

REQUERIMIENTO

I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACION DE LA CONTRATACION

Servicio de suscripción de licencias de software de la marca Autodesk AEC Architecture, Engineering & Construction Collection y licencias de software de la marca AutoCAD o equivalente

2. FINALIDAD PUBLICA

La SUNAT dentro de su PEI (2018-2026) ha establecido sus objetivos estratégicos, entre los cuales se encuentra en el OEI N° 04 que refiere a: "Fortalecer la capacidad de gestión interna" y la AEI.04.01: Mejora de la eficiencia interna, el cual conlleva a desarrollar una cultura de gestión orientada a la optimización de los procesos, y mejora de la productividad, con el fin de garantizar el uso eficiente de los recursos destinados a la implementación e impulso de acciones institucionales estratégicas y operativas.

En ese sentido, se debe de mantener la operatividad institucional dotando del software necesario al personal que realiza labores de diseño, elaboración, modificación y evaluación de planos y proyectos de ingeniería, arquitectura e infraestructura de la Intendencia Nacional de Ejecución de Inversiones, Intendencia Nacional de Administración y de la Oficina de Soporte Administrativo (OSA) de Provincias, a fin de que ellos puedan realizar el cumplimiento de sus funciones y brindar atención eficiente a sus usuarios de manera adecuada.

3. ANTECEDENTES

- La SUNAT en el año 2013 adquirió veinticuatro (24) Licencias AutoCAD, mediante Licitación Pública N° 0027-2013-SUNAT/4G3500 "Provisión de licencias de software para el diseño asistido por computadora" el cual incluía los servicios de soporte y mantenimiento por 1 año y capacitación.
- Mediante el Concurso Público N° 0090-2019-SUNAT/8B1200 Prestación Principal se realizó el Contrato N° 086-2020/SUNAT con fecha 27 de febrero del 2020, en el cual se realizó la suscripción de 34 licencias multiusuario de la marca AutoDesk Architecture, Engineering & Construction Collection las cuales fueron instaladas en **39 computadoras especializadas** (Workstation) y la suscripción de 10 licencias single user de la marca AutoCAD las cuales fueron instaladas en computadoras de escritorio, dichas licencias atendieron la necesidad de la Unidad Ejecutora de Inversión Pública (UEIP), División de Infraestructura y Mantenimiento y de las Oficinas de Soporte Administrativo (OSA) de Provincias, a fin de que ellos puedan realizar el cumplimiento de sus funciones y brindar atención eficiente a sus usuarios de manera adecuada.
- Para el año 2023, se relevó requerimientos de licencias de software para las áreas usuarias beneficiarias de la SUNAT, siendo las intendencias: la Intendencia Nacional de Ejecución de Inversiones – INEI, la Intendencia Nacional de Administración – INA, la Intendencia Nacional de Formulación de Inversiones y Finanzas - 8H0000 – INFlyF, la Superintendencia Adjunta de Administración y Finanzas y las Oficinas de Soporte Administrativo de las provincias, siendo un total de 88 licencias de software Autodesk AEC y 29 licencias de software AutoCAD.
- La SUNAT cuenta con los equipos necesarios para realizar las labores de diseño, elaboración y evaluación de planos, y proyectos de ingeniería, arquitectura e infraestructura. También, cuenta con archivos de programas que

solo se puede editar o actualizar con el software de la marca AutoDesk AEC y de la marca AutoCAD.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

Contratar la suscripción de licencias de software de diseño para el personal especializado que por función realiza labores de diseño, elaboración y evaluación de planos y proyectos de ingeniería, arquitectura e infraestructura, con la finalidad de mantener la operatividad institucional.

4.2. Objetivo Específico

Optimizar el tiempo de atención de los requerimientos presentados a los ingenieros y arquitectos con el uso de software adecuado que le permita diseño, elaboración y evaluación de planos y proyectos de ingeniería, arquitectura e infraestructura cumpliendo con el desarrollo adecuado de sus funciones.

5. DEFINICIONES

Cuando se les mencione en los términos de referencia, los siguientes conceptos o expresiones tendrán el significado que se indica a continuación:

- a) **Área encargada de administrar el contrato**, es la División de Atención a Usuarios de la INSI, área encargada de administrar y dar seguimiento al contrato, y emitir la conformidad basado en la conformidad de las áreas usuarias beneficiarias, así mismo, previa recepción y verificación de los informes de remitidos por el contratista.
- b) **Área Usuaria Beneficiaria:** Para este requerimiento las áreas son:
 - 1. Intendencia Nacional de Ejecución de Inversiones
 - 1.1. Gerencia de Administración y Finanzas
 - 1.2. Gerencia de Diseño de Inversiones
 - 1.3. Gerencia de Ejecución de Inversiones
 - 2. Intendencia Nacional de Administración
 - 2.1. Gerencia de Mantenimiento, Servicios y Patrimonio
 - 2.1.1. División de Mantenimiento
 - 2.1.2. División de Gestión Patrimonial
 - 3. Intendencia Nacional de Formulación de Inversiones y Finanzas
 - 3.1. Gerencia de Presupuesto y Formulación de Inversiones
 - 3.1.1. División de Formulación y Evaluación de Inversiones
 - 4. Superintendencia Adjunta de Administración y Finanzas
 - 4.1. Oficina de Seguridad y Defensa Nacional
 - 5. Intendencia Aduanas Iquitos
 - 6. Intendencia Regional Piura
 - 7. Intendencia Regional Loreto
 - 8. Oficina Soporte La Libertad
 - 9. Oficina Soporte Adm. Tacna
- c) **El Contratista**, postor al cual se le ha adjudicado la buena pro y ha firmado contrato.
- d) **La Entidad**, en adelante referido a la SUNAT.
- e) **Licencia Single User:** Es el usuario único o independiente con el cual podrá utilizar el software de los productos de Autodesk de manera monousuaria, este software podrá ser instalado en un máximo de 03 computadoras, pero no podrá ser usado en simultaneo.
- f) **Lugar de Instalación**, es el sitio y ubicaciones designados por la Entidad donde se instalarán las licencias.
- g) **OSA**, es la Oficina de Soporte Administrativo.

6. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

6.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

Ítem	Descripción	Unidad Medida	Cantidades
Prestación Principal	Servicio de suscripción a licencia de software para Arquitectura - AutoDesk AEC Architecture, Engineering & Construction Collection Incluye: - Soporte técnico de la suscripción	Servicio	88
	Servicio de suscripción a licencia de software para diseño asistido – AutoCAD Incluye: - Soporte técnico de la suscripción	Servicio	29
Prestación Accesoría	Servicio de Soporte Informático Local	Atenciones	180 ¹

Mediante Resolución de Intendencia N.º XXX-2023-SUNAT/8B0000 se aprueba la estandarización para la contratación del servicio de suscripción de licencias de software de la marca AutoDesk AEC Architecture, Engineering & Construction Collection y licencias de software de la marca AutoCAD, por una vigencia de 36 meses.

Prestación Principal

6.1.1 Características técnicas de la suscripción

- Compatible con Windows 10 o superior.
 - a) Suscripción de licencia de software para arquitectura de la marca AutoDesk AEC Architecture, Engineering & Construction Collection o equivalente: última versión, modo Single User, multi-idioma.
 - b) Suscripción a licencia de software para diseño asistido de la marca AutoCAD o equivalente: última versión, modo Single User, multi-idioma.
- Acceso a una plataforma web para la descarga de instaladores de los softwares y para la administración de las licencias.
- Debe brindar entrenamiento sobre el manejo de la consola administrativa para la gestión de licencias a la División de Atención a Usuarios, no menor a 03 horas. Al finalizar dicho entrenamiento deberá entregar una constancia o certificado por cada participante.
- Compatible con Windows 10 o superior.
- Para Sistema Operativo Windows de 64 bits.

6.1.2 Soporte técnico de la suscripción

- Debe estar incluido en la suscripción por el plazo del servicio.
- Debe brindarse mediante plataforma web o llamada telefónica en los siguientes casos:
 - o En caso de error en el correcto funcionamiento del software.
 - o En caso de que no se tenga acceso a los enlaces para la descarga de los instaladores o upgrade del software desde la nube del fabricante.
 - o En caso de incidencia de error con las funcionalidades del software o funciones de comandos en el software.

¹ Cantidad estimada según lo proyectado

- Generación de informes del uso de productos con detalles a nivel de los usuarios:
 - o Consulta un resumen global de cuántos usuarios utilizan cada producto y versión y la frecuencia general de uso.
 - o Consulta los usuarios que utilizan cada producto y versión y la frecuencia de uso.
- Permite añadir y asignar usuarios en Autodesk Account a cualquier producto de la lista mediante su dirección de correo electrónico.
- Soporte de casos web mediante un especialista de Autodesk en el plazo de un día hábil. Tiempo de resolución de incidentes hasta un máximo de 72 horas.
- Soporte técnico en directo 8 horas al día, 5 días de la semana (esquema de 8x5) dentro del horario laboral (Perú).

Prestación Accesorio a la Prestación Principal

6.2 Servicio de Soporte Informático Local

Se brindará por un periodo de 1095 días calendario y deberá considerar las siguientes actividades:

- 6.2.1 El servicio de soporte informático local será para las dos suscripciones solicitadas, software de la marca AutoDesk AEC Architecture, Engineering & Construction Collection y software de la marca AutoCAD.
El presente soporte deberá de atender todas las incidencias que no se encuentren descritos en el numeral 6.1.2.
- 6.2.2 El contratista debe disponer al menos los siguientes canales de comunicación para la atención de incidencias; una dirección de correo electrónico de soporte, un número telefónico fijo en Perú, un número de teléfono móvil en Perú, de tal modo que la SUNAT pueda realizar reportes de incidentes en un esquema 9x5 y en idioma español y que la asistencia se pueda dar por correo electrónico, llamada telefónica, en forma remota o de forma presencial según sea la necesidad. Todos estos datos deben ser facilitados por el Contratista a lo máximo a los (5) días calendario de suscrito el contrato.
- 6.2.3 Los tiempos de solución para resolver una incidencia es de máximo 24 horas (tiempo de respuesta máximo) pasado el tiempo mencionado se aplicará otras penalidades señaladas en el numeral 8.10.2. En caso necesite un tiempo mayor para resolver una determinada incidencia el Contratista debe coordinar con la División de Atención a Usuarios, en adelante DAU, de la Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios de la INSI el tiempo de atención de la misma. Terminada la atención de cualquier incidencia, el contratista deberá remitir vía correo electrónico a SUNAT, un informe técnico donde señale:
- Datos Generales: Número de Proceso de Selección, Número de Contrato, Número de Trimestre, Período
 - Tipo de Categoría: Instalación, Actualización o Upgrade, Desinstalación, Configuración, Consultivo, Licenciamiento y entre otros.
 - Datos del Usuario del Equipo: Apellidos y Nombres, Número de Registro, Sede – Local, Área – Unidad.
 - Datos del Equipo Reportado: Tipo de Equipo, Marca, Modelo, Número de Serie, Código Patrimonial.
 - Diagnóstico: Causa de la incidencia o falla que presenta, solución.
 - Datos de la Atención: Número de caso SUNAT, Número de OT (CAS), Constancias RST.
 - Reporte de Falla: Fecha de reporte, Hora de reporte.
 - Inicio de Atención: Fecha de inicio, Hora de inicio.
 - Término de Atención: Fecha de término, Hora de término.
 - Medidas correctivas
 - Medidas preventivas

- 6.2.4 El Contratista es responsable de dar la solución al problema, en caso no lo pueda resolver el será responsable de elevar el caso al fabricante y hacer seguimiento y todas las acciones necesarias hasta la solución total del problema.
- 6.2.5 El área usuaria beneficiaria reportará a la División de Atención a Usuarios la incidencia y esta finalmente al contratista. El inicio del reporte de incidente para el Contratista será desde la comunicación de la División de Atención a Usuarios a éste mediante cualquiera de los canales de atención.
- 6.2.6 El Contratista, culminado cada trimestre y en un plazo no mayor de 5 días calendarios de finalizado cada periodo, deberá entregar a la División de Atención a Usuarios de la SUNAT, área encargada de administrar el contrato, la relación consolidada de las incidencias donde señale:
- Datos Generales: Número de Proceso de Selección, Número de Contrato, Número de Trimestre, Período
 - Tipo de Categoría: Instalación, Actualización o Upgrade, Desinstalación, Configuración, Consultivo, Licenciamiento y entre otros.
 - Datos del Usuario del Equipo: Apellidos y Nombres, Número de Registro, Sede – Local, Área – Unidad.
 - Datos del Equipo Reportado: Tipo de Equipo, Marca, Modelo, Número de Serie, Código Patrimonial.
 - Diagnóstico: Causa de la incidencia o falla que presenta, solución.
 - Datos de la Atención: Número de caso SUNAT, Número de OT (CAS), Constancias RST.
 - Reporte de Falla: Fecha de reporte, Hora de reporte.
 - Inicio de Atención: Fecha de inicio, Hora de inicio.
 - Término de Atención: Fecha de término, Hora de término.
 - Medidas correctivas
 - Medidas preventivas
 - Observaciones de la atención.

Respecto a la instalación y configuración de los softwares:

- 6.2.7 De acuerdo a los plazos establecidos en el numeral 6.3.2, el Contratista debe instalar y configurar el software de la marca AutoDesk AEC Architecture, Engineering & Construction Collection o equivalente y configurar las 88 licencias en 77 computadoras especializadas o Workstation y en 11 laptops con tarjetas gráficas de SUNAT. Para la instalación y configuración del software de la marca AutoCAD o equivalente, el Contratista debe instalar y configurar el software en 24 equipos ubicados en Lima, los 5 equipos restantes ubicados en provincias los realizará la DAU en coordinación con las OSA y con el Contratista.
- 6.2.8 De acuerdo a los entregables establecidos en el numeral 6.4, el Contratista debe de entregar el procedimiento para que la SUNAT pueda instalar y/o replicar la instalación del software de la marca AutoDesk AEC Architecture, Engineering & Construction Collection o equivalente y del software de la marca AutoCAD o equivalente.
- 6.2.9 Será de total y exclusiva responsabilidad del contratista efectuar las tareas necesarias para la puesta en operatividad del software instalado.
- 6.2.10 Las 77 computadoras especializadas o Workstation y las 11 laptops con tarjetas gráficas de los usuarios deben de quedar con el software de la marca AutoDesk AEC Architecture, Engineering & Construction Collection o equivalente y las 29 laptops de los usuarios deben de quedar con el software de la marca AutoCAD o equivalente instalado; las áreas usuarias realizarán las pruebas de aceptación de instalación y configuración con el apoyo del contratista, si todo estuviera conforme, la División de Atención a Usuarios suscribirá el Acta de Conformidad de Instalación y configuración del software basado en la conformidad del área usuaria beneficiaria.

6.2.11 La distribución del software a instalar en las computadoras de las áreas usuarias de SUNAT será de la siguiente manera:

Software AutoDesk AEC Architecture, Engineering & Construction Collection:

INTENDENCIA	GERENCIA	UOOO o DIVISIÓN	TIPO EQUIPO	CANTIDAD
Intendencia Nacional de Ejecución de Inversiones	Gerencia de Administración y Finanzas	--	LAPTOP	3
		--	WORKSTATION	1
	Gerencia de Diseño de Inversiones	--	LAPTOP	4
		--	WORKSTATION	25
	Gerencia de Ejecución de Inversiones	--	LAPTOP	4
		--	WORKSTATION	28
Intendencia Nacional de Administración	Gerencia de Mantenimiento, Servicios y Patrimonio	División de Mantenimiento	WORKSTATION	16
Intendencia Nacional de Formulación de Inversiones y Finanzas	Gerencia de Presupuesto y Formulación de Inversiones	División de Formulación y Evaluación de Inversiones	WORKSTATION	7
Total, de Licencias por UOOO				88

Software AutoCAD:

INTENDENCIA	GERENCIA	UOOO o DIVISIÓN	TIPO EQUIPO	CANTIDAD
Intendencia Nacional de Administración	Gerencia de Mantenimiento, Servicios y Patrimonio	--	LAPTOP	22
Intendencia Aduanas Iquitos	OSA Loreto		LAPTOP	1
Intendencia Regional Piura	OSA Piura		LAPTOP	1
Intendencia Regional Loreto	SSA San Martín		LAPTOP	1
Oficina Soporte La Libertad	OSA La Libertad		LAPTOP	1
Oficina Soporte Adm. Tacna	OSA Tacna		LAPTOP	1
Superintendencia Adjunta de Administración y Finanzas	Oficina de Seguridad y Defensa Nacional	--	LAPTOP	2
Total, de Licencias por UOOO				29

6.3 LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para la Prestación Principal y Accesoría

6.3.1 Lugar

Los lugares de instalación y configuración del software son los siguientes:

a) Para el software de la marca AutoDesk Architecture, Engineering & Construction Collection:

- Intendencia Nacional de Ejecución de Inversiones: Ubicado en Av. Nicolás Arriola N° 314, Distrito de La Victoria.

- Gerencia de Mantenimiento, Servicios y Patrimonio: Ubicado en la Av. Garcilaso de la Vega N° 1456, Distrito de Cercado de Lima.
- Gerencia de Presupuesto y Formulación de Inversiones: Ubicado en la Av. Garcilaso de la Vega N° 1472, Distrito de Cercado de Lima.

b) Para el software de la marca AutoCAD:

- Gerencia de Mantenimiento, Servicios y Patrimonio: Ubicado en la Av. Garcilaso de la Vega N° 1456, Distrito de Cercado de Lima.
- En el caso de las OSA de Provincias, la instalación y configuración del software AutoCAD se realizará en forma remota o llamada telefónica, y esta deberá ser coordinado con un personal técnico informático de la OSA correspondiente. El contratista deberá enviar el instructivo o manual de instalación a la DAU previa ejecución del servicio.
- Oficina de Seguridad y Defensa Nacional (OSDNA): Ubicado en la Av. Garcilaso de la Vega N° 1472, Distrito de Cercado de Lima.

6.3.2 Plazos para la Prestación Principal y Accesoría

Ítem	Descripción	Plazo
	Instalación y configuración	Máximo 30 días calendario, contados a partir del día siguiente de la firma del contrato.
	Entrega y activación de licencias	Máximo 05 días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del Acta de Conformidad de la Instalación y configuración.
	Suscripción de licencias de la marca Autodesk AEC Architecture, Engineering & Construction Collection	1095 días calendarios, iniciando a partir del día de la Activación de las licencias.
	Suscripción de licencia de la marca AutoCAD	
Prestación Accesoría	Servicio de Soporte Informático Local	1095 días calendarios, iniciando a partir del día de la Activación de las licencias.

6.4 Resultados Esperados (Entregables)

- Toda documentación o entregable elaborada por el Contratista debe estar en idioma español.

Descripción	Entregables	Documentos para la conformidad	Área que suscribe	Criterios para dar conformidad
Suscripción de licencias de la marca Autodesk AEC Architecture, Engineering & Construction Collection	Instalación y configuración, incluye: <ul style="list-style-type: none"> - Acceso a una plataforma web para la descarga de instaladores de los softwares y para la administración de las licencias. - Manual de usuario, impreso o electrónico. - Manual o procedimiento de instalación y configuración, impreso o electrónico. - Manual para atención de incidentes, impreso o electrónico. 	Acta de conformidad de la Instalación y configuración	División de Atención a Usuarios (DAU), previa conformidad de las áreas usuarias beneficiarias	Según numeral 6.2.
Suscripción de licencia de la marca AutoCAD	Entrega y activación de licencias: <ul style="list-style-type: none"> - Certificado de garantía por la activación de las licencias con el plazo del servicio contratado emitido por el Contratista a nombre de la Entidad (Debe indicar el inicio y fin del servicio contratado). 	Acta(s) de recepción de las licencias	División de Atención a Usuarios (DAU)	Recepción de las actas de los entregables solicitados

	Informe del Servicio de Soporte Informático Local	Informe de opinión favorable por el Servicio de Soporte Informático Local	División de Atención a Usuarios (DAU)	La conformidad se evalúa revisando los tiempos de atención de los incidentes durante el período de evaluación y el cumplimiento de lo descrito en el numeral 6.2.
--	---	---	---------------------------------------	---

7. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

7.1. Perfil del Proveedor

El proveedor deberá estar autorizado por el fabricante respectivo para comercializar y brindar soporte en el Perú de los productos de la marca Autodesk o equivalente en el Perú (Dentro de los productos de la marca Autodesk están el software AEC Collection y el software AutoCAD). La acreditación se realizará mediante carta del fabricante vigente a la suscripción del contrato.

7.2. Requisito del proveedor

El contratista deberá contar con Correo Electrónico empresarial o de dominio propio, el cual deberá indicarlo a la firma de contrato.

7.3. Recursos a ser provistos por el proveedor

7.3.1. Otro Personal

Un (1) Gestor de Servicio:

i. Actividades:

- Responsable de velar que se cumplan los tiempos de atención de las incidencias fijadas en el contrato.
- Coordinar con la División de Atención a Usuarios cualquier asunto acerca de la atención de las incidencias.

ii. Perfil:

- Profesional en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Industrial, Ingeniería Informática, Ingeniería de Computación, Ingeniería de Software.
- Dos (02) años en la gestión o administración de licenciamiento o soporte de software AutoDesk.

Un (1) Técnico de soporte del software:

i. Actividades:

- Ejecutar el soporte y mantenimiento especializado al software ofertado, incluyendo el upgrade o actualización de versiones y el manejo de sus licencias durante el periodo de servicio

ii. Perfil:

- Profesional Técnico en Computación e Informática o en Electrónica o en Tecnologías de la Información.
- Certificación en soporte, licenciamiento y/o mantenimiento del software ofertado
- Dos (2) años en la ejecución de soporte, licenciamiento y mantenimiento al software ofertado.

Para acreditar el cumplimiento del personal, se debe presentar la copia simple del grado de bachiller en ingeniería o título de técnico y la experiencia del

personal técnico, considerado como otro personal, la misma que deberá ser acreditada a la suscripción de contrato.

8. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCION DE LA PRESTACIÓN

8.1. Otras Obligaciones

8.1.1. Otras Obligaciones del Contratista

- 8.1.1.1. El Contratista se compromete a cumplir y observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (aprobado mediante Ley N° 29783) y en su Reglamento (aprobado mediante Decreto Supremo N.º 005-2012-TR); durante la ejecución de las prestaciones de servicios a su cargo; obligándose a implementar, dotar, proveer y/o suministrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de la Entidad; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.
- 8.1.1.2. El Contratista se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de La Entidad, el que será puesto en conocimiento de sus trabajadores al inicio de la prestación de servicios; para cuyo efecto la Entidad, a la suscripción del contrato, cumplirá con hacer entrega de una copia legible.
- 8.1.1.3. Retiro del personal asignado al servicio: El Contratista se compromete a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado para las labores de instalación. El personal para la instalación debe contar con la experiencia para hacerlo. Si debiera producirse un reemplazo por razones de fuerza mayor, el/la reemplazante deberá reunir al menos las mismas habilidades señaladas precedentemente.
- 8.1.1.4. La SUNAT se reserva el derecho de solicitar al Contratista que cualquier miembro de su personal técnico sea retirado y reemplazado. Entre las causales para solicitar su reemplazo, se encuentra i) recurrencia de la misma falla, a consecuencia de la incorrecta atención de un mismo técnico, ii) falta de experiencia para detectar la falla o problema, solicitando apoyo técnico al personal de la Entidad, iii) otras que se puedan presentar, que impliquen una deficiente atención a discreción de la Entidad y repercutan directamente en el buen funcionamiento de los equipos. En todos los casos esta debe ser efectuada y comunicada a la Entidad en un plazo máximo de 24 horas, así mismo deberá ser aprobada por la Entidad, el / la reemplazante deberá reunir al menos las mismas habilidades, competencia y experiencia que el/la reemplazado/a.

8.1.2. Virus

- 8.1.2.1. 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 la etapa de instalación y configuración. Dicha corrupción se denominará "virus" a los fines de este numeral.
- 8.1.2.2. El contratista garantiza que ha usado su mejor esfuerzo durante la etapa de instalación y configuración, utilizando los softwares de última versión y estable disponibles por el fabricante para asegurarse de que no se han introducido o codificado virus en el software.

- 8.1.2.3. 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.

8.2. Subcontratación

El Contratista podrá subcontratar parte de las prestaciones a su cargo, de acuerdo con las condiciones previstas en el artículo 35° de la Ley de Contrataciones del Estado y el artículo 147° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

8.3. Adelantos

Para el presente servicio no aplica adelantos.

8.4. Confidencialidad

- 8.4.1. EL CONTRATISTA se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de la Entidad, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del Contrato.
- 8.4.2. EL CONTRATISTA deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del contrato, quedando prohibida revelarla a terceros.
- 8.4.3. Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el contrato.
- 8.4.4. Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por EL CONTRATISTA. Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por EL CONTRATISTA para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de LA SUNAT.
- 8.4.5. 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.
- 8.4.6. 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.

8.5. Propiedad Intelectual

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

8.6. Obligaciones del contratista referidas al SARS-CoV-2

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° 031-2023/MINSA que aprueba la Directiva Administrativa N° 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.

8.7. Medidas de control durante la ejecución contractual

8.7.1. Áreas que supervisan

La División de Atención a Usuarios (DAU) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI), efectuará las medidas de control necesarias para el cumplimiento de la contratación.

8.7.2. Áreas que coordinarán con el contratista

La División de Atención a Usuarios (DAU) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI), efectuará las coordinaciones necesarias con el contratista para el cumplimiento de la contratación.

8.8. Conformidad de la Prestación

La conformidad de la prestación principal y accesoria será emitida por la División de Atención a Usuarios (DAU), previa conformidad de las áreas usuarias beneficiarias.

Prestación Accesoria

Conformidad Trimestral

El Contratista, culminado cada trimestre y en un plazo no mayor de 5 días calendarios, deberá entregar a la División de Atención a Usuarios (DAU) de la SUNAT, la relación consolidada de las atenciones realizadas del trimestre, diferenciando la cantidad de atenciones por el soporte técnico de la suscripción y por el soporte informático local, dicha información será validada por las áreas usuarias para el cálculo de las penalidades. Dicho reporte debe consignar la siguiente información:

- 1) Datos Generales: Número de Proceso de Selección, Número de Contrato, Número de Trimestre, Período
- 2) Tipo de Categoría: Instalación, Actualización o Upgrade, Desinstalación, Configuración, Consultivo, Licenciamiento y entre otros.
- 3) Datos del Usuario del Equipo: Apellidos y Nombres, Número de Registro, Sede – Local, Área – Unidad.
- 4) Datos del Equipo Reportado: Tipo de Equipo, Marca, Modelo, Número de Serie, Código Patrimonial.
- 5) Diagnóstico: Causa de la incidencia o falla que presenta, solución.

- 6) Datos de la Atención: Número de caso SUNAT, Número de OT (CAS), Constancias RST.
- 7) Reporte de Falla: Fecha de reporte, Hora de reporte.
- 8) Inicio de Atención: Fecha de inicio, Hora de inicio.
- 9) Término de Atención: Fecha de término, Hora de término.
- 10) Medidas correctivas
- 11) Medidas preventivas
- 12) Observaciones de la atención.

8.9. Forma de Pago

Prestación Principal

El pago de la “Suscripción de licencias de la marca AutoDesk AEC Architecture, Engineering & Construction Collection” y de la “Suscripción de licencias de la marca AutoCAD” o equivalente será en un único pago.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Informe del funcionario responsable de la División de Atención a Usuarios emitiendo la conformidad de la prestación efectuada basado en la conformidad de las áreas usuarias beneficiarias.
- Comprobante de pago.
- Acta de Conformidad de la instalación y configuración del software.
- Certificado de garantía.

Prestación Accesorio

El pago del Servicio de Soporte Informático Local será en pagos parciales de lo efectivamente ejecutado de forma trimestral en función al 8.33% aproximadamente del monto contratado por la prestación accesorio.

8.10. Penalidades

8.10.1. Penalidad por mora

Se consideran las penalidades por el retraso injustificado en la entrega de los bienes, las penalidades estarán sujetas a lo señalado en el Artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones.

8.10.2. Otras Penalidades

Prestación Accesorio

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Demora en la atención de los incidentes	<p>El UPTIME se calculará, en forma mensual, de la siguiente forma:</p> $UPTIME = \frac{(THM - THE)}{THM}$ <p>Donde: THM = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la Entidad por el servicio contratado.</p>	Según lo indicado en el informe de conformidad emitida por la DAU, en sus reportes trimestrales.

Otras penalidades																			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento																
		<p>THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de respuesta máximo establecido) en que incurrió el contratista para el soporte técnico del servicio.</p> <p>La penalidad por los 30 días calendario estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango de Uptime</th> <th>Penalidad (1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 99% - 100%]</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>< 98% - 99%]</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>< 97% - 98%]</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>< 96% - 97%]</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>< 95% - 96%]</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>< 94% - 95%]</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 94%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) Porcentaje de la penalidad de cada 30 días calendario. Para efectos del pago la penalidad se acumulará trimestralmente.</p>	Rango de Uptime	Penalidad (1)	< 99% - 100%]	0%	< 98% - 99%]	2%	< 97% - 98%]	4%	< 96% - 97%]	6%	< 95% - 96%]	8%	< 94% - 95%]	9%	Menor o igual a 94%	10%	
Rango de Uptime	Penalidad (1)																		
< 99% - 100%]	0%																		
< 98% - 99%]	2%																		
< 97% - 98%]	4%																		
< 96% - 97%]	6%																		
< 95% - 96%]	8%																		
< 94% - 95%]	9%																		
Menor o igual a 94%	10%																		

Ejemplo:

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 24x7. En 1 mes, se reportaron 4 problemas con el servicio: 2 fueron resueltos dentro de los tiempos de respuesta establecidos; y 2 fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos, con 40 y 20 minutos de retraso, respectivamente. El UPTIME será:

$$\begin{aligned}
 \text{THM} &= 24 \times 30 \text{ (en 1 mes con 30 días calendario)} = 720 \text{ horas} \\
 \text{THE} &= 40 + 20 = 1 \text{ hora} \\
 \text{UPTIME} &= (720 - 1) / 720 = 99.86\%
 \end{aligned}$$

8.11. Responsabilidad por vicios ocultos

8.11.1. El Contratista será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio conforme a lo indicado en el Artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo de un (01) año a partir de la última conformidad otorgada por parte de la Entidad.

II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/.</p>

2'000,000, 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.

Se considera servicio similar al siguiente:

- Servicios de suscripción, soporte técnico y/o actualización y/o mantenimiento y/o suscripción de software relacionados al objeto de la contratación o al software de la familia Autodesk / AutoCAD.

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 pago², correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el **Anexo** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

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

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

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia

² 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".

corresponde a la matriz en caso de que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentaría correspondiente.

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

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

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

Importante

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