto. De manera trimestral el contratista presentara un informe técnico de salud de la solución que indique las actividades realizadas.
- j) El contratista debe proporcionar el procedimiento de escalamiento de incidentes y consultas a la entrega de la titularidad y habilitación de acceso de SAP Enterprise Support; los cuales podrán ser por alguno de los siguientes medios: generación de tickets de atención, por teléfono, por correo electrónico y/o gestionados a través de una mesa de ayuda o un centro de atención para el control de incidentes.

Indicador de Atención de Incidentes (soporte local)

- El contratista tendrá el plazo de cuatro (4) horas para el restablecimiento del software en situaciones críticas, computado a partir de la comunicación del incidente o falla, sea vía telefónica o correo electrónico. Esta atención se puede considerar como solución no definitiva.
- El contratista tendrá el plazo de veinticuatro (24) horas para el restablecimiento del servicio para las situaciones no descritas como críticas, computados a partir de la comunicación del incidente o falla, sea vía telefónica o correo electrónico. Esta atención se puede considerar como solución no definitiva.
- 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 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.

El contratista presentara de manera trimestral un informe técnico de atención de incidentes y/o problemas presentados durante dicho periodo, detallando lo siguiente:

- Usuario que reportó el incidente.
- Técnico que atiende el incidente.
- Hora de inicio de la atención.
- Tiempo de solución.
- Acciones correctivas tomadas.
- Acciones preventivas recomendadas.

6.2.2. Del servicio de mantenimiento del software SAP CRM

El servicio de mantenimiento considerará lo siguiente:

- a. El contratista debe realizar de manera anual (cada 365 días calendario) el mantenimiento de las licencias del software SAP CRM, 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.
- b. Culminado cada actividad mantenimiento, el contratista entregará un informe técnico de mantenimiento a la DGIT en un plazo de tres (3) días calendarios siguientes de culminada la actividad de mantenimiento de licencias de software realizado.

6.3. Lugar y plazo de la prestación del servicio

6.3.1. Lugar

Los servicios solicitados podrán ser realizados 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 de Lima Metropolitana previa coordinación con la DGIT.

6.3.2. Plazos

El plazo de ejecución del servicio es de setecientos treinta (730) días calendarios contabilizados contados a partir del día calendario siguiente de suscrita el Acta de Inicio de Servicio.

Los plazos que deberá cumplir el contratista durante la ejecución de la prestación son:

Nro	Actividad	Plazo
1	Acceso al servicio de SAP Enterprise Support	Hasta cinco (05) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.
2	Soporte técnico y mantenimiento de la licencia SAP CRM o equivalente	Hasta setecientos treinta (730) días calendario contados a partir del día calendario siguiente de suscrita el 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 calendarios previo al cumplimiento de la actividad 1.

6.3.3. Horario

En el caso que la entrega de la titularidad y habilitación de acceso de SAP Enterprise Support se realice a través de la mesa de partes virtual de la Entidad (<https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>), ésta se efectuará en el horario de atención establecido.

El horario de atención de soporte técnico y mantenimiento de la solución será del tipo 7x24x365 días.

6.4. Entregables.

Nro	Entregable	Responsable de verificación/conformidad
1	Entrega de titularidad y habilitación de acceso de SAP Enterprise Support	DGIT
2	Entrega de procedimiento de escalamiento de incidentes y consultas	DGIT
3	Entrega informe técnico trimestral de atención de incidentes y/o problemas presentados en dicho periodo.	DGIT

4	Entrega informe técnico trimestral de salud de la solución SAP CRM, el cual debe incluir reportes de diagnóstico y recomendaciones sobre el uso de la capacidad, performance y las configuraciones (tuning) de cada uno de los componentes de la solución.	DGIT
5	Entrega informe técnico de mantenimiento de licencias de software.	DGIT

Todo entregable realizado por el Contratista será materia de revisión por parte de la Entidad a través de la DGIT quién deberá evaluar el entregable y de encontrarse observaciones, errores, inconsistencias o similares procederá a notificar al Contratista vía correo electrónico, mediante un acta de entrega de observaciones en las cuales se detallará las mismas y propondrá un plazo de subsanación/corrección para el Contratista.

7. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

7.1. Requisitos del proveedor

Deberá contar con al menos una (01) oficina en el Perú en la ciudad de Lima.

Ser distribuidor autorizado y/o partner del fabricante SAP para comercializar y brindar el servicio de soporte y mantenimiento del software SAP CRM, lo cual será acreditado mediante la copia de la Carta de autorización emitida por el fabricante donde se detalle que está facultado a comercializar y brindar el servicio de soporte y mantenimiento a los productos SAP en el país. Este documento será entregado en el momento de la presentación de la oferta.

7.2. Recursos para proveer por el proveedor

7.2.1. Personal

A. Otro personal

- **Un (1) Técnico Especialista en SAP BASIS:**

- i. Actividades:

- Brindar soporte especializado en la atención de incidentes y/o problemas relacionadas con el software SAP CRM de la solución de gestión inductiva reportadas por personal de la SUNAT.
 - Revisión y aplicación de acciones sugeridas en el reporte Early Watch Alert (EWA) el cual debe obtenerse cada tres (3) meses y adjunto en el informe trimestral del servicio.
 - Validar que la conexión a SAP se encuentre disponible.

- ii. Perfil:

- Profesional en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Industrial o Ingeniería de Computación o Ingeniería Informática o Ingeniería de Software.
 - Deberá contar con Certificación Oficial del fabricante SAP.

- iii. Experiencia

- Mínimo tres (03) años de experiencia en tareas de soporte y/o mantenimiento y/o asistencia técnica en productos SAP CRM.
- **Un (1) Programador en ABAP - CRM:**
 - i. Actividades:
 - Creación y/o modificación de programas y funciones con clases, en lenguaje de programación ABAP.
 - Manejo de diccionario de base de datos.
 - Programación ABAP-Business Warehouse (rutinas expertas).
 - Gestionar la extracción transformación de cargas (ETL).
 - Configuraciones de Business Intelligence Consumer Services (BICS).
 - Reparación y mantenimiento de cadena de procesos.
 - Atención de requerimientos relacionados a incidentes y/o problemas en los procesos de carga diaria, reportados por personal de la Entidad.
 - Revisión y optimización de programas fuente, de presentarse la necesidad de modificación del código fuente.
 - Dar soporte en la solución de problemas presentados en la plataforma BI-BO.
 - ii. Perfil
 - Profesional en: ingeniería de sistemas o ingeniería industrial o ingeniería de computación o ingeniería de informática o ingeniería de software.
 - Deberá contar con certificación oficial SAP BW 7.0 ó superior.
 - iii. Experiencia:
 - Tres (03) años de experiencia mínima en el soporte y/o, mantenimiento y/o asistencia técnica del software SAP CRM.
- **Un (1) Analista funcional en SAP CRM:**
 - i. Actividades:
 - Acompañamiento para la elaboración de campañas que la Entidad realice.
 - Asistencia a la elaboración de modelos de segmentación requeridos por la Entidad.
 - Análisis e identificación de mejoras a los procesos de carga de la información
 - Evaluación del resultado de las ejecuciones de campañas
 - Actualización de la data maestra.
 - Soporte a incidentes funcionales en la solución CRM
 - ii. Perfil:
 - Profesional titulado en: ingeniería de sistemas o ingeniería industrial o ingeniería de computación o ingeniería de informática o ingeniería de software o administración de empresas o administración industrial.
 - Deberá contar con certificación oficial del fabricante SAP.

iii. Experiencia:

- Tres (03) años de experiencia mínima en el soporte y/o, mantenimiento y/o asistencia técnica de la solución SAP CRM.

Nota: Para la acreditación del personal considerado como Otro Personal se deberá presentar documentación con una copia simple que acredite fehacientemente el grado de estudios, certificación y la experiencia, el cual será presentado a la suscripción del contrato.

8. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

8.1. Otras obligaciones

8.1.1. Otras obligaciones del contratista.

- a) El contratista se compromete a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado. Si debiera producirse un reemplazo por razones de caso fortuito o fuerza mayor, el/la reemplazante deberá ser aprobado(a) por la Entidad a través de la DGIT cumpliendo con iguales o superiores características a las previstas en el numeral 7.2.1 referidas al personal del contratista. El contratista no podrá ejecutar las prestaciones a su cargo con personal no acreditado ante la Entidad.
- b) Si debiera producirse un reemplazo por caso fortuito o fuerza mayor, el (los) reemplazante(s) debe ser aprobado por SUNAT y reunir las mismas condiciones y/o superiores habilidades, competencia y experiencia a las previstas en los términos de referencia para el personal a ser reemplazado para lo cual entregará la documentación correspondiente del (los) nuevo(s) personal propuesto, vía Mesa de Partes virtual de la SUNAT, <https://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/personas-menu/centro-de-tramites-virtual/mesa-de-partes-virtual>, dirigido a la DGIT, en un plazo máximo de tres (3) días calendario de producido el reemplazo. La SUNAT tendrá un plazo de siete (7) días calendario para pronunciarse sobre lo solicitado.
- c) La SUNAT se reserva el derecho de solicitar al contratista que cualquier miembro del personal de este último asignado al servicio sea retirado y reemplazado, a condición de que este derecho sólo fuere ejercido cuando la SUNAT razonablemente considere que la cantidad o calidad del trabajo del personal en cuestión resultan inaceptables.

8.1.2. Referidas a la seguridad y salud en el trabajo.

- a) 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 del presente servicio.
- b) 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 ni con los mecanismos de seguridad y protección. 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 del servicio.

- c) 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 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, bajo apercibimiento de RESOLVER EL CONTRATO en el supuesto que incumpla los requisitos dispuestos por la normatividad correspondiente; documento que será entregado por la Entidad a la suscripción del contrato.

8.1.3. 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 lo sustituya, así como a implementar los protocolos sanitarios y disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes, y toda normativa vinculada al COVID 19 relativa a la ejecución de las prestaciones a su cargo, debiendo presentar la documentación que acredite su cumplimiento, previo al inicio de la prestación a su cargo, la misma que será puesta en conocimiento de la División de Salud y Seguridad en el Trabajo de la Entidad. El cumplimiento de lo indicado es de carácter obligatorio, bajo apercibimiento de RESOLVER EL CONTRATO
- b) El contratista se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el protocolo 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 firma del contrato, cumplirá con hacer entrega de una copia legible del mismo.
- c) El contratista deberá asegurar en todo momento que el personal que realiza el desarrollo del servicio en las instalaciones de Entidad cumpla con las disposiciones señaladas en los párrafos anteriores.

8.2. Adelantos

No se consideran adelantos.

8.3. Subcontratación

No se considera subcontratación.

8.4. Confidencialidad

El contratista se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de La Entidad, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del contrato.

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.

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 Entidad.

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 Entidad. En tal sentido, queda claramente establecido que el contratista no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del contrato.

8.5. Propiedad intelectual

El contratista deberá indemnizar y exime de cualquier responsabilidad a la Entidad 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 Entidad como resultado de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la instalación de los bienes por parte del contratista o el uso de los mismos por parte de la Entidad. Sólo aplica al alcance del servicio contratado. Lo señalado se refiere a la propiedad del software a desarrollar.

Dicha indemnización no procederá si los entregables o cualquiera de sus partes fuesen utilizados para fines no previstos en el contrato o para fines que no pudiesen razonablemente inferirse de dicho contrato.

Si se entablara una demanda o reclamación contra la Entidad como

resultado de cualquiera de las situaciones indicadas anteriormente, la Entidad notificará con prontitud al contratista, y éste último, deberá a su propio costo, 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 a 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 Entidad tendrá derecho a emprender dichas acciones o reclamaciones a nombre propio.

La Entidad se compromete a brindarle al contratista, cuando éste así lo solicite, proveer información 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 en que hubiera incurrido.

8.6. Virus

- a) Es posible que exista software que puede corromper algún componente de la solución de los presentes términos de referencia, sino también otro componente empleado en el mismo procesador o en otros procesadores conectados a él, incluyendo software de base. Esta corrupción de software puede permanecer latente y no necesariamente será hallada durante el período de pruebas de aceptación. Dicha corrupción se denominará "virus" a los fines de este numeral.
- b) El contratista acuerda que, en caso de ser hallado un virus causado por los productos entregados por éste en virtud del presente procedimiento 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

8.7. Conformidad de la prestación

8.7.1. Área que brindara la conformidad del servicio

Las conformidades se otorgarán a los entregables indicados en el numeral 6.4 y serán emitidos por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica(DGIT) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI).

8.8. Forma de pago

8.8.1. Forma de pago de la prestación principal

Se efectuarán pagos parciales, de la siguiente manera:

Actividad	Forma de pago (%)
-----------	-------------------

<p>Conformidad de los entregables:</p> <p>1) Entrega de titularidad y habilitación de acceso de SAP Enterprise Support</p> <p>2) Entrega de procedimiento de escalamiento de incidentes y consultas</p>	<p>Se pagará el 60 % del monto total contratado luego de la conformidad otorgada por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica,</p>
<p>Conformidad de los entregables:</p> <p>3) Entrega informe técnico trimestral de atención de incidentes y/o problemas</p> <p>4) Entrega informe técnico trimestral de salud de la solución SAP CRM</p>	<p>Se pagará el 30 % del monto total contratado y se realizará de manera trimestral de forma proporcional (90 días calendario) luego de la conformidad otorgada por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica aplicándose el UPTIME indicado en el numeral 8.8.2., según corresponda.</p>
<p>Conformidad del entregable: 5)</p> <p>Mantenimiento de licencias de Software</p>	<p>Se pagará el 10 % del monto total contratado y se realizará de manera anual de forma proporcional (al inicio de cada año) luego de la conformidad otorgada por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.</p>

8.9. Penalidades

8.9.1. Penalidad por mora

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplicará automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, aplicando

la fórmula establecida en el art. 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto vigente}}{F \times \text{plazo vigente en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

- a. Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios en general, consultorías y ejecución de obras: F = 0.40.
- b. Para plazos mayores a sesenta (60) días:
 - i. Para bienes, servicios en general y consultorías: F = 0.25
 - ii. Para obras: F = 0.15

8.9.2. Otras penalidades.

<i>Otras penalidades</i>

N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento														
1	Demora en la atención de los incidentes.	<p>El UPTIME se calculará, en forma trimestral, de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME} = [(THM - THE) / THM] \times 100\%$ <p>Donde:</p> <p>THM = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la Entidad por el servicio contratado.</p> <p>THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de respuesta máximo establecido) en que incurrió el contratista para el soporte técnico del servicio.</p> <p>La penalidad estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <table border="1" data-bbox="703 999 1066 1227"> <thead> <tr> <th>Rango de Uptime</th> <th>Penalidad (1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 98% - 99%]</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>< 97% - 98%]</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>< 96% - 97%]</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>< 95% - 96%]</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>< 94% - 95%]</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 94%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) Porcentaje de la penalidad de cada 90 días calendario. Para efectos del pago la penalidad se acumulará trimestralmente.</p>	Rango de Uptime	Penalidad (1)	< 98% - 99%]	2%	< 97% - 98%]	4%	< 96% - 97%]	6%	< 95% - 96%]	8%	< 94% - 95%]	9%	Menor o igual a 94%	10%	Según lo indicado en el informe del área usuaria DGIT, en sus reportes trimestrales de conformidad del servicio.
Rango de Uptime	Penalidad (1)																
< 98% - 99%]	2%																
< 97% - 98%]	4%																
< 96% - 97%]	6%																
< 95% - 96%]	8%																
< 94% - 95%]	9%																
Menor o igual a 94%	10%																

Ejemplo:

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 24x7. En 1 mes, se reportaron 4 problemas con el servicio: 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:

$$\begin{aligned} \text{THM} &= 24 \times 90 \text{ (en 1 mes con 90 días calendario)} = 2160 \text{ horas} \\ \text{THE} &= 40 + 20 = 1 \text{ hora} \\ \text{UPTIME} &= (2160 - 1) / 2160 \times 100\% = 99.95\% \end{aligned}$$

8.10. Responsabilidad por vicios ocultos

De acuerdo con el plazo mínimo señalado en el numeral 40.2 del artículo 40° del Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado, el plazo de responsabilidad del contratista por la calidad del servicio ofrecido y por los vicios ocultos de los servicios ofertados, por un plazo de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

II. 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/. 1,200,000.00 (un millón doscientos 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:</p> <p>Servicios de Soporte y/o, instalación y configuración y/o, actualización y/o, mantenimiento y/o, implementación del software SAP.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>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 durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</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 de que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>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.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de una otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización</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".

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".*