

## TERMINOS DE REFERENCIA

### 1. DENOMINACION DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de soporte y mantenimiento de productos de la marca IBM Informix o equivalente para la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.

### 2. FINALIDAD PÚBLICA

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, en adelante la SUNAT, dentro de su PEI (2018-2025) 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, 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. Este objetivo también está referido a aquellas otras obligaciones cuyo control del cumplimiento le ha sido encargado a la SUNAT mediante ley expresa.

### 3. ANTECEDENTES

La SUNAT es usuaria de la Base de Datos Informix en más del 60% de sus bases de datos operativa, de sus sistemas de Tributos Internos, además de tener su Data Warehouse Institucional (sistema para toma de decisiones) dentro de una Base de Datos Informix y de desarrollar sus aplicaciones internas en el lenguaje 4GL de Informix.

Según las políticas establecidas por Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI), dichos productos deben contar con el servicio de soporte y mantenimiento activo, a fin de minimizar los riesgos de caída de la operatividad de los sistemas de SUNAT.

Con fecha 07 de agosto de 2020, LA SUNAT convocó al Concurso Público N° 0035-2020-SUNAT/8B1200 - Primera Convocatoria, con el objeto de contratar el “Servicio de soporte y mantenimiento de productos IBM Informix e InfoSphere DataStage o equivalente para la SUNAT” bajo el sistema de contratación de suma alzada.

El 13 de octubre del 2020 se suscribe el Contrato N° 208–2020/SUNAT – Prestación de Servicios, entre LA SUNAT y EL CONSORCIO que obtuvo la Buena Pro del procedimiento de selección antes mencionado, el cual se encuentra vigente hasta el 13 de octubre del 2023.

### 4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACION

#### 4.1 Objetivo general

Contratar el Servicio de soporte y mantenimiento para el buen funcionamiento y actualización de productos IBM Informix o equivalente, a fin de asegurar y garantizar la operatividad institucional.

#### 4.2 Objetivos específicos

- Garantizar el soporte y mantenimiento de todos los productos IBM Informix que forman parte de la infraestructura tecnológica de SUNAT.
- Asegurar el buen funcionamiento y actualización de los productos IBM Informix que la SUNAT utiliza para brindar servicios a sus usuarios.
- Permitir la continuidad de las bases de datos operativas en producción y por tanto de las aplicaciones e información sostenida en ellas para los usuarios finales.
- Mayor especialización del personal técnico en la instalación, administración, operación y soporte los productos IBM Informix, a fin de optimizar los tiempos de respuesta de los servicios brindados.

## 5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

### 5.1 Descripción y cantidad del servicio a contratar

Ítem	Descripción	Cantidad
Único	Servicio de soporte y mantenimiento de productos IBM Informix o equivalente	01

Mediante Resolución de Intendencia N° XXXXX-2023 se aprueba la Estandarización para la contratación del servicio de soporte y mantenimiento de productos de la marca IBM Informix para la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, por un periodo de 36 meses

### 5.2 Alcance del servicio

- El Contratista deberá brindar el servicio de soporte y mantenimiento<sup>1</sup> de todos los productos descritos en la "Lista de Productos" del presente numeral por el periodo de 1095 días calendario o tres (03) años contados a partir del inicio del servicio (según lo especificado en el numeral 5.5.2).
- Todas las licencias de IBM Informix o equivalente deberán ser actualizadas<sup>2</sup> a la última versión del producto vigente, en la línea que corresponda, sin embargo, deberán dar derecho de uso de las versiones anteriores del producto (licenciamiento sombrilla).
- Las versiones de Informix Enterprise Edition para las que se requiere contar con el servicio de Soporte para su buen funcionamiento, desde el inicio del servicio hasta el final del mismo son: 11.x, 12.x, 14.x y cualquier nueva versión que libere el fabricante durante el periodo de servicio.
- Para el caso de las versiones 11.70 y 12.10 del producto Informix, El Contratista deberá proveer soporte a los productos que alcanzaron o alcancen el EoS (End Of Support), para instancias de los ambientes productivos; este soporte estará basado en el conocimiento de los expertos del Contratista y la base de conocimientos del Fabricante, no siendo necesario su escalamiento al Fabricante.
- Las versiones de Sistema Operativo y los productos IBM que SUNAT tiene en producción son los siguientes:
  - o Unix AIX 7.1 y AIX 7.2 64 bits
  - o Linux Red Hat 6.6, 7.1 y 7.4
  - o Informix Enterprise Edition 11.7, 12.1 y 14.1
  - o Informix Workgroup Edition 12.1
  - o Informix Advance Enterprise Edition 11.7, 12.1 y 14.1

### LISTA DE PRODUCTOS

Software	Nombre del producto	Tipo de	Cantidad
		Licenciamiento	
INFORMIX	IBM Informix 4GL Interactive Debugger	Usuario Registrado	52
	IBM Informix SQL (Development)	Usuario Registrado	105
	IBM Informix SQL (Runtime)	Sesión Concurrente	37
	IBM Informix 4GL RDS (Development)	Usuario Registrado	57
	IBM Informix 4GL RDS (Runtime)	Sesión Concurrente	290

<sup>1</sup> La Entidad aceptará los términos y condiciones de licenciamiento que disponga el titular del software, el cual se encuentra regulado por los términos estandarizados, por el fabricante, a nivel mundial para todos sus productos.

<sup>2</sup> Se refiere al derecho a uso y descargar de nuevas versiones y no a la ejecución de la actualización o migración de versión.

	IBM Informix 4GL Compiler (Development)	Usuario Autorizado	57
	IBM Informix 4GL Compiler (Runtime)	Sesión Concurrente	482
	IBM Informix Enterprise Edition	CPU	54474 PVU
	IBM Informix Advanced Enterprise Edition	CPU	2580 PVU
	IBM Informix Enterprise Gateway Manager	Server	2

El Postor ganador de la buena pro, deberá presentar el detalle de los costos por cada uno de los servicios considerados en su oferta para la suscripción del contrato.

### 5.3 Servicio de soporte y mantenimiento

Este servicio comprende:

- El análisis, determinación, corrección y documentación de problemas de programas-producto IBM Informix o equivalente, instalados en la infraestructura de LA ENTIDAD. Para estos efectos LA ENTIDAD efectuará llamadas de servicio para soporte telefónico o acceso remoto en modalidad 7x24, sin costo adicional hasta culminar el servicio contratado.
- 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. Para lo cual El Contratista debe acreditar que LA ENTIDAD contará con un soporte especializado del fabricante en caso este sea requerido.
- Las llamadas de servicio se sujetarán a lo siguiente:
  - (a) Podrán efectuarse telefónicamente, mediante el registro en un aplicativo web o por correo electrónico (considerándose todas estas formas igualmente válidas) a las direcciones establecidas previamente en el "Procedimiento de escalamiento de incidentes y consultas". Estas se podrán efectuar de lunes a domingo (incluidos feriados) desde las 00:00 hasta las 24:00 horas; el registro de incidentes lo puede realizar la Entidad o El Contratista través de una única plataforma de registros de incidentes, según se defina en el "Procedimiento de escalamiento de incidentes y consultas", previo acuerdo entre la DGIT y El Contratista. El procedimiento será presentado por El Contratista durante las dos primeras semanas del servicio.
  - (b) Las llamadas o casos deberán ser registrados en un sistema Help Desk en una página Web, donde LA ENTIDAD pueda realizar el seguimiento de los casos reportados durante el periodo de contrato.
  - (c) El sistema de Help Desk, debe llevar un correcto registro de la fecha y hora local (GMT-5) de apertura del caso y su tratamiento hasta el cierre del mismo.
  - (d) LA ENTIDAD a través de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, en adelante la DGIT o la División de Soporte y Operación de Infraestructura Tecnológica en adelante la DSOIT, notificará las incidencias que se presenten incluyendo la siguiente información:
    - ✓ Fecha y hora
    - ✓ Descripción del incidente
    - ✓ Capturas de pantallas de ser factible
    - ✓ Servicios afectados
    - ✓ Nivel de severidad de la falla
    - ✓ Contacto en la SUNAT y dirección
  - (e) El Contratista deberá presentar a LA ENTIDAD un informe por escrito de manera mensual con el detalle de cada llamada de servicio, que contendrá como mínimo la siguiente información:
    - ✓ Descripción detallada del incidente, su causa y solución propuesta.
    - ✓ Personal asignado para la resolución del mismo.
    - ✓ Inconvenientes presentados durante la resolución.

- ✓ Documentación adjunta de los cambios hechos.
- ✓ Recomendaciones.
- ✓ Fecha y hora de resolución.

En el informe mensual de reporte de llamadas, El Contratista deberá incluir el control de tiempos de demora en la solución del problema que no son atribuibles al Contratista.

Las incidencias se darán por solucionadas una vez que las instancias estén operativas. Para la medición de los tiempos de solución, no se contabilizará los tiempos en el que SUNAT incurre para brindar accesos a los ambientes, entregar información, Restauración de bases de datos, replicación de aplicaciones, gestión de ventanas de trabajo y/o otras actividades imputables a la Entidad.

- (f) La Entidad comunicará al Contratista todo cambio realizado sobre los parámetros de configuración de las instancias Informix, debiendo El Contratista llevar su bitácora o libro de eventos. Las acciones realizadas por el personal interno de la Entidad serán comunicadas al especialista asignado por El Contratista para atender los casos de la Entidad. El tiempo para informar no excederá de 24 horas de ocurrido el hecho.

- Atención de incidentes:

El Contratista deberá ofrecer una solución de acuerdo con los niveles de severidad descritos a continuación:

Nivel de severidad	Definición de severidad	Ejemplos
Severidad 1	Situación crítica. Fallo que involucra la suspensión total del servicio	- La base de datos es inaccesible - La instancia se encuentra caída.
Severidad 2	Impacto severo. El uso de un componente de software está severamente restringido, lo que causa un impacto significativo en el negocio o suspensión parcial del servicio	- Todos los usuarios reciben un error al intentar ejecutar una funcionalidad del motor de base de datos Informix. - Lentitud extrema. Tiempos de respuesta a nivel base de datos muy altos. - Para el caso de informix la lentitud extrema está relacionada a los valores de los REA, Checkpoint, encolamiento de HDR y ER.
Severidad 3	Impacto moderado Un componente de software no crítico tiene una falla que causa impacto moderado en el servicio.	- Un grupo de usuarios o clientes no puede conectarse a la base de datos o instancia. - Un grupo de usuarios no puede ejecutar una funcionalidad - Un grupo de usuarios recibe información inconsistente o incompleta al ejecutar cierta función o comando.
Severidad 4	Consultas técnicas	- Se ha realizado consulta técnica para utilizar cierta funcionalidad. - Se ha solicitado información adicional.

Para los **ambientes productivos**, los tiempos máximos de respuesta y de solución de los incidentes, serán según se indica en el siguiente cuadro:

	<b>Severidad 1</b>	<b>Severidad 2</b>	<b>Severidad 3</b>	<b>Severidad 4</b>
Tiempo de respuesta	1 hora	2 horas	2 horas	2 horas
Tiempo de solución para versiones <b>sin</b> EOS	4 horas	8 horas	14 días	21 días
Tiempo de solución para versiones <b>con</b> EOS	4 horas	Mejor esfuerzo (Sin SLA <sup>3</sup> )	Mejor esfuerzo (Sin SLA)	21 días

Para los **ambientes no productivos**, los tiempos máximos de respuesta y solución a los incidentes reportados, serán los indicados en el siguiente cuadro:

	<b>Severidad 1</b>	<b>Severidad 2</b>	<b>Severidad 3</b>	<b>Severidad 4</b>
Tiempo de respuesta	2 horas	4 horas	8 horas	8 horas
Tiempo de solución	01 día	Mejor esfuerzo (Sin SLA)	Mejor esfuerzo (Sin SLA)	21 días

Los días indicados en los cuadros corresponden a días calendarios.

El tiempo de respuesta del incidente se contabiliza desde el momento de reportarse el incidente al Contratista hasta la primera interacción con el servicio de soporte y mantenimiento contratado.

El tiempo de solución del incidente se contabiliza desde el momento de reportarse el incidente (registro del ticket) hasta su solución. Una vez solucionado el incidente la Entidad dispondrá de un plazo máximo de 24 hrs. para el cierre del ticket, pasado este plazo el ticket se debe cerrar de manera automática.

La ENTIDAD garantizará la existencia de ambientes de contingencia operativos contando con un primario y al menos una réplica en los ambientes productivos a excepción de dos instancias (no transaccionales). En caso de presentar problemas los ambientes de contingencia, será atribuible a un mal funcionamiento del software, por lo que los SLA se mantienen. El Contratista tendrá que demostrar que la falla de la contingencia se debe a un evento ajeno al normal funcionamiento del software para que no sea aplicable la penalidad.

El Contratista podrá proponer y establecer los mecanismos necesarios para garantizar la correcta operatividad de los ambientes de contingencia durante el plazo de ejecución del servicio.

- En la solución de los incidentes de los Ambiente Productivos y No Productivos puede plantearse un workaround o solución temporal. De plantearse un workaround, se tiene un plazo máximo de veintiún (21) días calendarios para la implementación de la solución definitiva, para el caso que la versión del producto se encuentre en estado EOS no se dispondrá de un plazo máximo para la solución definitiva.
- En caso la solución definitiva de un incidente de un producto de software sin EOS requiera más de veintiún (21) días calendario, El Contratista deberá solicitarlo a través de un documento, adjuntando una carta del Fabricante, sustentando de manera fehaciente lo requerido, debiendo indicar además, el tiempo requerido para subsanar el incidente, y de ser necesario un plazo mayor, deberá explicar las razones y la gestión realizada; este documento deberá ser presentado a la DGIT. La prórroga del plazo para la solución definitiva del incidente debe ser requerido antes de finalizar los veintiún (21) días

<sup>3</sup> SLA, Se refiere a "Acuerdos de Niveles de Servicio", por sus siglas en inglés.

calendario. El Contratista no podrá exceder del plazo de seis (06) meses, incluidas todas las prórrogas sustentadas mediante carta del fabricante o subsidiaria, para la solución final definitiva de los incidentes reportados. Este plazo podrá ser ampliado siempre y cuando corresponda al desarrollo de parches y/o actualizaciones de los productos de software que utiliza la Entidad y exista de por medio una Carta emitida por el Fabricante. Si la SUNAT encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de excesos incurridos para el cálculo del UPTIME.

- El Contratista otorgará a LA ENTIDAD acceso a una Base de Datos de Conocimientos de casos reportados por clientes de Informix a nivel mundial, a fin de verificar tips y soluciones a problemas similares que puedan presentarse en LA ENTIDAD; el acceso deberá ser a través de la Web y no generará costo adicional a LA ENTIDAD. El Contratista comunicará a la DGIT el acceso a la Base de Datos de Conocimientos mediante carta máximo a los siete (07) días calendario de iniciado el servicio.
- El Contratista garantiza que, desde la entrega del Software y por el período establecido en la actualización de versiones, se somete:
  - (a) Cada elemento individual o módulo del Software será compatible con todo otro elemento o módulo del Software y con el procesador y cualquier otro Software que opere en éste que vaya a ser empleado conjuntamente con el software y haya sido descrito en la especificación funcional
  - (b) Todo el trabajo realizado por El Contratista conforme al Contrato, será ejecutado por personal técnico certificado, competente y experimentado en el manejo de este Software.
  - (c) Disponibilidad de una Base de Conocimientos de acceso vía Internet para consultas de problemas relacionados con el Software.
- Para determinar el tiempo que tomó la solución de un caso que esté relacionado con incidentes de software, se acudirá al sistema de Help Desk del Contratista. Este sistema debe ser capaz de determinar el tiempo real que tomó la atención del caso (días, horas y minutos), no responsabilizándose a LA ENTIDAD por un cálculo incorrecto, debido a la contabilización de tiempos, durante el cual se espera respuesta por parte de LA ENTIDAD.
- El Contratista en un plazo no mayor a seis (06) meses de entregada la lista de instancias, deberá realizar un assessment a las 10 instancias más críticas de los ambientes productivos que LA ENTIDAD determine, la lista de instancias será entregada por la ENTIDAD a los diez (10) días de firmado el contrato. El assessment incluirá como mínimo un diagnóstico de la situación actual y una propuesta de mejora con acciones propuestas previamente revisadas con LA ENTIDAD, para asegurar que sean viables.
- El Contratista deberá garantizar el acceso a un Programa de Soporte Premium para los productos Informix Enterprise Edition y Informix Advanced Enterprise Edition, el cual deberá considerar lo siguiente como mínimo:
  - a) El Contratista debe garantizar la designación de un Especialista, quien asistirá a LA ENTIDAD en forma presencial, remota y/o telefónica, en la ejecución de tareas de soporte preventivas y correctivas. Además, dicho Especialista deberá hablar español o contar con un traductor en todo el tiempo que interactúe con LA ENTIDAD.
  - b) El Especialista asignado debe contar con una certificación en "IBM Certified System Administrator Informix 12.10 o superior".
  - c) El Especialista debe ayudar a resolver las consultas técnicas y los incidentes reportados en forma rápida y eficiente, permitiendo minimizar los tiempos de interacción con los demás especialistas del Fabricante.
  - d) El Especialista debe asegurar la asignación de prioridad alta a los incidentes reportados y a las consultas técnicas, a fin de agilizar su atención, debiendo informar en forma continua sobre el progreso en la atención de los mismos.

- e) La designación del Especialista será comunicada por El Contratista a LA ENTIDAD mediante Carta, en un plazo máximo de siete (07) días calendario, luego de iniciado el servicio.
- f) Al inicio del servicio, el Especialista asignado por el Fabricante o El Contratista se reunirá con el personal técnico de la DGIT, con el fin de conocer la infraestructura tecnológica instalada. Esta reunión deberá realizarse como máximo a los quince (15) días calendario luego de iniciado el servicio, previa coordinación con la DGIT.
- g) LA ENTIDAD se comunicará con el Especialista asignado, con el objeto de notificar algún requerimiento, consulta técnica o incidente. La comunicación se realizará a través de los medios de comunicación acordados entre la Entidad y el Contratista.
- h) Garantizar la solución de los incidentes reportados y las consultas técnicas en el menor tiempo posible, garantizando el menor número de escalamientos y la atención por especialistas altamente calificados.
- i) LA ENTIDAD debe tener acceso a un escalamiento prioritario al laboratorio del Fabricante.
- j) LA ENTIDAD estima un crecimiento del 5% para el primer año y 0% para el segundo y tercer año para el producto "IBM Informix Enterprise Edition". El Contratista debe asegurar la provisión de licencias y soporte acorde a esta proyección.
- k) En virtud al servicio de Soporte Premium, El Contratista debe garantizar lo siguiente:
  - Realizar el acceso remoto para el recojo de información o guiar al personal técnico de LA ENTIDAD en la recolección de esta información para diagnósticos apropiados que permitan la resolución de los incidentes reportados y las consultas técnicas.
  - Evaluación proactiva de potenciales problemas, lo cual se desarrollará de manera conjunta con LA ENTIDAD, analizando problemas y correcciones conocidas en el producto de software Informix Enterprise Edition.
  - Apoyo en la definición de la arquitectura que hagan uso de los productos de software Informix Enterprise Edition, que incluye el análisis de los requerimientos de servicio de LA ENTIDAD, análisis de opciones y diseño de arquitectura de implementación.
  - Soporte al proceso de implementación o despliegue de la arquitectura recomendada.
  - Seguimiento del proceso de instalación de los productos de software Informix Enterprise Edition, con recomendaciones de mejores prácticas, de versiones y niveles de actualización; aclaración de dudas sobre el proceso u opciones de instalación.
  - Análisis de los ambientes en donde se ejecutan los productos de software Informix Enterprise Edition, pudiendo incluir validaciones de instalación, validación de interdependencias entre los productos del Fabricante, validación del correcto funcionamiento y configuración, recomendaciones para mejorar el rendimiento del ambiente de ejecución, verificaciones de opciones de configuración del producto, de acuerdo con las necesidades de LA ENTIDAD.
  - Aclaración de las dudas al personal técnico de LA ENTIDAD relacionadas con la utilización de los productos de software cubiertos por el servicio, indicando las mejores prácticas en su utilización.
  - Las actividades previamente detalladas se efectuarán de manera continua y remota como parte del Servicio solicitado, de requerirse atención on-site estas serán efectuadas con previa coordinación con El Contratista, de acuerdo a lo definido en literal k del numeral 5.3. del presente término de referencia.
  - Desarrollo de seis (06) Workshops como mínimo, los cuales se realizarán durante la vigencia del contrato, a razón de dos (02) por año. Estos deben brindarse con orientaciones sobre el uso de los productos de software cubiertos por el servicio, personalizado para las necesidades de LA ENTIDAD. Estos workshops tendrán

una duración mínima de veinte (20) horas académicas (de 60 minutos cada una) con no más de ocho (08) horas por día. LA ENTIDAD dispondrá de un mínimo de 12 cupos de participantes para cada workshop.

- Los Workshops se podrán realizar en las instalaciones de la Entidad, en las instalaciones del Contratista o de manera remota, previa coordinación y aprobación de la DGIT.
- En caso un funcionario de SUNAT no asista al workshop, es responsabilidad de SUNAT reemplazarlo en el día o al día siguiente, liberando de cualquier responsabilidad administrativa y económica al Contratista por la inasistencia del funcionario SUNAT
- El Contratista y la DGIT coordinarán previamente los temas del workshop.

Responsabilidades del Contratista:

- Brindar las capacitaciones en idioma español
- Proveer espacio físico (en caso la entidad lo requiera) dentro de Lima Metropolitana
- Proveer el capacitador
- Provisión de infraestructura (proyector, sillas y mesas de trabajo en caso la entidad requiera que se ejecute en las instalaciones de IBM Perú o en otras instalaciones adecuadas.
- Emisión de Certificados de participación por parte El Contratista o del Fabricante.

Responsabilidades de la Entidad:

- Permisos de acceso (en caso se haga en el local de la entidad)
- Facilidad de infraestructura (proyector, escritorio, silla en caso de realizarse en las instalaciones de la Entidad)
- Proveer a los participantes de la Entidad de los equipos que sean necesarios (laptops, desktops).
- Definir la relación de asistentes.

- l) Deberá existir una (01) visita bimestral por tres (03) días continuos en horario de oficina de 8:30 am a 5:30 pm, durante la vigencia del servicio, por parte del personal especializado en el uso de los productos Informix Enterprise Edition; de ser necesario LA ENTIDAD comunicará el cambio de la modalidad de visita (de presencial a no presencial). Asimismo, LA ENTIDAD podrá adelantar la realización de una visita, previa coordinación con El Contratista. El alcance de las visitas será de Asesoramiento en los temas detallados a continuación:

- Consultas técnicas especializadas.
- Instalaciones nuevas o reinstalaciones del software Informix Enterprise Edition.
- Diseño y planeamiento de la arquitectura de base de datos.
- Implementación de planes de remediación y recuperación de bases de datos y/o instancias Informix.
- Configuración avanzada y afinamiento de las instancias Informix.
- Implementación de las mejores prácticas en la instalación, configuración y operación del software Informix Enterprise Edition.
- Detección de riesgos asociados al software Informix Enterprise Edition.
- Tuning de instancias Informix.
- Migración de instancias Informix.
- Definición de Assessment relacionados con el uso del software Informix Enterprise Edition.
- Al finalizar la visita, El Contratista deberá emitir un informe técnico de las actividades realizadas, dentro de los cinco (5) días calendarios contabilizados a partir del día siguiente de culminada la visita, el mismo que deberá ser aprobado

mediante un informe de conformidad emitido por el área usuaria, como sustento de la realización de la actividad. La Entidad emitirá el informe de conformidad en un tiempo máximo de cinco (5) días calendarios.

De encontrarse alguna observación al informe presentado por El Contratista, este podrá ser subsanado de manera virtual en un tiempo máximo de tres (03) días calendarios.

- m) Casos de fuerza mayor. Ante la ocurrencia o inminente ocurrencia de eventos no predecibles que impidan la realización de actividades presenciales, tales como las requeridas en los puntos “j” (Workshops) y “k” (Visitas bimestrales), El Contratista podrá solicitar el cambio de modalidad de “Presencial” a “Remoto”, siendo responsabilidad del área usuaria (DGIT) la revisión y posible aprobación de la solicitud de El Contratista.

## **5.4 Mantenimiento**

5.4.1. Permanente asesoramiento y actualización<sup>4</sup> del software provisto, incluyendo el suministro de nuevas versiones de producto (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches y temporary fixes.

- 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.

5.4.2. La entrega a LA ENTIDAD de cualquier Software como parte del servicio de soporte, mantenimiento o actualización referente a la contratación, significará la entrega de los siguientes elementos:

- Copia del Software en forma legible y en sus embalajes originales, o en su defecto el acceso y notificación para la descarga del producto a través de la Web. Si El Contratista remite el software en físico, éste deberá ser entregado a la DGIT, ubicado en la Avenida Andrés Reyes 320 San Isidro y, si el software corresponde a una descarga a través de la web, El Contratista remitirá el link de la descarga mediante correo electrónico el cual será coordinado previamente con la DGIT.
- La documentación que autoriza el uso del Software para todas las versiones emitidos a nombre de LA ENTIDAD. LA ENTIDAD recibirá las actualizaciones de versiones de este software durante el tiempo del periodo de actualización de versión ofertada. Estos documentos contemplarán, como mínimo el soporte técnico y la actualización de versiones de los productos.

## **5.5 Lugar, plazo y horario de prestación del servicio**

### **5.5.1 Lugar**

- La infraestructura donde se encuentra instalado el software para el cual se brindará el servicio de soporte y mantenimiento se ubica en los data center de San Isidro-Lima y Surco-Lima, a los cuales El Contratista podrá acceder de manera presencial o remota.
- El data center de San Isidro se encuentra ubicado en Avenida Andrés Reyes 320 - San Isidro, Lima.
- El data center de Surco se encuentra ubicado en Manuel Olgún 395.
- Los data center podrían cambiar de ubicación, lo cual será comunicado al CONTRATISTA vía correo electrónico en un plazo máximo de siete (07) días de ocurrido el hecho.

---

<sup>4</sup> Se refiere al derecho a uso y descargar de nuevas versiones y actualizaciones para productos sin EOS (End of Support) y no a la ejecución de la actualización o migración de versión. La entidad podrá descargar versiones y actualizaciones de productos con EOS que hayan sido publicados previamente en los repositorios de fabricante.

- Toda documentación relacionada al servicio debe ser entregada a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

### **5.5.2 Plazos**

- El plazo de ejecución del servicio será por un periodo de mil noventa y cinco (1095) días calendario o tres (03) años.
- El inicio del servicio será a partir del día siguiente de la firma del contrato.
- En caso el contrato se firme antes del 13 de octubre del 2023, el inicio del servicio será a partir del 14 de octubre del 2023.
- El Contratista tendrá un plazo máximo de diez (10) días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato, para hacer entrega de los documentos de "titularidad de los productos de software" que emite el fabricante.
- Una vez recepcionados los documentos de "titularidad de los productos de software" que emite el fabricante, la DGIT procederá a levantar el Acta de Conformidad de Recepción de los "Documentos de Titularidad de los Productos de software", dentro de los siete (07) días calendario siguientes a la entrega de los documentos.
- La DGIT procederá a emitir anualmente el Acta de Conformidad del Servicio de Soporte y Mantenimiento a los siete (7) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de concluido el servicio anual.

### **5.5.3 Horario**

El horario del servicio será de lunes a domingo las 24 horas, incluyendo feriados. Las reuniones entre El Contratista y la Entidad se realizarán de lunes a viernes en horario de oficina de 8:30 am y 5:30 pm, previa coordinación.

## **5.6 Resultados esperados (entregables)**

- 5.6.1** El Contratista deberá entregar documentación de Titularidad de los Productos emitida por el fabricante, en formato impreso o electrónico, donde debe indicar el plazo de soporte y mantenimiento de tal forma que se asegure el soporte continuo por tres (03) años según lo requerido en el presente término de referencia. El Contratista podrá acreditar la vigencia de dicho soporte en forma anual y por adelantado. Las acreditaciones podrán entregarse de forma anual, siendo necesario entregar la acreditación correspondiente al primer año, a más tardar a los diez (10) días calendario posteriores a la firma del contrato, a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT). Para los demás años, se deben realizar la entrega al menos cinco (05) días antes de iniciarse el siguiente año.
- 5.6.2** El Contratista deberá entregar una carta emitida por el fabricante, que acredite que LA ENTIDAD contará con un soporte especializado del fabricante de manera continua por tres (03) años. La carta podrá entregarse de forma anual cubriendo periodos anuales, siendo necesario entregar la correspondiente al primer año, a más tardar a los diez (10) días calendario posteriores a la firma del contrato, a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT). Para los demás años, se debe entregar la carta anual al menos cinco (05) días antes de iniciarse el siguiente año.
- 5.6.3** Procedimiento de escalamiento de incidentes y consultas, el cual deberá ser entregado al día siguiente de firmado el Contrato a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).
- 5.6.4** El Contratista deberá entregar un informe que debe contener las buenas prácticas de migración a la versión de Informix 14.10 desde las versiones 11.70 y 12.10. Este informe debe ser entregado a los treinta (30) días calendario posterior a la firma de Contrato.
- 5.6.5** La ENTIDAD remitirá la lista de ambientes productivos (185) y no productivos (60), el cual será entregado en un plazo no mayor a diez (10) días calendario de firmado el Contrato, a través de un correo electrónico, debiendo El Contratista proporcionar una cuenta electrónica a la firma del Contrato. La lista de ambientes productivos y no productivos puede variar durante el servicio la misma que será comunicada vía correo electrónico. Esta lista incluirá las 10 instancias críticas sobre las cuales se efectuará el assessment y los informes de salud semestrales, estas 10 instancias podrán ser las

mismas durante el plazo de ejecución de la prestación, pudiendo a necesidad de la Entidad reemplazarse hasta 03 instancias como máximo por año de servicio, para lo cual la Entidad comunicará al Contratista en un plazo mínimo de tres (03) meses antes de la entrega de los informes semestrales por parte del Contratista. Este reemplazo será comunicado vía correo electrónico a la cuenta de contacto indicada por El Contratista.

**5.6.6** Los tiempos de respuesta serán aplicados desde el siguiente día de la firma de Contrato.

**5.6.7** El Contratista deberá presentar:

- Un (01) informe mensual con el detalle de cada llamada de servicio efectuada por LA ENTIDAD, el cual deberá ser entregado dentro de los diez (10) días calendario, luego de finalizado el mes.
- El Contratista deberá entregar de manera semestral informes de salud para diez (10) instancias de Informix que LA ENTIDAD determine, los cuales incluyan reportes de diagnóstico y recomendaciones sobre el uso de la capacidad, performance y las configuraciones (tuning) de cada una de las instancias, el cual deberá ser entregado dentro de los diez (10) días calendario luego de finalizado el semestre.

Todos los informes se presentarán a través de la mesa de partes, ya sea virtual o presencial, y adicionalmente en formato digital vía correo electrónico a las direcciones previamente coordinadas con la DGIT, las cuales podrán cambiar, siendo comunicadas al Contratista en un plazo máximo de 10 días, luego de ocurrido el cambio.

## **6. REQUISITOS Y RECURSOS DEL CONTRATISTA**

### **6.1 Perfil del Contratista**

**6.1.1** Ser propietario o canal o partner o distribuidor autorizado del fabricante para comercializar el servicio de soporte y mantenimiento a las licencias de productos IBM Informix, el cual será acreditado mediante la copia de la Carta de autorización emitida por fabricante en donde se detalle que está facultado a comercializar el servicio de soporte y mantenimiento al producto IBM Informix en el país; en el caso de ser subsidiaria del fabricante de los productos en el país, no será necesario que presente la "Carta de autorización", sólo presentará una carta donde se acredite su calidad de subsidiaria. Este documento será entregado para la suscripción del contrato.

### **6.2 Recursos a ser provistos por El Contratista**

#### **6.2.1 Personal**

##### **A. Otro Personal**

Para efectos de brindar el servicio de soporte y mantenimiento El Contratista, debe contar como mínimo con el siguiente personal:

- **Dos (02) Especialistas en administración de bases de datos Informix**
  - i. **Actividades**
    - Realizar servicio de soporte y mantenimiento para buen funcionamiento y actualización de productos IBM Informix.
    - Realizar servicio de soporte técnico especializado de productos IBM Informix.
  - ii. **Perfil**
    - **Formación Académica**
      - Técnico profesional titulado o grado académico de bachiller en Redes o Informática o Electrónica o Sistemas o Telecomunicaciones o Software o Computación
    - **Experiencia**

Tres (03) años de experiencia mínima acumulada en administración y soporte en Informix o como Administrador de Bases de Datos Informix en sus versiones 11.x, 12.x y 14.x.

### iii. Certificación

- Certificado por el fabricante en:
  - IBM Certified System Administrator Informix 12.10
  - IBM Certified System Administrator AIX 7 o Linux Professional Institute LPIC-1/LPIC-2

Para el caso de IBM Certified System Administrator AIX 7, de no contar con la certificación, se aceptará el haber realizado algún curso oficial de IBM en Administración de AIX 7.

Debido a la criticidad de los servicios que soportan estos productos, se requiere que el personal mencionado sea certificado por el fabricante o subsidiaria local. De esta manera se garantizará que la atención será de primer nivel, oportuna y con personal calificado.

Nota: Para la acreditación del "Otro Personal" se deberá presentar copia simple de los documentos que acredite fehacientemente la formación académica, la experiencia, cursos oficiales y certificaciones, los cuales serán presentados al inicio efectivo del servicio.

El Contratista en caso de emplear personal de procedencia extranjera se asegurará que debe estar legalmente habilitado por las autoridades de migración para trabajar en el territorio nacional, además dicho personal deberá de hablar español o contar con un traductor en todo el tiempo que interactúe con SUNAT.

## 7. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

### 7.1. Otras obligaciones

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

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"

#### 7.1.2. 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, las cuales están acorde con la Resolución Ministerial N.º 031-2023/MINSA que aprueba la Directiva Administrativa N.º 339-MINSA/DGIESP-2023, 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 al SARS-CoV-2 relativa 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 SARS-CoV-2 y demás protocolos sanitarios necesarios, tienen como objetivo minimizar los riesgos existentes que pueden generar la transmisión del SARS-CoV-2 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 caso se 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; 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 de la prestación en las instalaciones de LA SUNAT cumpla con las disposiciones señaladas en los párrafos anteriores.

### **7.1.3. Retiro del personal asignado al servicio**

- a) El Contratista se compromete, a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado al proyecto, salvo casos de fuerza mayor. Si debiera producirse un reemplazo por razones de fuerza mayor, el/la reemplazante debe ser aprobado por LA SUNAT y cumplir con iguales o superiores características a las previstas en las Bases para el personal a ser reemplazado.
- b) El Contratista comunicará de manera formal, a la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (DGIT), la salida del personal en un plazo máximo de 24 horas de ocurrido el evento, y se compromete a realizar el reemplazo dentro de los tres (03) días calendario, posteriores a la aprobación por parte de LA SUNAT, acreditando las calificaciones del nuevo personal asignado.
- c) De presentarse algún inconveniente que lo justifique, SUNAT podrá solicitar al Contratista el reemplazo del personal, comprometiéndose El Contratista a asignar personal con iguales o superiores características a las previstas en las Bases. El Contratista en un plazo no mayor a 30 días calendario la cual se contabilizará desde la fecha solicitada por la SUNAT, presentará la documentación física y mediante correo electrónico del personal propuesto a LA DGIT, ésta remitirá su conformidad u observación en un plazo no mayor a 3 días calendario; a partir de la conformidad remitida por la DGIT El Contratista debe asegurar que en un plazo no mayor a 10 días calendario el personal propuesto inicie sus labores.

### **7.1.4. 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

### **7.1.5. Actualización Tecnológica**

- En el caso de presentarse una “actualización tecnológica” en los bienes, servicios y/o elementos que formen parte de la oferta y en cualquier momento anterior al acta de conformidad de los bienes o servicios, El Contratista deberá suministrar tales equipos, servicios y/o elementos actualizados, contando con autorización previa de la SUNAT y sin que esto implique un cargo adicional.
- 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 SUNAT; considerando que este no debe perjudicar el normal funcionamiento de los servicios proporcionados.
- En ningún caso El Contratista podrá entregar bienes o servicios cuya producción esté descontinuada por el Fabricante.

#### **7.1.6. Facilidades a ser provistas por LA ENTIDAD**

- a) Dar las facilidades para que el personal del Contratista realice sus labores en la Institución. Acceso al Data Center para realizar los trabajos requeridos previa coordinación con la SUNAT.
- b) Para la atención de un incidente, de manera presencial, se podrá acercar a la Entidad el personal técnico del Contratista o del fabricante para la atención.

#### **7.2. Adelantos**

No aplica.

#### **7.3. Subcontratación**

El Contratista podrá subcontratar de acuerdo a 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.

#### **7.4. Confidencialidad**

- a) El Contratista se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de LA SUNAT, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del contrato.
- b) El Contratista deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del Contrato quedando prohibida revelarla a terceros.
- c) Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del Contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el Contrato.
- d) Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por El Contratista
- e) Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por El Contratista para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de LA SUNAT.
- f) Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de LA SUNAT. En tal sentido, queda claramente establecido que El Contratista no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del presente Contrato.

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.

#### **7.5. Propiedad Intelectual**

- a) El Contratista se compromete a no usar el nombre de la SUNAT ni hacer referencia al bien o servicio materia del presente contrato, en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización de la SUNAT. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de propiedad exclusiva de la SUNAT. La SUNAT no se hace responsable por el uso por cuenta del Contratista respecto de productos protegidos por las leyes aplicables a derechos de propiedad intelectual nacional o internacional.
- b) El Contratista deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a LA SUNAT y a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación, demanda, pérdida, daño, costo y gasto cualquiera sea su naturaleza, incluidos los honorarios y gastos de representación legal, en los cuales pueda incurrir LA SUNAT como resultado de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del Contrato debido a la instalación del servicio por parte del Contratista.
- c) Si se entablara una demanda o reclamación contra LA SUNAT como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas, LA SUNAT notificará con prontitud al Contratista, y éste podrá, a su propio costo y a nombre de LA SUNAT, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.
- d) Si El Contratista no cumpliera con la obligación de informar LA ENTIDAD dentro del plazo de ley contado a partir de la fecha del recibo de tal notificación, de su intención de proceder con cualquier acción legal o reclamación, LA SUNAT tendrá derecho a emprender dichas acciones o reclamaciones a nombre propio.
- e) LA SUNAT se compromete a brindarle al Contratista, cuando éste así lo solicite, cualquier asistencia que estuviese a su alcance para que El Contratista pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. LA ENTIDAD será reembolsada por El Contratista por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

#### **7.6. Medidas de control durante la ejecución contractual**

El área usuaria que coordinará con El Contratista y supervisará las labores es la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

#### **7.7. Conformidad de la prestación**

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

#### **7.8. Pago**

## A. Forma de pago

### Del Servicio de Soporte y Mantenimiento

El pago del servicio se realizará, de la siguiente manera:

N° DE PAGO	PAGO
Primer pago	El 40% del monto total contratado, se realizará al inicio del 1er año de contrato, luego que la DGIT haya emitido la Conformidad de Recepción de los Documentos de Titularidad de los Productos de software Informix.
Segundo pago	El 30% del monto total contratado; se realizará al inicio del 2do año de contrato, luego que la DGIT haya emitido la Conformidad del Servicio de Soporte y Mantenimiento anual del primer año y la acreditación de los documentos de soporte de fabricante correspondientes al segundo año.
Tercer pago	El 20% del monto total contratado, se realizará al inicio del 3er año de contrato, luego que la DGIT haya emitido la Conformidad del Servicio de Soporte y Mantenimiento anual del segundo año y la acreditación de los documentos de soporte de fabricante correspondientes al tercer año.
Cuarto pago	El 10% del monto total contratado, luego que la DGIT haya emitido la Conformidad. del Servicio de Soporte y Mantenimiento anual del tercer año.

### 7.9. Fórmula de reajuste

No aplica.

### 7.10. Penalidades

#### 7.10.1. Penalidad por mora

En virtud del Artículo N° 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, se aplicarán las penalidades por el retraso injustificado del Contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato.

#### 7.10.2. Otras penalidades

##### a. Penalidad por demora en la sustitución de Otro Personal

LA ENTIDAD le aplicará al Contratista una penalidad de una (01) UIT del ejercicio anual vigente por cada día de atraso de reemplazo del personal, según lo indicado en el informe de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (DGIT)

##### b. Penalidad por incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio.

N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Demora en la solución de los incidentes.	<p>El indicador asociado al Tiempo de Solución (TS) se calculará, en forma mensual acumulada de la siguiente forma:</p> $TS = (NT - N1) / NT \%$ <p>Donde:</p> <p><b>N1</b> = Número de incidentes de severidad 1,2 o 3 en el periodo que</p>	Según lo indicado en el informe del área usuaria DGIT, en sus informes anuales de conformidad del servicio.

		<p>NO cumplieron los tiempos de solución definidos.</p> <p><b>NT</b> = Número Total de incidentes de severidad 1, 2 o 3 presentados en el periodo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El cálculo del indicador TS sólo aplica en los periodos donde el número de incidentes sea mayor o igual a 10. Si <math>NT &lt; 10</math> se considerará <math>TS = 100\%</math></li> <li>En caso un incidente permanezca sin solución por más de un periodo, este será considerado para el cálculo de todos los periodos afectados.</li> </ul>															
2	<b>Disponibilidad del servicio</b>	<p>El UPTIME se calculará, en forma mensual acumulada de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME} = \frac{(\text{THM} - \text{THE})}{\text{THM}}$ <p>Donde:</p> <p><b>THM</b> = Cantidad de horas de atención que debe brindar El Contratista a la Entidad por el servicio contratado.</p> <p><b>THE</b> = Sumatoria de las cantidades de horas de afectación del servicio en que incurrió El Contratista para el soporte técnico del servicio.</p>	Según lo indicado en el informe del área usuaria DGIT, en sus informes anuales de conformidad del servicio.														
3	<b>Penalizaciones</b>	<p>La penalidad por los 30 días calendario estará en función al resultado del Indicador de Cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) según la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango de ANS</th> <th>Penalidad <sup>(1)</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt; 98%, 99% ]</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 97%, 98% ]</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 96%, 97% ]</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 95%, 96% ]</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 94%, 95% ]</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 94%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Donde:  <math>\text{ANS} = 50\% (\text{TS}) + 50\% (\text{UPTIME})</math></p> <p>(1) Porcentaje de la penalidad mensual, aplicado a la 36va parte del pago total del servicio de mantenimiento. Para efectos del pago, la penalidad se acumulará anualmente.</p>	Rango de ANS	Penalidad <sup>(1)</sup>	< 98%, 99% ]	1%	< 97%, 98% ]	3%	< 96%, 97% ]	5%	< 95%, 96% ]	7%	< 94%, 95% ]	9%	Menor o igual a 94%	10%	
Rango de ANS	Penalidad <sup>(1)</sup>																
< 98%, 99% ]	1%																
< 97%, 98% ]	3%																
< 96%, 97% ]	5%																
< 95%, 96% ]	7%																
< 94%, 95% ]	9%																
Menor o igual a 94%	10%																

La penalidad anual 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 solución 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 y siniestros) y fallas de hardware en general (Servidor, Storage y Comunicaciones).

### EJEMPLO 1:

#	Instancia	Tiempo Total Fuera de Servicio (Min)	Fuera de Servicio x SUNAT (Min)	Fuera de Servicio x PROVEEDOR (Min)	Severidad	# Incidentes	Num. Incidentes S1 fuera de TS
1	Base 1	105	15	90	1	2	0
2	Base 2	0	0	0	-	0	0
3	Base 3	220	20	200	2	1	1
4	Base 4	205	45	160	1	2	1
5	Base 5	0	0	0	-	0	0
6	Base 6	45	30	15	3	1	0
7	Base 7	0	0	0	-	0	0
8	Base 8	20	0	20	1	1	0
9	Base 9	15	0	15	1	1	0
10	Base 10	0	0	0	-	0	0
		610	110	500		8	2

N1 = 2

THM =

432000

NT = 8

THE=

500

TS = 100% ( NT < 10)

UPTIME= 99.88%

ANS= 99.94%

### EJEMPLO 2:

#	Instancia	Tiempo Total Fuera de Servicio (Min)	Fuera de Servicio x SUNAT (Min)	Fuera de Servicio x PROVEEDOR (Min)	Severidad	# Incidentes	Num Incidentes S1 fuera de TS
1	Base 1	105	15	90	1	2	0
2	Base 2	0	0	0	-	0	0
3	Base 3	220	20	200	1	1	1
4	Base 4	205	45	160	2	2	0
5	Base 5	0	0	0	-	0	0
6	Base 6	75	30	45	2	3	0
7	Base 7	0	0	0	-	0	0
8	Base 8	500	0	500	3	1	1
9	Base 9	90	0	90	1	4	0
10	Base 10	0	0	0	-	0	0
		1195	110	1085		13	2

N1 = 2  
NT = 13

THM = 432000  
THE = 1085

TS = 85% ( NT > 10)

UPTIME= 99.75%

ANS= 92.18%

#### 7.11. Responsabilidad por vicios ocultos

El Contratista es el responsable por la calidad ofrecida 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 SUNAT de acuerdo con el numeral 40.2 del artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado.

## REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><b>Requisito:</b> El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente S/ 15'000,000.00 (Quince millones 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 servicios de soporte y mantenimiento de cualquier producto de la familia de Software de IBM Analytics y/o Data Management de IBM.</p> <p><b>Acreditación:</b> 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 pago<sup>5</sup>, 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 <b>Anexo</b> 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 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 que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.</p>

<sup>5</sup> 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".*

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".*

#### **Importante**

- *Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.*
- *El cumplimiento de los Términos de Referencia se realiza mediante la presentación de una declaración jurada. De ser el caso, adicionalmente la Entidad puede solicitar documentación que acredite el cumplimiento del algún componente de estos. Para dicho efecto, consignará de manera detallada los documentos que deben presentar los postores en el literal e) del numeral 2.2.1.1 de esta sección de las bases.*
- *Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada.*