

REQUERIMIENTO

I. TERMINOS DE REFERENCIA

1. Denominación de la contratación

Servicio de soporte y mantenimiento de las licencias de la marca BMC Control-M o equivalente.

2. Finalidad pública

Mantener la continuidad de la capacidad de automatización, planificación, gestión de cambios y ejecución de procesos batch en los servidores de producción que permitirá a la SUNAT, mediante una herramienta de automatización de tareas automáticas (jobs) con Workflow de aprobación para garantizar la mejora de los procesos de negocio y el logro de los objetivos institucionales.

La SUNAT dentro de su PEI (2018-2026) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra en el Objetivo Estratégico Institucional N° 04: "Fortalecer la capacidad de gestión interna", contribuir al mejoramiento de los servicios prestados por la Intendencia Nacional de Sistemas de Información y contar con la Infraestructura que permita garantizar y mejorar los acuerdos de niveles de servicios actuales.

3. Antecedentes

La SUNAT cuenta actualmente con una solución BMC Control-M para soportar la planificación, ejecución y control de procesos batch que permite a la SUNAT, garantizar y mejorar los acuerdos de los niveles de servicios actuales. Por esta razón y con la finalidad de garantizar la operación se requiere continuar utilizando esta solución.

BMC Control-M es una solución que aborda todo el proceso de automatización, planificación, gestión de cambios y ejecución de procesos batch. Esta solución es utilizada por la DSOIT desde el año 2020, lo cual ha permitido aumentar la capacidad de ejecución de procesos batch en los servidores de producción. A la fecha, tenemos implementado la adquisición de la solución de BMC Control-M fue producto de la ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 0148-2019-SUNAT/8B1200 - Primera convocatoria (Derivada de la LP N° 0002-2019-SUNAT/8B1200) - Contrato N° 61-2020/SUNAT- COMPRA VENTA, así mismo se adquirió un soporte técnico y mantenimiento por tres (3) años a través del Contrato N° 62 - 2020/SUNAT- PRESTACION DE SERVICIOS – Prestación Accesoría.

Nombre del producto	Tipo	Cantidad	Unidad de medida
Control-M Workload Archiving	On-Premises	200	per managed asset - Control-M server endpoint
Control-M Managed File Transfer	On-Premises	200	per managed asset - Control-M server endpoint
Control-M Platform	On-Premises	200	per managed asset - Control-M server endpoint
Control-M	On-Premises	1	per enterprise

El soporte técnico y mantenimiento de la solución se encuentra vigente hasta el 26 de noviembre del 2023 a través del Contrato N° 62-2020-SUNAT - Prestación de Servicios – Prestación Accesoría.

Adicionalmente, la SUNAT realizó la adquisición del módulo de gestión de cambios para ambientes productivos y no productivos de la marca BMC Control-M mediante la Licitación Pública N° 003-2022-SUNAT/8B7200 Prestación Principal – Contrato 201-

2022/SUNAT COMPRA VENTA, asimismo, se adquirió un soporte y mantenimiento a través del contrato N° 202-2022/SUNAT/8B7200 – PRESTACIÓN DE SERVICIOS vigente hasta el 26 de noviembre del 2023.

Nombre del producto	Tipo	Cantidad	Unidad de medida
Control-M Change Manager	On-Premises	200	per managed asset - Control-M server endpoint

Mediante Memorándum Electrónico N° 00017 - 2023 - 1U5100 la División de Soporte y Operación de la Infraestructura Tecnológica solicita renovar el servicio de soporte y mantenimiento de las de las licencias BMC Control-M o equivalente de la solución de planificación, ejecución y control de procesos workload (scheduler) por un periodo de tres (3) años.

4. Objetivos de la contratación

4.1. Objetivo General

Contratar el servicio de soporte y mantenimiento de licencias de la marca BMC Control-M o equivalente de la solución de planificación, ejecución y control de procesos workload (scheduler) y de todos sus componentes de software, para garantizar y mejorar los acuerdos de los niveles de servicios actuales mediante la automatización, planificación, gestión de cambios y ejecución de procesos batch.

4.2. Objetivo Especifico

- Contar con el respectivo soporte del fabricante con el tiempo de respuesta y atención óptima de acuerdo con los SLA establecidos frente a problemas presentados por la solución BMC Control-M.
- Asegurar el buen funcionamiento y actualización de los productos de la solución BMC Control-M.
- Automatizar las tareas (jobs) con Workflow para garantizar la mejora de los procesos de negocio.

5. Características y condiciones del servicio a contratar

5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

Ítem	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad
1	Servicio de soporte y mantenimiento de las licencias de la marca BMC Control-M o equivalente	Servicio	1

5.2. Actividades

El contratista brindará el servicio de soporte y mantenimiento de las licencias de la marca BMC Control-M o equivalente, para la solución de planificación, ejecución y control de procesos workload (scheduler), sobre los tipos de licencias que se detallan a continuación:

Nombre del producto	Tipo	Cantidad	Unidad de medida
Control-M Change Manager	On-Premises	200	per managed asset - Control-M server endpoint

Control-M Workload Archiving	On-Premises	200	per managed asset - Control-M server endpoint
Control-M Managed File Transfer	On-Premises	200	per managed asset - Control-M server endpoint
Control-M Platform	On-Premises	200	per managed asset - Control-M server endpoint
Control-M	On-Premises	1	per enterprise

El contratista deberá incluir todas las licencias para el correcto funcionamiento de la solución, las cuales están indicadas en la arquitectura de la solución, detallado en los Anexos 1, 2 y 3, a excepción del sistema operativo de los servidores.

El contratista debe entregar mediante correo electrónico a la División de Soporte y Operación de la Infraestructura Tecnológica, en caso corresponda las key de activación del software cada vez que se libere una nueva versión de la herramienta BMC Control-M de la solución de planificación, ejecución y control de procesos workload (scheduler).

5.2.1. Servicio de soporte

El contratista deberá brindar el servicio de soporte que comprende la atención de incidentes, problemas, la asistencia técnica o consultas sobre los tipos de licenciamiento BMC Control-M indicados en el cuadro anterior.

Toda actividad o provisión de software que tenga que ejecutar el contratista para subsanar el incidente o problema, serán sin costo alguno para la Entidad, esto incluye reparación, solución de problemas o asistencia técnica, reemplazo de componentes que se encuentren defectuosos, siendo el objetivo principal no afectar la operatividad del servicio.

La Entidad, a través de la División de Soporte y Operación de la Infraestructura Tecnológica, notificará al contratista los casos de incidentes o consultas, considerando la siguiente información:

- Fecha y hora del reporte del caso.
- Descripción del incidente / consulta.
- Servicios afectados.
- Nivel de severidad del caso reportado.
- Contacto de SUNAT.

La solicitud de atención de incidentes, problemas, la asistencia técnica o consultas podrán ser realizados mediante correo o vía llamada telefónica.

El contratista deberá remitir confirmación de los casos registrados a través de un correo dirigido al contacto de SUNAT, indicando el número de caso asignado al incidente o consulta.

El servicio de soporte se realizará en idioma español, y en caso se escale a niveles superiores como el propio fabricante, este se podrá dar en inglés y el contratista facilitará la respectiva traducción al español.

La severidad de los módulos de la Solución de planificación, ejecución y control de procesos (workload) BMC Control-M es la siguiente:

Nombre del módulo/componente	Severidad
Control-M EM/Server	1
Control-M Workload Archiving	2
Control-M Managed File Transfer	2
Control-M Change Manager	2
Control-M Self Service	2
Control-M Report	2
Otros módulos	3
Consultas	3

Los Tiempos de Atención Máximo (TAM) son medidos desde el momento en que la entidad reporta la solicitud de atención y finaliza cuando la entidad confirma mediante correo la solución de este.

Los TAM definidos son:

Severidad	Descripción	TAM
1	- Un módulo/componente de la solución BMC Control-M está fuera de servicio o no funciona en absoluto.	4 horas
2	- Un módulo/componente de la solución BMC Control-M no funciona correctamente ocasionando impacto parcial en el servicio.	8 horas
3	- Otros módulos/componente de la solución BMC Control-M. - Consultas.	24 horas

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.

En la solución de los incidentes puede plantearse un workaround o solución temporal. De plantearse un workaround, el Contratista tendrá un plazo máximo de veintiún (21) días calendario para la implementación de la solución definitiva.

En caso la solución definitiva de un incidente 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, 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 DSOIT. La prórroga del plazo para la solución definitiva del incidente debe ser requerido antes de finalizar los veintiún (21) días calendario. El Contratista no podrá exceder del plazo de tres (3) meses, incluidas todas las prórrogas sustentadas mediante carta del fabricante o subsidiaria, para la solución definitiva de los incidentes reportados. 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 deberá de programar una revisión del correcto funcionamiento de la solución BMC Control-M, así como el uso adecuado del licenciamiento detallado en el numeral 5.2, cada seis (6) meses durante la vigencia del contrato. La revisión mínima consiste en las siguientes actividades:

- Revisión Control-M Primario y Secundario del ambiente Productivo
- Revisión Base de Datos Primario y Secundario del ambiente Productivo
- Revisión Archiving Primario y Secundario del ambiente Productivo
- Revisión Control-M Primario y Secundario del ambiente de Desarrollo
- Revisión Base de Datos Primario y Secundario del ambiente de Desarrollo
- Revisión Control-M Primario y Secundario del ambiente de Calidad
- Revisión Base de Datos Primario y Secundario del ambiente de Calidad

Servicio de mantenimiento

El contratista debe de garantizar durante el periodo de ejecución del servicio la actualización permanente del software BMC Control-M de la solución de planificación, ejecución y control de procesos workload (scheduler), incluyendo el suministro de nuevas versiones de producto (releases), reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, etc.) y actualizaciones por cambio de una versión de producto o mejora.

El Contratista entregará, en conjunto con las nuevas versiones del software BMC Control-M toda bibliografía considerada necesaria para su utilización y actualizada a la última versión. Además, está obligado durante la vigencia del presente servicio, a remitir toda modificación a dicha documentación. La documentación deberá estar escrita en idioma español y, opcionalmente, en inglés y, entregada en medios electrónicos.

5.3. Lugar, plazo y horario de la prestación del servicio

5.3.1. Lugar

El servicio será brindado de manera remota o en las oficinas de la SUNAT, sitio en Av. Andrés Reyes N° 320, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima u otra sede de la SUNAT de Lima Metropolitana previa coordinación con la División de Soporte y Operación de la Infraestructura Tecnológica.

5.3.2. Plazo

El plazo de ejecución del servicio será mil noventa y cinco (1095) días calendario (tres años), contabilizados a partir de la suscripción del “Acta de inicio de servicio” y de acuerdo a la conclusión de los contratos vigentes: Contrato N° 62–2020/SUNAT- COMPRA VENTA y contrato 202-2022/SUNAT – PRESTACIÓN DE SERVICIOS, vigentes hasta el 26 de noviembre del 2023.

El contratista y la División de Soporte y Operación de la Infraestructura Tecnológica coordinarán la fecha de suscripción del “Acta de Inicio de Servicio”, se precisa que el servicio iniciará en un plazo máximo de cuatro (4) días calendario contados a partir del día siguiente de presentado el documento de titularidad.

5.3.3. Horario

El horario de atención de servicio de soporte y mantenimiento de las licencias de la marca BMC Control-M o equivalente de la solución de planificación, ejecución y control de procesos workload (scheduler), será del tipo 24 horas x 7 días x 365 días calendario, es decir, de lunes a domingo (incluidos feriados).

5.4. Resultados esperados (entregables)

- 5.5.1. El contratista entregará en un plazo máximo de cuatro (4) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, el documento de "Titularidad de Servicio de soporte y mantenimiento de las licencias de la marca BMC Control-M o equivalente de la solución de planificación, ejecución y control de procesos workload (scheduler)", emitidos por el fabricante y/o representante y/o distribuidor y/o partner autorizado en el Perú por el plazo indicado en el numeral 5.4.2, sobre el conjunto de módulos BMC Control-M que se detallan en el numeral 5.2.1. En el documento de titularidad se debe especificar el tipo de, el horario y cobertura del servicio de soporte y mantenimiento de las licencias de la marca BMC Control-M o equivalente de la solución de planificación, ejecución y control de procesos workload (scheduler).
- 5.5.2. El contratista entregará en un plazo máximo de cuatro (4) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, el "Procedimiento de escalamiento de incidentes o consultas".
- 5.5.3. El contratista deberá presentar, de forma trimestral, un informe que incluya la atención de incidentes o consultas y de forma semestral un informe que incluya la revisión del correcto funcionamiento de la solución de planificación, ejecución y control de procesos workload (scheduler), según corresponda, detallando lo siguiente:

Informe trimestral

- Fecha y hora de inicio del caso.
- Usuario que reportó el incidente o consulta.
- Técnico que atiende el incidente o consulta.
- Acciones tomadas.
- Tiempo de solución.
- Fecha y hora de cierre de caso.

Informe semestral:

- Resumen del documento.
- Arquitectura de Control-M
- Actividades de la revisión indicadas en el numeral 5.2.1
- Cronograma de actividades realizadas
- Conclusiones y recomendaciones.

Los informes serán presentados dentro de los diez (10) días calendario siguientes de culminado cada trimestre o semestre, en que se prestó el servicio, según corresponda.

- 5.5.4. Todos los documentos se presentarán a través de la Mesa de Partes, ya sea virtual (<https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-itramitedoc/registro/iniciar>) o presencial, y adicionalmente vía correo electrónico a las direcciones previamente coordinadas con la DSOIT, las cuales podrán cambiar, siendo comunicadas al contratista en un plazo máximo de 10 días calendario, luego de ocurrido el cambio.

6. Requisitos y recursos del proveedor

6.1. Perfil del proveedor

Ser representante y/o distribuidor y/o partner autorizado en el Perú para la prestación del servicio de soporte y mantenimiento de las licencias de la marca BMC Control-M o equivalente de la solución de planificación, ejecución y control de procesos workload (scheduler).

Para la acreditación el postor ganador de la buena pro deberá presentar copia de la carta y/o, autorización y/o, certificado vigente, emitido por el fabricante del producto BMC Control-M, para brindar el servicio de soporte y mantenimiento de las licencias de la marca BMC Control-M o equivalente de la solución de planificación, ejecución y control de procesos workload (scheduler), dicho documento deberá de presentarse como requisito para la suscripción del contrato.

6.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

6.2.1. Otro Personal

Asistente técnico (1)

i. Actividades

Brindar asistencia en el soporte y mantenimiento de las licencias de la marca BMC Control-M o equivalente.

ii. Perfil

Formación Académica

Título profesional de Licenciado o Ingeniero en Informática o Sistemas o Computación o Electrónica o Estadística o Software o Ciencias Computacionales.

Capacitación

El personal del contratista encargado de brindar el servicio debe estar certificado en el soporte y mantenimiento de las licencias de la marca BMC Control-M o equivalente y así también de cada uno de sus módulos.

Experiencia

Seis (6) años como mínimo de experiencia en administración y soporte y mantenimiento de las licencias de la marca BMC Control-M o equivalente.

El contratista acreditará la formación académica y certificaciones del personal propuesto, mediante copias simples, los cuales deberán ser presentados a la firma del contrato.

La experiencia del personal se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto, lo cual deberá ser presentado a la firma del contrato.

7. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación

7.1. Otras Obligaciones

7.1.1 Seguridad y Salud en el trabajo

- El CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar lo establecido

en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a dotar, proveer y/o administrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de la SUNAT; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.

- Del mismo modo, EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la SUNAT, bajo apercibimiento de RESOLVER EL CONTRATO en el supuesto que incumpla los requisitos dispuestos por la normatividad correspondiente; documento que será entregado por LA SUNAT a la suscripción del contrato.
- Del mismo modo, el contratista se compromete a cumplir y respetar cada una de las disposiciones medio ambientales para uso y reciclado de los bienes reemplazados por el contratista, de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Residuos Sólidos - Ley N° 27314 y su Reglamento Nacional para la Gestión y Manejo de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos - Decreto Supremo N° 001-2012- MINAM.

7.1.2 Retiro del personal asignado al servicio

- El Contratista se compromete, en tanto esté a su alcance, a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado al servicio. Si debiera producirse un reemplazo por razones de fuerza mayor, el(la) reemplazante deberá ser aprobado(a) por la División de Operación y Soporte de la Infraestructura tecnológica y cumplir con iguales o superiores características a las previstas en los términos de referencia para el personal a ser reemplazado.
- De presentarse algún inconveniente que lo justifique, SUNAT podrá solicitar al contratista el reemplazo de miembros del personal de servicio, comprometiéndose el Contratista a asignar personal con iguales o superiores características previstas en los términos de referencia, para el personal a ser reemplazado.
- El Contratista comunicará la salida del personal con un plazo máximo de 24 horas de ocurrido el evento, y se compromete a realizar el reemplazo dentro de los 3 días hábiles.

7.1.3 Virus

- Cuando exista la necesidad de descargar cualquier actualización del software, es posible que exista algún software que puede corromper no sólo el software objeto del Contrato, sino también otro software empleado en el mismo procesador o en otros procesadores conectados a él, incluyendo software de base. Esta corrupción de software puede permanecer latente y no necesariamente será hallada durante el período de pruebas de aceptación. Dicha corrupción se denominará "virus" a los fines de este numeral.
- El contratista garantiza que ha usado su mejor esfuerzo durante la construcción del Software para asegurarse de que no se han introducido o codificado virus en el Software.
- El contratista acuerda que, en caso de ser hallado un virus causado por

los productos entregados por éste en virtud del presente proceso o por hechos efectuados por sus empleados, empleará a su propia costa el mejor esfuerzo en asistir a la SUNAT para reducir el efecto del virus, y particularmente si el virus causara pérdida de eficiencia operativa o pérdida de datos, asistir a la SUNAT para mitigar dichas pérdidas y restaurar la eficiencia operativa original de la SUNAT.

7.1.4 Otras Obligaciones de SUNAT

SUNAT se obliga a brindar las facilidades para que el personal del contratista realice sus labores en la institución.

7.2. Subcontratación

El contratista se obliga expresamente a no subcontratar y/o transferir y/o ceder y/o traspasar y/o subarrendar a terceros, total o parcialmente el servicio. El incumplimiento de esta obligación es causal de resolución del contrato.

7.3. Confidencialidad

- 7.3.1.** 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.
- 7.3.2.** 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.
- 7.3.3.** 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.
- 7.3.4.** 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.
- 7.3.5.** 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.
- 7.3.6.** 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.
- 7.3.7.** Asimismo, EL CONTRATISTA declara que se somete a las disposiciones previstas por la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o

sustitutorias; haciendo dicho compromiso extensivo a sus trabajadores y cualquier personal a su cargo, responsabilizándose ante cualquier incumplimiento generado.

7.4. Propiedad Intelectual

- 7.4.1. 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 de los bienes por parte del CONTRATISTA o el uso de los mismos por parte de la SUNAT.
- 7.4.2. Dicha indemnización no procederá si los bienes o cualquiera de sus partes fuesen utilizados para fines no previstos en el contrato o para fines que no pudiesen razonablemente inferirse de dicho contrato.
- 7.4.3. 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 la SUNAT, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.
- 7.4.4. Si el CONTRATISTA no cumpliera con la obligación de informar a la SUNAT 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.
- 7.4.5. 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 SUNAT será reembolsado por el CONTRATISTA por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

7.5. Actualización Tecnológica

- 7.5.1. En caso de ocurrir el lanzamiento al mercado por el fabricante de una nueva versión para la misma marca y producto, a la vez no garantiza a futuro el soporte post venta del(os) producto(s) y/o módulo(s) y/o servicio(s) inicialmente propuesto, es decir el(los) producto(s) y/o módulo(s) y/o servicio(s) inicialmente propuesto pierden vigencia tecnológica, entonces estamos ante un caso de "Actualización Tecnológica".
- 7.5.2. En caso de presentarse una "Actualización Tecnológica" en el(los) producto(s) y/o módulo(s) y/o servicio(s) ofertados, el CONTRATISTA debe proporcionar el(los) nuevo(s) producto(s) y/o módulo(s) y/o servicio(s), siempre y cuando cuente con la aprobación de la SUNAT, sin alterar los plazos de entrega inicialmente propuestos y no represente cargo adicional alguno para la SUNAT.
- 7.5.3. 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.
- 7.5.4. Cuando exista la necesidad de actualizar las [licencias de la marca BMC Control-M o equivalente](#), el CONTRATISTA podrá entregar productos con características superiores a las inicialmente ofertadas siempre y cuando cuente con la aprobación de SUNAT, sin alterar los plazos de entrega inicialmente propuestos y no represente cargo adicional alguno para la SUNAT.

7.5.5. De ocurrirse el caso, si alguno de los productos, por motivos de actualización tecnológica ha cambiado de nombre, el proveedor deberá adjuntar prueba documental del fabricante indicando dichos cambios y que el nuevo producto contiene el 100% de las funcionalidades del producto anterior.

7.6. Conformidad del servicio

Las conformidades serán otorgadas por la División de Soporte y Operación de la Infraestructura Tecnológica (DSOIT) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI) de la SUNAT en el plazo máximo de siete (7) día calendario.

7.7. Forma de pago

El pago se realizará en forma trimestral equivalente al 8.33 % aproximado del monto contratado, luego de otorgada la conformidad a la prestación parcial, aplicándose el UPTIME indicado en el numeral 7.8.2.

7.8. Penalidades

7.8.1 Penalidad por mora

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

7.8.2 Otras penalidades

Otras penalidades																	
Nº	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento														
1	Por la demora en la atención de los incidentes.	<p>El UPTIME se calculará, en forma trimestral, de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME} = (\text{THM} - \text{THE}) \times 100 / \text{THM}$ <p>Donde:</p> <p>THM = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la Entidad por el servicio contratado.</p> <p>THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de respuesta máximo establecido) en que incurrió el contratista para el servicio de soporte.</p> <p>La penalidad por el trimestre 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> </tbody> </table>	Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾	< 99% - 100%]	0%	< 98% - 99%]	2%	< 97% - 98%]	4%	< 96% - 97%]	6%	< 95% - 96%]	8%	< 94% - 95%]	9%	Según lo indicado en el informe de conformidad del área usuaria DSOIT, en sus reportes de conformidad del servicio.
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%	
(1) Porcentaje de la penalidad de cada trimestre, aplicado a cada pago trimestral del servicio.				

Ejemplo:

Con un horario de atención para la continuidad del servicio es de 24 x 7. En un trimestre se reportaron 4 problemas con la herramienta: 2 fueron resueltos dentro de los tiempos de respuesta establecidos y 2 fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos con 7 y 11 horas de retraso respectivamente, en este caso el UPTIME será:

$$THM = 24 \times 30 \times 3 = 2160 \text{ horas (1 trimestre)}$$

$$THE = 7 + 11 = 18 \text{ horas}$$

$$UPTIME = (2160 - 18) \times 100 / 2160 = 99.16 \%$$

La penalidad por el trimestre estará en función al resultado del UPTIME según la tabla mostrada en la forma de cálculo indicada en Otras penalidades.

7.9. Responsabilidad por vicios ocultos

El **CONTRATISTA** será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio conforme a lo indicado en el numeral 40.2 del Artículo 40º de la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por parte de la **ENTIDAD**.

ANEXO 1: ARQUITECTURA DEL AMBIENTE CONTROL-M PRODUCCIÓN

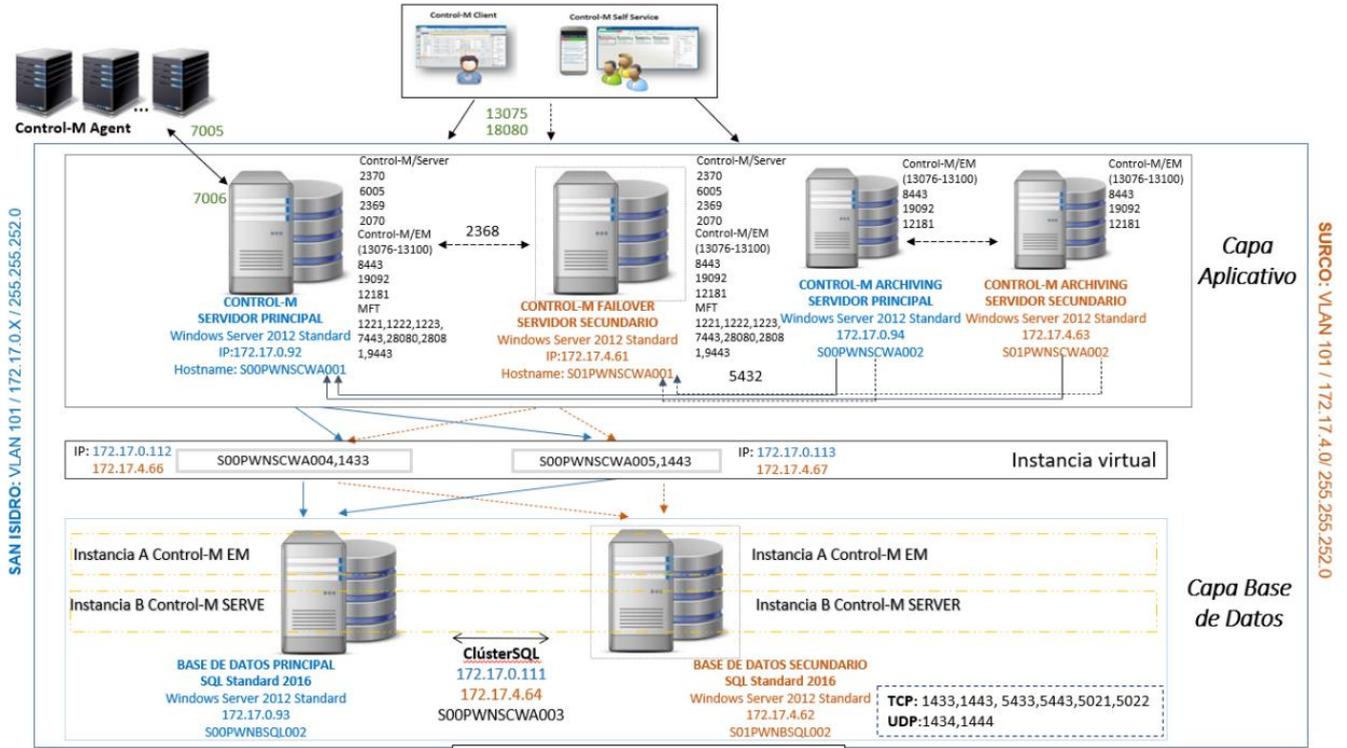
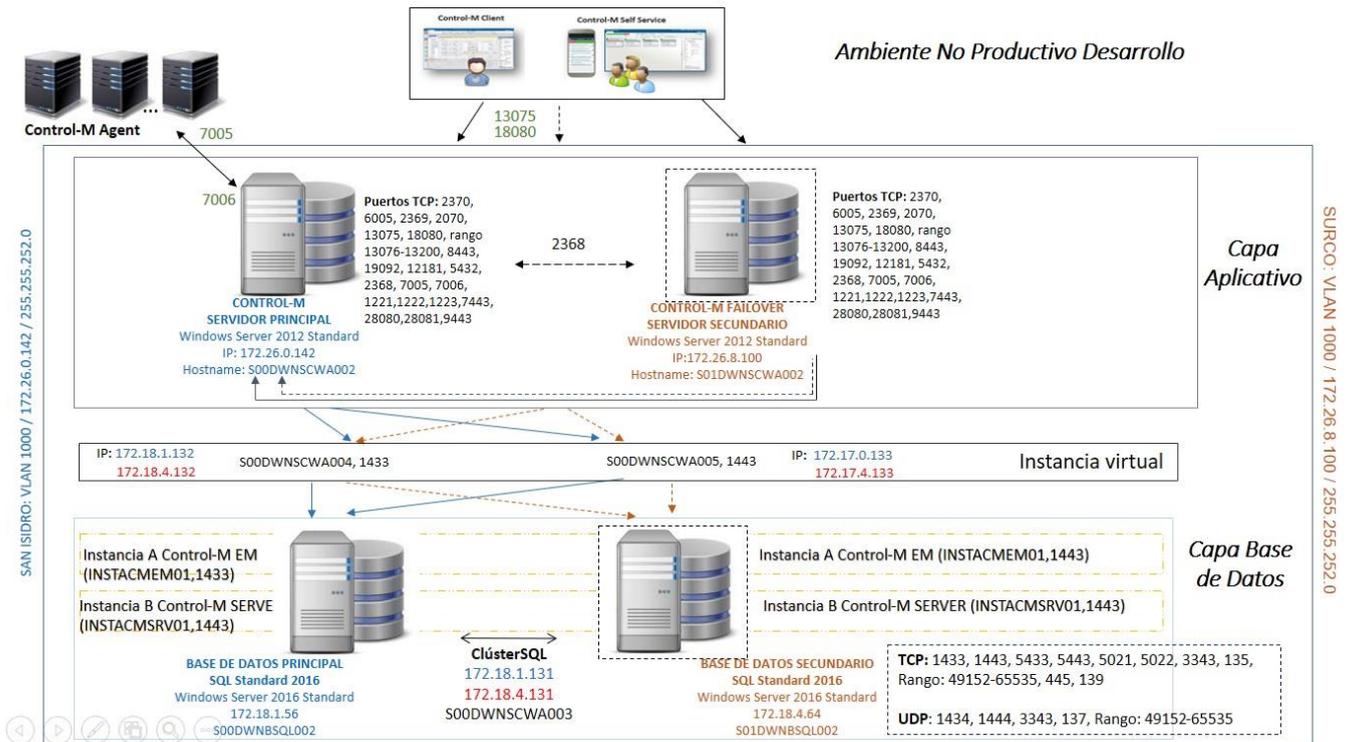


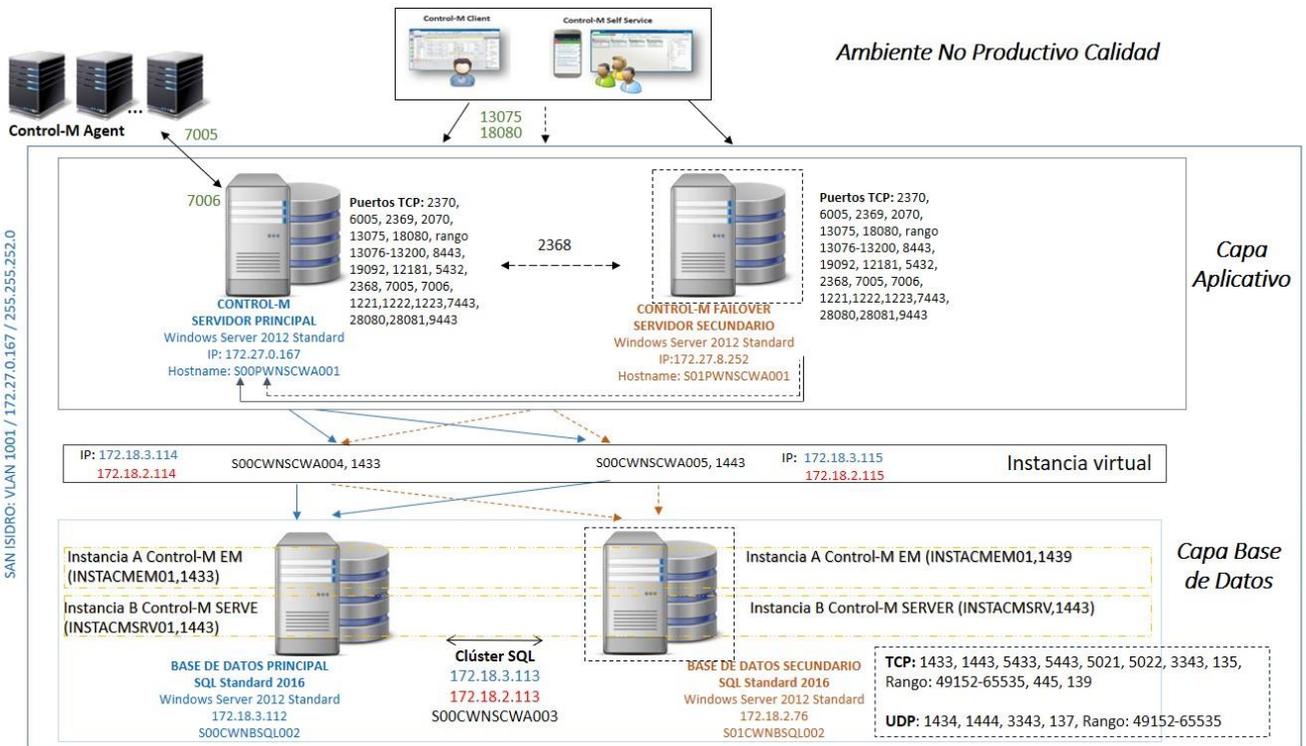
Imagen 004 – Arquitectura de la solución

ANEXO 2: ARQUITECTURA DEL AMBIENTE NO PRODUCTIVO CONTROL-M DESARROLLO



Ambiente No Productivo Desarrollo

ANEXO 3: ARQUITECTURA DEL AMBIENTE NO PRODUCTIVO CONTROL-M CALIDAD



II. REQUISITOS DE CALIFICACION

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p>Requisito:</p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 700,000.00 (Setecientos mil Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: servicios de implementación y/o instalación y/o configuración y/o soporte técnico y/o mantenimiento en BMC Control-M Workload Automation.</p> <p>Acreditación:</p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso 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> <p>Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo.</p> <p>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.</p>

¹ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

"... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"

(...)

"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".

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".*