

REQUERIMIENTO

I. TERMINOS DE REFERENCIA

1. Denominación de la contratación

Servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700 o equivalente.

2. Finalidad pública

La SUNAT dentro de su PEI (2018-2022) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra 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, lo que se debe materializar en indicadores concretos y comparables internacionalmente, tales como los referidos a la reducción de la evasión y/o el incumplimiento tributario.

A fin de cumplir con el Objetivo Estratégico N° 01 se requiere continuar con la capacidad de análisis y de toma de decisiones de la SUNAT, en un ambiente para albergar y gestionar los datos de negocio que permitirán el análisis de información, lo que impacta en toma de decisiones del negocio oportunas, que permitan la mejora de los procesos de negocio y por ende el logro de los objetivos institucionales.

3. Antecedentes

La SUNAT cuenta con una solución para cruces masivos de información TERADATA, la cual es una plataforma de base de datos que soporta los cruces de información que los usuarios realizan hacia el almacén de datos o Data Warehouse. Por esta razón y con la finalidad de garantizar la operatividad de la solución para cruces masivos de información se requiere renovar el soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700 con las siguientes características:

DESCRIPCION	CANTIDAD
<p>Solución para cruces masivos de información: TERADATA Data Warehouse Appliance 6700.(Base de Datos TERADATA v15.0)</p> <p><u>TERADATA Data Warehouse Appliance 6700</u> Arreglo de Discos. Solución de backup: Hardware y Software (Tara) Sistema Operativo: SUSE Linux 11 SP1 Base de Datos: Teradata Database 15.0 Sistema Administrador de Solución: Virtualized Management Server (VMS). Customer Services Workstation. Teradata Viewpoint Management Portlets.</p> <p>Herramientas: Administración de Carga de trabajo: TeradataWorkloadDesignerPortlet Carga de Datos: TeradataParalleltransporter7(Export, Load and UpdateOperators). TeradataFastLoad, FastExport y MultiLoad. Gestión de Metadatos: Teradata Meta Data Services, Teradata Administrator Conectividad: ODBC, JDBC, CLI, OLE, DB Provider, .NET Data Provider, Plug-in for Eclipse, Data Connector, Appliance Backup Utility. Generación de SQL: Teradata SQL Assistant, SQL Assistant/WebEdition, Basic TeradataQueryUtility (BTEQ)</p>	01

4. Objetivos de la contratación

4.1. Objetivo General

Contratar el servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700 o equivalente, a fin de asegurar y garantizar la continuidad operativa de la solución.

4.2. Objetivo Especifico

- Garantizar el soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700 o equivalente, que forma parte de la infraestructura tecnológica de SUNAT.
- Asegurar el buen funcionamiento y actualización de la solución de la marca TERADATA modelo 6700 o equivalente que SUNAT utiliza para brindar servicios a sus usuarios.
- Garantizar la continuidad operativa de los servicios y aplicaciones de los usuarios internos, que son soportadas en la referida plataforma informática.

5. Características y condiciones del servicio a contratar

5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

Se requiere la contratación del servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700 o equivalente por un periodo de 1095 días calendario.

Ítem	Descripción del servicio	Unidad de Medida	Cantidad
Uno	- Servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700 o equivalente.	Servicio	01

Mediante Resolución de Intendencia N° XXX-2019/SUNAT/8B0000 se aprueba Estandarización para la contratación del servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700, por un periodo vigencia de 36 meses.

5.2. Actividades

5.2.1. Atención de llamadas del servicio de soporte técnico

Las llamadas por casos de soporte técnico o consultas se sujetarán a lo siguiente:

- Podrán efectuarse telefónicamente o por correo electrónico, el número telefónico o correo electrónico será comunicado por el Contratista al inicio efectivo del servicio y tendrán vigencia durante el periodo del contrato.
 - Para llamadas de servicio por hardware de acuerdo con el punto 5.2.2.1 inciso f.
 - Para llamadas de servicio por software de acuerdo con el punto 5.2.2.2 inciso e.
- Las llamadas por casos de soporte técnico o consultas se registrarán en la fecha reportada en un sistema help desk o similar en una página web donde la Entidad pueda hacer seguimiento del caso.

- c. La Entidad a través de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica notificará los casos de soporte técnico o consultas que se presenten incluyendo la siguiente información:
 - Fecha y hora.
 - Descripción del problema o consulta.
 - Servicios afectados.
 - Nivel de gravedad de la falla.
 - Contacto de la Entidad.
- d. Las llamadas por casos serán presentadas a la Entidad en un informe de forma trimestral con el detalle por cada llamada de servicio, que contendrá como mínimo la siguiente información:
 - Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta.
 - Personal asignado para la resolución del mismo.
 - Problemas presentados durante la resolución.
 - Documentación adjunta de los cambios hechos.
 - Recomendaciones.
 - Fecha y hora de resolución.

5.2.2. Soporte Técnico

5.2.2.1. Para todo el hardware el servicio de soporte técnico se sujetará a lo siguiente:

- a. Incluirá el servicio de reparación por personal calificado y especializado.
- b. Se incluirá la revisión del hardware y los cambios de elementos de la solución que así lo requieran.
- c. Reemplazo de hardware y componentes averiados de la solución por repuestos originales y nuevos (que no hayan sido usados o reparados anteriormente).
- d. El servicio se realizará en idioma español y en caso se escalará a niveles superiores como el propio fabricante, este se podrá dar en inglés con la respectiva traducción del Contratista.
- e. La reparación de los equipos deberá ser ejecutado de acuerdo con el plan de soporte contratado, en el lugar donde se encuentre instalada la solución y tomando en cuenta lo siguiente:
 - El tiempo de respuesta esperado a una llamada será de una (01) hora como máximo.
 - En caso de averías en alguno de los componentes de la solución, estos deben ser reemplazados en un plazo no mayor a 04 (cuatro) horas (tiempo de máximo de reparación). De requerirse un tiempo mayor de reparación el contratista podrá solicitarlo al personal de la SUNAT.
 - Se entenderá como tiempo de respuesta y reparación, al tiempo transcurrido entre la comunicación al Contratista de la existencia del mal funcionamiento del/los equipo(s) por parte de la Entidad (llamada de servicio) hasta que el Contratista active nuevamente el servicio (Reparación de la falla).
- f. La SUNAT podrá efectuar llamadas telefónicas o vía correo electrónico o por el portal web del contratista, ante una avería o defecto de algún componente de la solución. Estas se podrán efectuar de lunes a domingo (incluidos feriados) desde las 00:00

hasta las 24:00 horas. La atención se realizará en CenturyLink Perú (Av. Manuel Olgún 395, Santiago de Surco) sede donde se encuentra el Data Center.

- g. El Contratista debe programar un (01) servicio de mantenimiento preventivo durante la vigencia del contrato como parte del soporte técnico, debiendo ser ejecutada por personal certificado por el fabricante o subsidiaria local. Se debe ejecutar la actualización de firmware y drivers de corresponder, así como la identificación de eventos que puedan afectar la operación del servidor y elaboración de informe.
- h. Si una incidencia en la cual el servicio se encuentre detenido y no pueda ser levantado, el contratista tendrá plazo de 06 (seis) horas transcurridas entre la comunicación al contratista y la solución del problema o la presentación de un workaround.
- i. En el caso de detectarse problemas de la solución TERADATA 6700 o haberse aplicado un workaround, el Contratista después de haber sido notificado, contará con un plazo máximo de veinte y ocho (28) días calendario para subsanar los problemas. Los veinte y ocho (28) días calendario se cuentan desde el día que se realizó la llamada de servicio. En caso la solución del problema requiera más de veinte y ocho (28) días calendario el contratista deberá sustentarlo mediante Informe Técnico donde se indique las razones de ampliación de plazo y una carta del fabricante que lo sustente, la misma que deberá ser aceptada por la Entidad en relación con la(s) ampliación(es) de plazo de la atención.

5.2.2.2. Para todo el software de la solución el servicio de soporte técnico se sujetará a lo siguiente:

- a. Asesoramiento y actualización del software base provisto para la solución, incluyendo el suministro de nuevas versiones de producto (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, etc), que no implicara costo adicional alguno para la Entidad.
 - Update: Cambio de una versión de producto a la versión de mantenimiento o mejora más reciente del mismo producto.
 - Upgrade: Cambio de una versión de producto a una versión principal del mismo producto sobre la misma plataforma.
- b. Las instalaciones de nuevas versiones y reparaciones del software estarán a cargo del Contratista, sin costo para la SUNAT y se deberá coordinar previamente con la SUNAT.
- c. Asistir de forma presencial y/o remota ante cualquier incidente reportado por teléfono o correo electrónico o por el portal web del contratista.
- d. El análisis, determinación, corrección de problemas en el software instalado en el equipo.
- e. Para estos efectos la SUNAT efectuará llamadas de servicio ante un problema de software de lunes a viernes (incluidos feriados) entre las 09:00 AM y 5:00 PM hora peruana.
- f. El Tiempo de Atención Máximo (TAM) esperado se define en el literal j (cuadro TAM).
- g. Si una incidencia en la cual el servicio se encuentre detenido y no pueda ser levantado (severidad 1), el contratista tendrá plazo de

08 horas transcurridas entre la comunicación al contratista y la solución del problema o la presentación de un workaround.

- h. En el caso de detectarse problemas de la solución TERADATA o haberse aplicado un workaround, el Contratista después de haber sido notificado, contará con un plazo máximo de veinte y ocho (28) días calendario para subsanar los problemas. Los veinte y ocho (28) días calendario se cuentan desde el día que se realizó la llamada de servicio. En caso la solución del problema requiera más de veinte y ocho (28) días calendario el contratista deberá sustentarlo mediante Informe Técnico donde se indique las razones de ampliación de plazo y una carta del fabricante que lo sustente, la misma que deberá ser aceptada por la Entidad en relación con la(s) ampliación(es) de plazo de la atención.
- i. Los Tiempos de Atención Máximo son medidos desde el momento en que la Entidad registra el caso de atención y recibe la confirmación de la solución por parte del Contratista.
- j. El Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) para la ejecución del presente servicio contempla los siguientes tiempos de atención máximo (TAM).

Severidad	Descripción	TAM
1	Solución Teradata 6700 está fuera del servicio o no funciona en absoluto y actualmente no hay solución para el problema. Número significativo de clientes es afectado Sistema de negocio de producción Teradata inoperable. Servicio se encuentra detenido y no puede ser levantado.	4 horas
2	Solución Teradata 6700 no funciona correctamente creando un impacto significativo operacional. Solución Teradata de producción no está trabajando de forma inestable con interrupciones periódicas, aislando las aplicaciones que no son Teradata Las aplicaciones críticas no se ven afectadas, pero se experimenta interrupciones de la solución Teradata.	8 horas
3	Solución Teradata 6700 no funciona de acuerdo con lo documentado Resultados inesperados Problemas sin solución actual Impacto operacional medio-alto	24 horas
4	Preguntas de Uso Teradata	24 horas
5	Consultas y sugerencias	24 horas

- k. 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.
- l. El Contratista brindará el servicio con personal técnico, según lo indicado en el numeral 6.2.1.

- m. Las tareas que realizará el personal técnico según lo indicado en el numeral 6.2.1.1
- n. Todo el trabajo realizado por el Contratista conforme al contrato será ejecutado por personal certificado por el fabricante.
- o. El Contratista deberá entregar a la Entidad al momento de la suscripción del contrato, una nómina del personal certificado a interactuar con el servicio materia de la contratación. Dicha nómina deberá ser actualizada cuando se produzcan cambios.
- p. El Contratista otorgará al comprador acceso a una Base de Datos de Conocimientos de casos reportados por clientes de TERADATA a nivel mundial, a fin de verificar tips y soluciones a problemas similares a los que puedan presentarse en SUNAT. Este acceso será brindado en el Plan de Soporte Técnico indicado en el numeral 5.4.3.

5.3. Lugar y plazo de prestación del servicio

5.3.1. Lugar

El servicio será brindado en la sede de CenturyLink Perú, sito en Av. Manuel Olgún 395, Santiago de Surco donde se encuentra el Data Center y de manera remota de ser necesario.

5.3.2. Plazo

El plazo del servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700 o equivalente, será de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario a partir de la suscripción del “Acta de conformidad de inicio del servicio de soporte técnico”.

El contratista y la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica suscribirán el “Acta de conformidad de inicio del servicio de soporte técnico”, en un plazo máximo de cuatro (04) días calendario contados a partir del día siguiente del cumplimiento de la entrega del documento de titularidad indicado en el numeral 5.4.1.

5.4. Resultados esperados

- 5.4.1.** El contratista entregará en un plazo máximo de cuatro (04) días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato: El documento de “Titularidad de Servicio de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA modelo 6700 o equivalente”, emitido por el fabricante o representante de la marca por el plazo de ejecución del servicio indicado en el numeral 5.3.2.
- 5.4.2.** El contratista deberá presentar el Procedimiento de escalamiento de incidentes y consultas (llamadas de servicio), el cual deberá ser entregado en un plazo máximo de cuatro (04) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
- 5.4.3.** El contratista deberá presentar el Plan de Soporte Técnico (incluye el mantenimiento anual de la solución Teradata 6700), el cual deberá ser entregado en un plazo máximo de cuatro (04) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
- 5.4.4.** El Contratista deberá presentar un informe trimestral con el detalle por cada llamada del servicio, dentro de los cuatro (04) días calendarios contabilizados a partir del día siguiente de culminado el trimestre. El informe contendrá como mínimo la siguiente información:

- Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta.
- Detalle del soporte indicado en el numeral 5.2.1 literal d)

5.4.5. Todos los entregables se presentarán a través de la mesa de partes ya sea virtual <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/personas-menu/centro-de-tramites-virtual/ Mesa-de-partes-virtual> o presencial, dirigido a la División de Ejecución Contractual dentro de los plazos establecidos.

6. Requisitos y recursos del proveedor

6.1. Requisitos del proveedor

El proveedor debe estar autorizado por el fabricante para brindar en el Perú los servicios de soporte técnico de la solución de la marca TERADATA o equivalente, lo cual se acreditará en la suscripción del contrato mediante copia simple del documento que lo acredite.

6.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

6.2.1. Personal

6.2.1.1 Otro Personal

Técnico de Soporte

i. Cantidad: 02 (dos)

Los técnicos deben contar con la certificación del fabricante de la solución TERADATA, lo cual será acreditado en el inicio efectivo del servicio mediante copia simple de dicha certificación.

ii. Actividades:

- Guía y asistencia técnica de la solución TERADATA.
- Resolución de incidentes complejos presentados con la solución de TERADATA, software virtualización y el sistema operativo.
- Escalamiento de incidentes mediante una cola de atención prioritaria de soporte en el laboratorio del fabricante.
- Asignación de casos de soporte al analista especialista senior del laboratorio del fabricante.

iii. Experiencia:

Tres (03) años de experiencia mínima en soporte técnico y administración de la solución TERADATA, lo cual será acreditado en el inicio efectivo del servicio mediante copia simple de la documentación que lo sustente.

7. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación

7.1. Otras Obligaciones

7.1.1. Otras Obligaciones del Contratista

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"
- Del mismo modo, el Contratista se compromete a cumplir y respetar cada una de las disposiciones medio ambientales para uso y reciclado de los bienes reemplazados por el Contratista, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos con Decreto Legislativo N° 1278 y su reglamento con Decreto Supremo N° 014-2017-MINAM.

Obligaciones del Contratista Referidas Al Covid-19

- EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar las "Disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2" de la SUNAT, los cuales están acorde con la Resolución Ministerial N° 1275-2021/MINSA y sus modificatorias o norma que la sustituya; asimismo se compromete a implementar los protocolos sanitarios necesarios, disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes, así como toda normativa vinculada a la ejecución de las prestaciones a su cargo o algún requerimiento adicional que indique la SUNAT, debiendo presentar la documentación que acredite su cumplimiento, previo al inicio o durante el servicio, el mismo que será validado por la División de Salud y Seguridad en el Trabajo de LA SUNAT.
- 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.

7.1.2. Virus

- Es posible que exista software que puede corromper no sólo el software objeto del Contrato, sino también otro software empleado en el mismo Procesador o en otros procesadores conectados a él, incluyendo software de base. Esta corrupción de software puede permanecer latente y no

necesariamente será hallada durante el período de pruebas de aceptación. Dicha corrupción se denominará "virus" a los fines de este numeral.

- El Contratista garantiza que ha usado su mejor esfuerzo durante la construcción del Software para asegurarse de que no se han introducido o codificado virus en el Software.
- El Contratista acuerda que, en caso de ser hallado un virus causado por los productos entregados por éste en virtud del presente proceso o por hechos efectuados por sus empleados, empleará a su propia costa el mejor esfuerzo en asistir al Contratista para reducir el efecto del virus, y particularmente si el virus causara pérdida de eficiencia operativa o pérdida de datos, asistir al Contratista para mitigar dichas pérdidas y restaurar la eficiencia operativa original del Contratista.

7.1.3. Otras obligaciones de la Entidad

SUNAT se obliga a brindar las facilidades para que el personal del Contratista realice sus labores en la institución. Acceso al Data Center para realizar los trabajos requeridos. Cabe precisar que cualquier trabajo debe ser coordinado con la Gerencia de Operaciones de Soporte a Usuarios.

7.2. Adelantos

No se tiene establecido el otorgamiento de adelantos.

7.3. Subcontratación

- El Contratista, podrá subcontratar parte del servicio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° de la Ley de Contrataciones del Estado, y del artículo 147° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- El Contratista es el único responsable de la ejecución total de las prestaciones frente a la SUNAT, y que las obligaciones y responsabilidades derivadas de la subcontratación son ajenas a la SUNAT, y que el subcontratista debe estar inscrito en el Registro Nacional de Proveedores y no debe estar suspendido o inhabilitado para contratar con el Estado.

7.4. Confidencialidad

- El Contratista se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de LA SUNAT, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección (procedimientos de selección o contratación por 8 UIT) o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del contrato.
- 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 SUNAT.
- 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 presente contrato.

7.5. Propiedad intelectual

- El Contratista deberá indemnizar y eximir 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 el Comprador 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 eluso de los mismos por parte de la Entidad.
- Dicha indemnización no procederá si los bienes 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 la Entidad notificará con prontitud al Contratista, y éste podrá, a su propio costo y a nombre del Comprador, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.
- Si el Contratista no cumpliera con la obligación de informar la Entidad dentro del plazo de ley contado a partir de la fecha del recibo de tal notificación, de su intención de proceder con cualquier acción legal o reclamación, la 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, cualquier asistencia que estuviese a su alcance para que el Contratista pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. La Entidad será reembolsado por el Contratista por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

7.6. Actualización tecnológica

- En caso de ocurrir el lanzamiento al mercado por el fabricante de una nueva versión para la misma marca y producto, a la vez no garantiza a futuro el soporte post venta del(os) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s) inicialmente propuesto, es decir 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".

En caso de presentarse una "Actualización Tecnológica" en la versión de software del (los) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s) ofertados, el Contratista debe proporcionar la nueva versión de software para el(los) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s), siempre y cuando cuente con la aprobación de la SUNAT, sin alterar los plazos de entrega inicialmente propuestos y no represente cargo adicional alguno para el Comprador.

- Se entenderá que ha ocurrido una actualización tecnológica cuando se presenta una nueva versión de software del mismo producto en el mercado, que reemplaza a la que actualmente estaba instalada en éste.
- En general, el Contratista podrá entregar versiones de software para los productos objetos del presente contrato con características superiores a las inicialmente ofertadas siempre y cuando cuente con la aprobación de SUNAT, sin alterar los plazos de entrega inicialmente propuestos y no represente cargo adicional alguno para el Comprador.
- De ocurrirse el caso, si el software de alguno de los productos, por motivos de actualización tecnológica ha cambiado de nombre, el proveedor deberá adjuntar

prueba documental del fabricante indicando dichos cambios y que el nuevo software del producto contiene el 100% de las funcionalidades del software anterior.

7.7. Conformidad de la prestación

La conformidad de todas las prestaciones del servicio será otorgada por la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (DGIT) de la Intendencia Nacional de Sistemas (INSI) de la SUNAT.

- 7.7.1** La División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica emitirá el “Informe técnico de conformidad de servicio de soporte técnico del servicio” el mismo que tiene que contener los cuatro (04) informes trimestrales, presentados por el contratista, el cual será emitido dentro de los cuatro (04) días calendario siguientes a la presentación del último informe trimestral.

7.8. Forma de pago

Los pagos se realizarán, de la siguiente manera:

- El 80% del monto total del contrato del servicio de soporte técnico será al inicio del contrato, luego que SUNAT haya suscrito “Acta de conformidad de inicio de servicio de soporte técnico”, indicado en el numeral 7.7.1.
- El 20 % del monto total del contrato del servicio de soporte técnico será al término del servicio, luego de que SUNAT haya emitido el “Informe técnico de conformidad del servicio de soporte técnico del primer año”, indicado en el numeral 7.7.2.

7.9. Penalidades

7.9.1. Penalidad por mora

En caso de retraso injustificado del Contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato se le aplicará automáticamente una penalidad por cada día de retraso hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto contratado, aplicando la fórmula establecida en el art. 162º del Reglamento y la Ley de Contrataciones del Estado.

7.9.2. Otras penalidades

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	<p>DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LOS INCIDENTES DEL SOPORTE TÉCNICO DEL HARDWARE.</p> <p>El Contratista deberá tomar en cuenta que es requisito mantener un UPTIME mensual mínimo de 99%.</p>	<p>Para el soporte técnico del hardware, el UPTIME se calculará en forma mensual, de la siguiente forma:</p> <p>UPTIME (mes)=[(THM–THE)/ THM] * 100 %</p> <p>Donde:</p> <p>THM Cantidad de horas de atención brindadas por el Contratista a la Entidad por el servicio contratado en un mes.</p> <p>THE Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de atención máximo establecido en numeral 5.2.2.1</p>	<p>Según lo indicado en el informe de conformidad del área usuaria.</p>

Otras penalidades																			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento																
	<p>El UPTIME es el cálculo de un coeficiente que permitirá penalizar al Contratista, en caso no se cumplan los requisitos establecidos en las bases para garantizar un adecuado Nivel de Servicio.</p>	<p>literal e) en que incurrió el CONTRATISTA para el soporte técnico del servicio para el hardware en un mes.</p> <p>La penalidad por los 30 días calendario estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango de Uptime</th> <th>Penalidad (1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 99%, 100%]</td> <td>0%</td> </tr> <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>10%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 94%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) El porcentaje de la penalidad se aplicará sobre el monto del pago correspondiente. Para efectos del pago, la penalidad se acumulará cada 30 días calendario y se descontará en el segundo pago.</p>	Rango de Uptime	Penalidad (1)	< 99%, 100%]	0%	< 98%, 99%]	2%	< 97%, 98%]	4%	< 96%, 97%]	6%	< 95%, 96%]	8%	< 94%, 95%]	10%	Menor o igual a 94%	10%	
Rango de Uptime	Penalidad (1)																		
< 99%, 100%]	0%																		
< 98%, 99%]	2%																		
< 97%, 98%]	4%																		
< 96%, 97%]	6%																		
< 95%, 96%]	8%																		
< 94%, 95%]	10%																		
Menor o igual a 94%	10%																		
2	<p>DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LOS INCIDENTES DEL SOPORTE TÉCNICO DEL SOFTWARE.</p> <p>El Contratista deberá tomar en cuenta que es requisito mantener un UPTIME mensual mínimo de 99%.</p> <p>El UPTIME es el cálculo de un coeficiente que permitirá penalizar al Contratista, en caso no se cumplan los requisitos establecidos en las bases para garantizar un adecuado Nivel de Servicio.</p>	<p>Para el soporte técnico del software, el UPTIME se calculará en forma mensual, de la siguiente forma:</p> <p>UPTIME (mes)=[(THM-THE)/ THM] * 100 %</p> <p>Donde: THM Cantidad de horas de atención brindadas por el Contratista a la Entidad por el servicio contratado en un mes. THE Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de atención máximo establecido en numeral 5.2.2.2 literal j) en que incurrió el CONTRATISTA para el soporte técnico del servicio de software en un mes.</p> <p>La penalidad por los 30 días calendario estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango de Uptime</th> <th>Penalidad (2)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 99%, 100%]</td> <td>0%</td> </tr> <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>10%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 94%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) El porcentaje de la penalidad se aplicará sobre el monto del pago correspondiente. Para efectos del pago, la penalidad se acumulará cada 30 días calendario y se descontará en el segundo pago.</p>	Rango de Uptime	Penalidad (2)	< 99%, 100%]	0%	< 98%, 99%]	2%	< 97%, 98%]	4%	< 96%, 97%]	6%	< 95%, 96%]	8%	< 94%, 95%]	10%	Menor o igual a 94%	10%	Según lo indicado en el informe de conformidad del área usuaria.
Rango de Uptime	Penalidad (2)																		
< 99%, 100%]	0%																		
< 98%, 99%]	2%																		
< 97%, 98%]	4%																		
< 96%, 97%]	6%																		
< 95%, 96%]	8%																		
< 94%, 95%]	10%																		
Menor o igual a 94%	10%																		

EJEMPLO DEL SOPORTE TÉCNICO DEL HARDWARE:

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 7x24. 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:

$$\text{THM} = 24 \times 30 \text{ (en 1 mes con 30 días calendario)} = 720 \text{ horas}$$

$$\text{THE} = 40 + 20 = 1 \text{ hora}$$

$$\text{UPTIME} = [(720 - 1) / 720] \times 100 \% = 99.86 \%$$

La penalidad por los 30 días calendario estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:

Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾
< 99%, 100%]	0%
< 98%, 99%]	2%
< 97%, 98%]	4%
< 96%, 97%]	6%
< 95%, 96%]	8%
< 94%, 95%]	10%
Menor o igual a 94%	10%

(1) El porcentaje de la penalidad de cada 30 días calendario y para efectos del pago, la penalidad se acumulará.

EJEMPLO DEL SOPORTE TÉCNICO AL SOFTWARE:

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 8x5. 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:

$$\text{THM} = 8 \times 22 \text{ (en 1 mes con 30 días calendario)} = 176 \text{ horas}$$

$$\text{THE} = 40 + 20 = 1 \text{ hora}$$

$$\text{UPTIME} = [(176 - 1) / 176] \times 100\% = 99.43\%$$

La penalidad por los 30 días calendario estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:

Rango de Uptime	Penalidad ⁽²⁾
< 99%, 100%]	0%
< 98%, 99%]	2%
< 97%, 98%]	4%
< 96%, 97%]	6%
< 95%, 96%]	8%
< 94%, 95%]	10%
Menor o igual a 94%	10%

(2) El porcentaje de la penalidad de cada 30 días

calendario y para efectos del pago, la penalidad se acumulará.

La penalidad se descontará en el segundo pago y será obtenida de la sumatoria de las penalidades mensuales que hubieran sido calculadas durante el periodo de evaluación.

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 SUNAT exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. Si la SUNAT 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).

8. Requisitos de Calificación

B	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p>Requisitos: El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a US\$ 200,000.00 (doscientos mil dólares americanos), 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 bienes similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicio de Soporte de Servidores de Tecnología Teradata en sus diferentes versiones,• Servicios de implementación y/o instalación y/o configuración de productos Teradata,• Soporte técnico y/o mantenimiento de productos Teradata. <p>Acreditación: La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</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> <div data-bbox="248 1697 1374 1756" style="border: 1px solid black; height: 26px; width: 100%;"></div>

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”.

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.

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

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

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

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

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

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

Importante

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