

REQUERIMIENTO

I. TERMINOS DE REFERENCIA

1 DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio para la suscripción del software Redis Pack o equivalente.

2 FINALIDAD PÚBLICA

LA ENTIDAD dentro de su PEI (2018-2025) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra en el Objetivo Estratégico N° 02: “reducir los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras”, indicando que LA ENTIDAD, como parte del Estado, evitará trasladar sobrecostos a los administrados y se compromete con la simplificación, optimización y automatización de los procesos orientados a minimizar los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras, u otras cuyo control está a cargo de LA ENTIDAD.

Garantizar la correcta operatividad y funcionamiento de los servicios que brinda la entidad a través de la utilización del software Redis Pack con soporte empresarial, el cual será utilizado como componente de la Arquitectura Tecnológica donde se alojarán los sistemas informáticos desarrollados por LA ENTIDAD; siendo el caso del Sistema de Información de Comprobantes de Pago Electrónicos de Servicios Públicos, el sistema para la Declaración de Rentas de Trabajo y Rentas de Capital que serán utilizados por los micro y pequeños empresarios (MYPE) y la Plataforma Única de ingreso de información de declaraciones juradas y pagos del uso del contribuyente con el propósito de ayudarles a cumplir, de manera rápida y sencilla con sus obligaciones tributarias, además del registro de información para la regularización anual del impuesto a la renta, también permitirá modernizar los diversos medios para la elaboración de formularios y aumentar los canales para la presentación de las declaraciones juradas y pagos, brindando servicios de óptima calidad hacia el contribuyente entre otras actividades. Estos sistemas de Información permitirán modernizar los diversos servicios ofrecidos al contribuyente y agilizar su trabajo en el registro de información requerida por LA ENTIDAD.

3 ANTECEDENTES

Las soluciones referentes al Sistema de Información de Comprobantes de Pago Electrónicos de Servicios Públicos, la Declaración de Rentas de Trabajo y Rentas de Capital y la Plataforma única de ingreso de información se han construido basados en una arquitectura orientada a microsistemas, que involucra la utilización del software Redis Pack que permite su funcionamiento óptimo en la infraestructura de la institución.

La entidad requiere mantener el Sistema de Información de Comprobantes de Pago Electrónicos de Servicios Públicos, la Declaración de Rentas de Trabajo y Rentas de Capital y la Plataforma única de ingreso de información, para ello debe considerar el factor de mantenimiento de la operatividad de la infraestructura que lo soporta, siendo necesario contratar el servicio de suscripción, soporte técnico y mantenimiento del software Redis Pack del fabricante Redis Labs.

4 OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1 Objetivo General

Contratar el servicio para la suscripción del software Redis Pack que dará soporte a los sistemas de información denominado “Servicios Públicos”, “Declaración de Rentas y Trabajo” y “Plataforma única”.

4.2 Objetivos Específicos

- Contar con el respectivo soporte técnico con el tiempo de respuesta y atención óptima de acuerdo con los SLA establecidos frente a problemas presentados por el software REDIS PACK.

- Permitir optimizaciones de los sistemas soportados en este software mediante actualizaciones y/o nuevas versiones ofrecida por el fabricante.

5 CARACTERISTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

5.1 Descripción y cantidad del servicio a contratar

Ítem N°	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida
1	<p>Servicio para la suscripción del software Redis Pack o equivalente:</p> <p>1.1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uno (01) suscripción Premium del producto tipo Redis Pack con un total de 08 shards. • Uno (01) suscripción Estándar del producto tipo Redis Pack con un total de 08 shards. Fecha de inicio de la suscripción 01/05/2023 <p>1.2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uno (01) suscripción Premium del producto tipo Redis Pack con un total de 04 shards. • Uno (01) suscripción Estándar del producto tipo Redis Pack con un total de 04 shards. Fecha de inicio de la suscripción 06/11/2023 	01	Servicio

Aprobado mediante Resolución de Intendencia Nacional N.º **xxxx-2022-SUNAT/8B0000** **fecha xx de xxxxxx del 2022**, se aprueba la estandarización para la contratación del servicio para la suscripción, soporte técnico y mantenimiento de software Redis Pack o equivalente, por un periodo de treinta y seis (36) meses

5.2 Actividades

5.2.1 Del servicio de suscripción del software Redis Pack o equivalente.

- Debe ser un motor de base de datos NoSQL en memoria, basado en el almacenamiento en tablas de hashes (clave/valor) y pueda ser usada como una base de datos durable o persistente.
- Debe permitir realizar el caché de páginas HTML, o fragmentos de estas, acelerando el acceso a las mismas, evitando llegar a los servidores web o de aplicaciones.
- Debe permitir el almacén de sesiones de muy rápido acceso, en el que se mantenga un identificador de sesión junto con toda la información asociada a la misma.
- Reducir los tiempos de latencia, evitando accesos a otras bases de datos innecesarios.
- Permitir asociar un tiempo de expiración a cada clave, con lo que las sesiones deben finalizar automáticamente sin tener que gestionarlo en el código de la aplicación.
- De forma muy similar al almacén de sesiones de usuario, permita almacenar de forma dinámica en el software la información que se va adquiriendo en las

diferentes páginas web y centralizarlas para realizar operaciones posteriores (carrito de compra).

- Permita almacenar en el software el resultado de determinadas consultas que se ejecuten con mucha frecuencia a nivel de base de datos, y cuya información no cambia a menudo, o no es crítico mantener actualizada al instante.
- Permita manejar contadores y estadísticas en tiempo real, y cuente con soporte para la gestión concurrente y atómica de los mismos. Algunos ejemplos posibles serían el contador de visualización de un producto, votos de usuarios, o contadores de acceso a un recurso para poder limitar su uso.
- Permita acceder a las listas de elementos recientes que aparecen en las últimas actualizaciones de algún elemento hechas por los usuarios. Por ejemplo, los últimos comentarios sobre un post, las últimas imágenes subidas, los artículos de un catálogo vistos recientemente, etc. El software debe ser capaz de evitar el uso de las bases de datos relacionales, sobre todo cuando el volumen de información se va haciendo mayor, siendo capaz de resolver esta operación con independencia del volumen.
- Permita usarse como almacenamiento principal, realizar replicaciones, clustering de su base datos, replicación asíncrona, no bloqueante, Failover automático, entre otros.
- Permitir el uso en aplicaciones basadas en microservicios, en los que se pueda aprovechar su velocidad para construir soluciones especializadas, simples de implementar y mantener, que a la vez ofrezcan un alto rendimiento.
- Debe funcionar en la mayoría de los sistemas operativos POSIX como Linux, BSD, OS X, entre otros.

5.2.1.1 Servicio de soporte técnico del software Redis Pack.

- Brindar un soporte para resolver cualquier tipo de incidente y/o problema presentado con el software base, que afecte la operatividad durante las 24 horas al día, 7 días a la semana.
- El contratista debe proporcionar la información para la comunicación de incidentes los cuales podrán ser por alguno de los siguientes medios: Generación de tickets de atención, por teléfono, por correo y/o gestionados a través de mesa de ayuda o centro de atención para el control de incidentes.

5.2.1.2 Indicador de Atención de Incidentes

- El fabricante tendrá el plazo máximo de cuatro (4) horas, tiempo para el restablecimiento del software en situaciones críticas, computados a partir de la comunicación del incidente o falla; se pueden considerar soluciones no definitivas.
- El fabricante tendrá el plazo de veinticuatro (24) horas, tiempo de restablecimiento del software para las situaciones no críticas y/o nivel normal y/o nivel bajo, 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 acuerdo con la DGIT.

- El contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios mencionados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.

5.2.1.3 Servicio de mantenimiento del software Redis Pack.

- Cuando la entidad lo solicite, el fabricante debe brindar asesoramiento y actualización del software provisto, incluyendo el suministro de nuevas versiones de producto (releases), reparaciones (en general denominadas comercialmente como parches, temporary fixes, etc) y actualizaciones por cambio de una versión de producto a la versión de mantenimiento o mejora más reciente del mismo producto, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.

5.3 Lugar, plazo y horario de la prestación del servicio

5.3.1 Lugar

La prestación del servicio podrá realizarse por vía telefónica, correo electrónico, asistencia 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.

Todos los entregables podrán ser presentados a través de mesa de partes virtual de la SUNAT, link: <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar> y/o correo electrónico dirigido a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) dentro de los plazos establecidos, previa coordinación.

5.3.2 Plazo

El plazo de las suscripciones indicadas en el numeral 1.1 será de:

Mil noventa y cinco (1,095) días calendario contados a partir del día especificado en el acta de inicio de servicio.

DESCRIPCIÓN	PLAZO
Entrega de la suscripción del software (Numeral 5.4.1) - Uno (01) suscripción Premium del producto tipo Redis Pack con un total de 08 shards. - Uno (01) suscripción Estándar del producto tipo Redis Pack con un total de 08 shards.	En un plazo máximo de diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción el contrato o previa coordinación con la DGIT.
Suscripción del Acta de inicio del servicio	En un plazo máximo de tres (03) días calendario contados a partir del cumplimiento del numeral 5.4.1

El plazo de las suscripciones indicadas en el numeral 1.2 será de:

DESCRIPCIÓN	PLAZO
Entrega de la suscripción del software (Numeral 5.4.1) - Uno (01) suscripción Premium del producto tipo Redis Pack con un total de 04 shards. - Uno (01) suscripción Estándar del producto tipo Redis Pack con un total de 04 shards.	En un plazo máximo de diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción el contrato o previa coordinación con la DGIT.
Suscripción del Acta de inicio del servicio	En un plazo máximo de tres (03) días calendario contados a partir del cumplimiento del numeral 5.4.1

5.3.3 Horario

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

5.4 Resultados esperados

5.4.1 El contratista debe proporcionar a la DGIT en un plazo máximo de diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato o previa coordinación con la DGIT la carta de suscripción del software que incluya lo siguiente:

- Evidencia del registro del software el cual deberá estar a nombre de la SUNAT o de un representante designado por la entidad previa coordinación con DGIT.
- De ser el caso, entregar el usuario y clave de acceso al portal de soporte del fabricante.
- Especificar el tipo de soporte y las características.
- Detallar el correo y los teléfonos del soporte del fabricante y del contratista local.

5.4.2 El contratista en coordinación con el fabricante deberá presentar al final de cada año de servicio, un informe técnico de atenciones de las incidencias detallando lo siguiente:

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

Todos los entregables serán dirigidos a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (DGIT – INSI) a través de la Mesa de Partes ubicada en Av. Garcilaso de la Vega N°1472 primer piso – Lima (Horario: 08:30 a 16:30 de lunes a viernes) y/o Mesa de Partes

Virtual (<https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>) y/o a través de correo electrónico designado para tal fin en coordinación con la DGIT.

Los entregables se presentarán de manera anual dentro de los diez (10) días calendario de culminado el año de servicio.

6 REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

6.1 Requisitos del proveedor

El proveedor debe acreditar que brinda servicios de soporte o instalación o configuración o actualización o mantenimiento o implementación de proyectos de software como almacén de estructura de datos cache o agente de mensajes o base de datos SQL y/o NoSQL

7 OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCION DE LA PRESTACION

7.1 Otras obligaciones

7.1.1 Otras obligaciones del contratista

- El Contratista se compromete a no cambiar ni remover a ningún profesional propuesto durante la ejecución del servicio salvo por Incapacidad física por accidente, enfermedad o motivo de fuerza mayor.
- En caso de producirse esta situación, el Contratista lo comunicará por escrito a la División de Ejecución Contractual en un plazo máximo de 05 días calendario de ocurrido el evento, presentando además la información necesaria que permita demostrar que el reemplazo propuesto reúne iguales o superiores características a los previstos en los términos de referencia (TDR) para el personal a ser reemplazado. El cumplimiento de las condiciones del profesional propuesto como reemplazante será evaluado y aprobado por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT). La División de Ejecución Contractual, comunicará al Contratista los resultados de la evaluación realizada, dentro de los diez (10) días calendario de recibidos los documentos.
- La SUNAT se reserva el derecho de solicitar al Contratista que cualquier miembro de su personal, o cualquier subcontratista o personal de éste, sea retirado y reemplazado. El/la reemplazante deberá ser aprobado por la SUNAT y reunir iguales o superiores características a las previstas en las Bases para el personal a ser reemplazado/a.

7.1.2 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 contratista es responsable de las acciones y tareas encomendadas a su personal como parte de la prestación del servicio, garantizando el cumplimiento en los horarios estipulados y comportamiento ético dentro de la entidad.

7.1.3 Obligaciones del Contratista referidas al SARS-CoV-2

EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar la “Directiva Administrativa que establece 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, lo cuales están acorde con la Resolución Ministerial N° 1275-2021-MINSA y sus modificatorias o norma que los 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

7.2 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.

7.3 Confidencialidad

- El contratista se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de la SUNAT, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del presente contrato.
- El contratista deberá mantener 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 Oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de LA SUNAT. En tal sentido, queda claramente establecido que EL CONTRATISTA no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del contrato.
Finalmente, queda establecido que EL CONTRATISTA es responsable de garantizar la integridad de la información o del procesamiento a la cual tiene acceso, entendiéndose por ello que la información se mantenga inalterada ante accidentes o intentos de manipulación maliciosos realizados por terceros; y que sólo se podrá modificar la información mediante autorización expresa de LA SUNAT.
Asimismo, EL CONTRATISTA declara que se somete a las disposiciones previstas por la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias; haciendo dicho compromiso extensivo a sus trabajadores y cualquier personal a su cargo, responsabilizándose ante cualquier incumplimiento generado.

7.4 Actualización Tecnológica

- Se entenderá que ha ocurrido una actualización tecnológica cuando se presenta una nueva versión del mismo producto en el mercado, que reemplaza a éste, o un nuevo producto con características técnicas superiores - en la línea de productos ofrecida por el contratista a la generalidad de sus clientes – reemplaza al modelo ofrecido a la entidad.
- El contratista podrá, según su conveniencia y sin costos adicionales para la entidad, entregar componentes de software más avanzados o con características superiores a las ofrecidas, siempre y cuando cuente con la aprobación previa de la entidad.
- En ningún caso el contratista podrá entregar componentes de software cuya producción esté descontinuada por el fabricante.

7.5 Virus

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

7.6 Medidas de control durante la ejecución contractual

7.6.1 Áreas que supervisan.

El área encargada de la supervisión y la ejecución del servicio estará a cargo de DGIT.

7.6.2 Áreas que coordinarán con el proveedor.

El área encargada de las coordinaciones estará a cargo de DGIT.

7.7 Conformidad de la prestación

Las conformidades para el pago al contratista serán otorgadas por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica y se darán de acuerdo con los plazos y a los entregables indicados en los numerales 5.3.2 y 5.4 respectivamente.

7.8 Forma de pago

Para las suscripciones indicadas en el numeral 1.1 se realizará forma:

- El pago del 90% del monto contratado, luego de la suscripción del Acta de inicio de servicio, de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.4.1 y aplicándose lo indicado en el numeral 7.9.1.

- El pago del 10% del monto contratado se realizará al final de cada año de servicio de forma proporcional (con un aproximado del 3.33% del monto contratado al finalizar cada año). Luego de la conformidad otorgada por la DGIT, de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.4.2 y aplicándose el UPTIME indicado en el numeral 7.9.2.

Para las suscripciones indicadas en el numeral 1.2 se realizará forma:

- El pago del 90% del monto contratado, luego de la suscripción del Acta de inicio de servicio, de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.4.1 y aplicándose lo indicado en el numeral 7.9.1.

- El pago del 10% del monto contratado se realizará al final de cada año de servicio de forma proporcional (con un aproximado del 3.33% del monto contratado al finalizar cada año). Luego de la conformidad otorgada por la DGIT, de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.4.2 y aplicándose el UPTIME indicado en el numeral 7.9.2.

7.9 Penalidades

7.9.1 Penalidad por mora

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

7.9.2 Otras Penalidades

Otras penalidades																	
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento														
1	Por la demora en la atención de los incidentes.	<p>Se calculará el UPTIME cada 90 días calendario, de la siguiente forma: UPTIME = [(THM – THE) / THM] x 100%</p> <p>Dónde: THM = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la entidad por el soporte para el buen funcionamiento del software base. 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:</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>Rango de UP Time</th> <th>Penalidad (1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>> 98% hasta 99%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>> 97% hasta 98%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>> 96% hasta 97%</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>> 95% hasta 96%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>> 94% hasta 95%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 94%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) Porcentaje de la penalidad de cada 90 días calendario. Para efectos del cálculo de la penalidad que se acumulará.</p>	Rango de UP Time	Penalidad (1)	> 98% hasta 99%	2%	> 97% hasta 98%	4%	> 96% hasta 97%	6%	> 95% hasta 96%	8%	> 94% hasta 95%	10%	Menor o igual a 94%	10%	Según lo indicado en el informe de conformidad del área usuaria DGIT, en sus reportes de conformidades del servicio.
Rango de UP Time	Penalidad (1)																
> 98% hasta 99%	2%																
> 97% hasta 98%	4%																
> 96% hasta 97%	6%																
> 95% hasta 96%	8%																
> 94% hasta 95%	10%																
Menor o igual a 94%	10%																

Ejemplo:

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

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 24x7. En 1 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 la forma de cálculo indicada en Otras penalidades.

De presentarse una situación excepcional que impida al contratista cumplir con los plazos de respuesta establecidos, éste podrá enviar una carta de manera formal a la entidad exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. Si la entidad encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.

No se considerará para la contabilización del UPTIME, las ocurrencias ajenas al funcionamiento del servicio (falta de fluido eléctrico, siniestros, etc.).

7.10 Responsabilidad por vicios ocultos

El contratista será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio conforme a lo indicado en el numeral 40.2 del artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo de un (1) año a partir de la última conformidad otorgada por parte de la entidad.

8 DEFINICIONES

Cuando se les mencione en las especificaciones técnicas, los siguientes términos y expresiones tendrán el significado que se indica a continuación:

- (a) **CONTRATISTA:** postor a quien se ha adjudicado el presente contrato.
- (b) **DGIT:** División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de INSI.
- (c) **INSI:** Intendencia Nacional de Sistemas de Información.
- (d) **Incidente:** Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción de este o una reducción de la calidad de dicho servicio.
- (e) **LA ENTIDAD:** es la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).
- (f) **Problema:** es cuando de forma recurrente alguno de los servicios de la plataforma “Cloud Computing” no está operando de acuerdo con el esperado o está inoperante, así como, cuando se observa mal funcionamiento o fallas en la utilización de la plataforma.
- (g) **SLA:** Es el Acuerdo de nivel de servicio, que la ENTIDAD establece como parámetro para medir la calidad del servicio brindado por el CONTRATISTA.
- (h) **Software base:** Es el software primario que se instala en el ordenador o ambiente virtual y permite su funcionamiento, por ejemplo: sistema operativo, servidor de aplicación, orquestador de microservicios, software de integración, monitoreo, base de datos entre otros.
- (i) **TdR:** Término de Referencia.

II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD (Ítems N°01 y N°02)
	<p>Requisitos: El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1'000,000.00 (un millón con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios de soporte o instalación o configuración o actualización o mantenimiento o implementación de proyectos del software como almacén de estructura de datos cache o agente de mensajes o base de datos SQL y/o NoSQL</p> <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 N° 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</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”.

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 N°**.

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 N°** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.