

REQUERIMIENTO

TERMINOS DE REFERENCIA (TDR)

1. DENOMINACION DE LA CONTRATACION

Servicio de soporte técnico y mantenimiento de software de Plataforma API Connect Enterprise de la marca IBM o equivalente.

2. FINALIDAD PUBLICA

La SUNAT dentro de su PEI (2024-2027) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra el OEI N° 01 que se refiere a: “Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados”, y la AEI.01.04 relacionada a: “Modernización y transformación digital de los procesos de la entidad”, con la finalidad de mantener la operatividad institucional contratando el servicio de soporte técnico y mantenimiento de software de Plataforma API para el software necesario que sirva de base para la transformación digital de la institución con la finalidad de incrementar la productividad, mejorar el cumplimiento tributario y aduanero, logrando la satisfacción de los contribuyentes y usuarios de comercio exterior.

3. ANTECEDENTES

Desde hace más de 20 años la SUNAT ha estado integrando sus aplicaciones con otras entidades del estado, contribuyentes y operadores de comercio con la finalidad de mejorar y optimizar y automatizar los procesos de negocio asociados, para ello ha estado utilizando tecnologías como: Web Services SOAP, SFTP, correo electrónico, MQ Series entre otros.

En el año 2015 se empieza a utilizar servicios REST y otros estándares como JWT, OAuth2 para la integración con entre las aplicaciones de SUNAT y las de otras entidades del estado, administraciones de otros países, contribuyentes y operadores de comercio.

Como parte de su estrategia de implementación del software de Plataforma API en el año 2019 la SUNAT implementa API Gateway basado en NGINX en donde se exponen los servicios REST, se maneja la seguridad de las API para un grupo de aplicaciones. Así mismo los aplicativos móviles se conectan a los servicios REST a través de API Gateway.

Siguiendo con su estrategia de implementación del software de Plataforma API Connect Enterprise de la marca IBM, SUNAT requiere implementar todos los componentes de forma integrada para todas las aplicaciones de SUNAT para lo cual se está gestionando la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de software de Plataforma API Connect Enterprise de la marca IBM.

La SUNAT cuenta actualmente con el producto de software de Plataforma API Connect Enterprise de la marca IBM para la gestión del ciclo de vida de las APIS, distribuidas en sus ambientes de Producción y no producción:

software	Ambiente	Licencia	Cantidad
IBM API Connect Enterprise	No Productivos (desarrollo, calidad y pre productivo)	E0MPTLL – IBM API Connect Enterprise Non Production Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal 12 Months	1,400
	Productivo	E0MIHLL – IBM API Connect Enterprise Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal 12 Months	5,428

La Entidad requiere mantener el software de Plataforma API Connect Enterprise de la marca IBM, para ello debe considerar el factor de mantenimiento de la operatividad de la infraestructura que lo soporta, siendo necesario contratar el servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Plataforma API Connect Enterprise de la marca IBM.



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISION
27/06/2024 14:16:20

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Contratar a una empresa que brinde el servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Plataforma API Connect Enterprise de la marca IBM para intercambiar y conectar la información entre SUNAT y otras entidades, administraciones de otros países, contribuyentes y operadores de comercio compartiendo servicios entre aplicaciones para complementar las funcionalidades del negocio.

4.2 Objetivo Especifico

- Mantener el software de Plataforma API Connect Enterprise de la marca IBM, operativa entre los servicios y los consumidores, a través de las APIs publicadas en la plataforma.
- Permitir a la SUNAT gestionar todo el ciclo de vida de las APIs integrándose con el componente API Gateway de SUNAT.
- Permitir a los consumidores de las APIs mantener el acceso a la especificación técnica de las mismas para su uso.
- Contar con el respectivo soporte técnico y mantenimiento especializado de un partner o fabricante con el tiempo de respuesta adecuado y atención óptima frente a problemas presentados en los componentes de software de Plataforma API Connect Enterprise de la marca IBM.

5. DEFINICIONES

- API: (Application Programming Interfaces) Define las formas en las cuales las aplicaciones y componentes de software se comunican entre sí.
- JWT: JSON Web Token
- REST: Representative State Transfer
- SLAs: Acuerdo de Nivel de Servicio
- SOAP: Simple Object Access Protocol
- DevOps: Práctica de ingeniería de software que tiene como objetivo unificar el desarrollo de software y la operación del software
- OAuth2: Protocolo estándar de la industria para autorización desarrollado por el IETF OAuth Working Group

6. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

6.1 Descripción y cantidad de los servicios

Ítem	Descripción	Unidad Medida	Cantidad
1	Servicio de soporte técnico y mantenimiento de software de Plataforma API Connect Enterprise de la marca IBM o equivalente	Servicio	1

6.2 Actividades

6.2.1 Servicio de soporte técnico del software Plataforma API Connect Enterprise de la marca IBM

- a. El contratista a la firma del contrato debe disponer al menos los siguientes canales de comunicación para la atención de incidencias; una dirección de correo electrónico de soporte y para las coordinaciones internas un número telefónico fijo en Perú, un número de teléfono móvil en Perú, de tal modo que la SUNAT pueda realizar reportes de incidentes 24 x 7 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.
- b. El contratista debe entregar a SUNAT el acceso a un dashboard u otra herramienta que permita realizar el monitoreo de la cantidad de "llamadas" que se realizan de manera mensual a efectos de validar lo facturado y lo realmente consumido. Se



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISIÓN
27/06/2024 14:16:20

precisa que se requiere contar con un dashboard u otra herramienta que permita realizar el monitoreo de la cantidad de llamadas y se espera tener control de llamadas sólo para fines de control y el monto de pago mensual solo variará por incumplimiento de los SLAs.

- c. Los tiempos de solución para resolver una incidencia es máximo de cuatro (4) horas en situaciones críticas y veinticuatro (24) horas en situaciones no críticas. SUNAT brindara la habilitación del acceso remoto en caso se requiera.
- d. Entiéndase como situación crítica la suspensión total del servicio, en donde el sistema no permita brindar los servicios de software de Plataforma API Connect Enterprise de la marca IBM independientemente del o los componentes involucrados.
- e. El Contratista no debe alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de la solución, debiendo garantizar la posibilidad de escalamiento de los eventos en cualquier circunstancia
- f. La División de Gestión de Infraestructura Tecnológica será la encargada de reportar las incidencias al Contratista. El inicio del reporte del incidente para el Contratista será desde la comunicación a el Contratista mediante cualquiera de los canales de atención.
- g. Brindar un soporte en todas sus capas de servicio proporcionado por el personal técnico del contratista, el cual estará enfocado en mantener el máximo nivel de salud y productividad del servicio.
- h. El servicio de soporte técnico es para el software de Plataforma API Connect Enterprise de la marca IBM, cuyo detalle se encuentra a continuación:

software	Ambiente	Licencia	Cantidad
IBM API Connect Enterprise	No Productivos (desarrollo, calidad y pre productivo)	E0MPTLL – IBM API Connect Enterprise Non Production Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal 12 Months	1,400
	Productivo	E0MIHLL – IBM API Connect Enterprise Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal 12 Months	5,428

6.2.1.1. Indicador de Atención de Incidentes

- El contratista tendrá el plazo de cuatro (4) horas, tiempo para el restablecimiento del software en situaciones críticas, computados a partir de la comunicación, sea vía telefónica o vía correo electrónico, del incidente o falla; se pueden considerar soluciones no definitivas. Las cuatro (4) horas transcurren entre la comunicación al contratista de la existencia del problema (llamada de servicio) y la solución del problema.
- El contratista tendrá el plazo de veinticuatro (24) horas, tiempo de restablecimiento del software para las situaciones no descritas en las críticas, computados a partir de la comunicación, sea vía telefónica o vía correo electrónico, del incidente o falla; se pueden considerar soluciones no definitivas.
- SUNAT brindara la habilitación del acceso remoto en caso se requiera.
- Entiéndase por:



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISIÓN
27/06/2024 14:16:20

- **Situaciones críticas:** Suspensión total del servicio, el sistema no permite procesar ninguna transacción, impacto crítico en los procesos del negocio de la entidad.
- **Tiempo de solución definitiva:** es el tiempo que tomará el lograr una solución definitiva al problema reportado. Dicho tiempo puede extenderse a treinta (30) días calendario o de acuerdo con la complejidad se ampliaría el tiempo en coordinación con la DGIT.
- El contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios mencionados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.

6.2.2 Servicio de mantenimiento del software Plataforma API Connect Enterprise de la marca IBM.

- a. El contratista deberá proporcionar el mantenimiento de versiones y actualizaciones de software, parches, releases, componentes como mejora al software principal, acceso a versiones principales de productos y tecnologías a disposición del fabricante, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación; que requiera el software de Plataforma API Connect Enterprise de la marca IBM.
- b. Cuando la entidad lo solicite, el contratista deberá brindar el acompañamiento y asesoramiento para ejecutar la actualización de nuevas versiones del software de Plataforma API Connect Enterprise de la marca IBM (upgrade), incluyendo el suministro de nuevas versiones de producto (releases), reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, etc).
- c. En el acompañamiento se debe de disponer de un mínimo de ciento veinte (120) horas, se realizará en modalidad ON SITE y/o REMOTA, con personal del contratista que será solicitado mediante correo electrónico, previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT). El acompañamiento ON SITE se ejecutará dentro del horario de oficina de lunes a viernes de 8:30 am a 17:30 pm y de manera remota.
- d. Las actividades de acompañamiento iniciarán como máximo a los siete (7) días calendarios computados a partir del día siguiente de solicitado por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).
- e. Las horas de acompañamiento pueden ser utilizadas en las siguientes actividades:
 - ✓ Instalaciones nuevas o reinstalaciones.
 - ✓ Diseño y planeamiento de la arquitectura.
 - ✓ Consultas técnicas.
 - ✓ Implementación de planes de recuperación.
 - ✓ Configuración para el monitoreo de los sistemas.
 - ✓ Revisión de copias de seguridad y recuperación.
 - ✓ Implementación de mejoras prácticas.
 - ✓ Personalizaciones para la administración de los componentes.
 - ✓ Ajustes y afinación de los componentes.
 - ✓ Revisión de configuración.
 - ✓ Revisión de desempeño.
 - ✓ Revisión y planeamiento de actualizaciones.
- f. Las coordinaciones en cuanto a fechas, horarios y el control de las horas consumidas serán administradas por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la SUNAT.



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISIÓN
27/06/2024 14:16:20

6.3 Lugar y plazo de prestación del servicio

6.3.1 Lugar

El servicio será brindado en primera instancia de manera remota accediendo a la plataforma de manera remota y de ser necesario, o a solicitud de la SUNAT en las oficinas de la SUNAT, sito en Av. Andrés Reyes N° 320, distrito de San Isidro, provincia

y departamento de Lima u otra sede de la SUNAT, previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

6.3.2 Plazos

El servicio será contratado por un periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio del servicio.

El acta de inicio del servicio se suscribirá en un plazo máximo de siete (7) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

6.3.3 Horario

El horario de atención de soporte y mantenimiento del software de la Plataforma API Connect Enterprise de la marca IBM será del tipo 7x24x365, coordinados con la entidad a través de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

6.4 Resultados Esperados

- a) El contratista debe proporcionar los documentos de titularidad del fabricante (con respecto a la renovación de las licencias del software API Connect Enterprise y del soporte del fabricante) a nombre de la Entidad o un representante de la Entidad, donde se indiquen los plazos de vigencia del soporte y mantenimiento. Los documentos de titularidad del fabricante deberán ser presentados dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a la suscripción del contrato.
- b) El contratista deberá presentar, de manera mensual, un informe técnico de soporte técnico y mantenimiento dentro de los diez (10) días calendario siguientes de culminado el mes respectivo de servicio, detallando lo siguiente:
 - Usuario que reportó el incidente o falla.
 - Técnico que atiende el incidente o falla.
 - Hora de inicio de la atención.
 - Tiempo de solución.
 - Acciones correctivas tomadas.
 - Acciones preventivas recomendadas
 - Descripción detallada de actividad realizada.
 - Personal del contratista asignado para la ejecución de este.
 - Personal de la entidad que solicitó el servicio.
 - Fecha y hora de solicitud de servicio de mantenimiento.
 - Fecha y hora de inicio de servicio de mantenimiento.
 - Fecha y hora de fin de servicio de mantenimiento.
 - Total de horas del servicio de mantenimiento.

Los entregables indicados en los literales a) y b) serán dirigidos a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (DGIT – INSI) a través de la Mesa de Partes ubicada en Av. Garcilaso de la Vega N°1472 primer piso – Lima (Horario: 08:30 a 16:30 de lunes a viernes) y/o Mesa de Partes Virtual (<https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>) y/o a través de correo electrónico designado para tal fin en coordinación con la DGIT.

7. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

7.1 Requisito del proveedor

El proveedor debe acreditar mediante documento o carta vigente **estar autorizado por el fabricante** respectivo **para comercializar el software ofertado** y brindar el servicio de soporte técnico y mantenimiento de Software de Plataforma API Connect Enterprise de la marca IBM, lo cual se acreditará a la suscripción del contrato mediante copia simple del documento o carta vigente que lo acredite.

7.2 Recursos a ser provistos por el proveedor

7.2.1 Otro Personal



a) Especialista en software de Plataforma API Connect Enterprise de la marca IBM (1 Especialista)

i. Actividades:

- Brindar el soporte, mantenimiento o asistencia técnica del software de Plataforma API Connect Enterprise de la marca IBM.
- Responsable de velar que se cumplan los tiempos de atención de las incidencias fijadas en el contrato.
- Coordinar con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica cualquier asunto acerca de la atención de las incidencias.
- Brindar el acompañamiento al producto IBM API Connect Enterprise de la marca IBM.

ii. Perfil:

- Titulado en:
 - Ingeniería de sistemas ó
 - Ingeniería industrial ó
 - Ingeniería de computación ó
 - Ingeniería de informática ó
 - Ingeniería de software ó
 - Ingeniería eléctrica ó
 - Ingeniería electrónica
- Deberá contar con certificación en oficial del fabricante en IBM API Connect y/o el componente API Gateway del software IBM Api Connect (IBM Datapower). Que deberá ser presentado para la suscripción del contrato

iii. Experiencia:

- Dos (2) años de experiencia mínima en el soporte, mantenimiento o asistencia técnica del software de Plataforma API Connect Enterprise de la marca IBM.

Nota:

La formación académica requerida del otro personal propuesto se acreditará con copia simple del título profesional, el cual deberá ser presentado para la suscripción del contrato.

La experiencia del personal del otro 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, que deberá ser presentado para la suscripción del contrato.

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.

8. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCION DE LA PRESTACIÓN

8.1 Otras Obligaciones del Contratista

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; el cual será entregado por LA SUNAT a la suscripción del contrato. El incumplimiento o inobservancia de estas medidas será considerado como un incumplimiento de obligaciones contractuales, pudiéndose dar inicio al procedimiento de resolución de contrato, de conformidad con lo establecido en la LEY DE CONTRATACIONES y su REGLAMENTO.



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISIÓN
27/06/2024 14:16:20

8.2 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 proyecto. Si debiera producirse un remplazo por caso fortuito o fuerza mayor, el (la) reemplazante debe ser aprobado por SUNAT y cumplir con iguales o superiores características a las previstas en los términos de referencia para el personal a ser reemplazado (a). El CONTRATISTA comunicará de manera formal a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), la salida del personal con un plazo máximo de veinticuatro (24) horas de ocurrido el evento, y se compromete a realizar el reemplazo dentro de los dos (2) días calendario, posteriores a la aprobación por parte de LA SUNAT, acreditando las calificaciones del nuevo personal asignado.
- 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 los términos de referencia para el personal a ser reemplazado. El Contratista en un plazo no mayor a treinta (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 tres (3) días calendario; a partir de la conformidad remitida por la DGIT el Contratista debe asegurar que en un plazo no mayor a diez (10) días calendario el personal propuesto inicie sus labores.

8.3 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 la prestación del servicio.

8.4 Confidencialidad

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



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISIÓN
27/06/2024 14:16:20

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.

8.5 Propiedad intelectual

El Contratista deberá indemnizar y exime 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 y servicios por parte del Contratista o el uso de los mismos por parte de la SUNAT. Sólo aplica al alcance del servicio contratado. Lo señalado se refiere a la propiedad del software a desarrollar.

Dicha indemnización no procederá si los entregables o cualquiera de sus partes fuesen utilizados para fines no previstos en el Contrato o para fines que no pudiesen razonablemente inferirse de dicho Contrato.

Si se entablara una demanda o reclamación contra la SUNAT como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas anteriormente, la SUNAT notificará con prontitud al Contratista, y éste último, deberá a su propio costo, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.

Si el Contratista no cumpliera con la obligación de informar 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.

La SUNAT se compromete a brindarle al Contratista, cuando éste así lo solicite, proveer información que estuviese a su alcance para que el Contratista pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. La SUNAT será reembolsada por el Contratista por todos los gastos en que hubiera incurrido.

8.6 Medidas de Control durante la ejecución contractual

La supervisión del servicio será realizada por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI).

8.7 Conformidad de la Prestación

Todas las conformidades serán otorgadas por la por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI), en un plazo máximo de siete (7) días calendario contados a partir de la recepción de los entregables indicados en el numeral 6.4.

8.8 Forma de Pago

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos periódicos en forma mensual (12 armadas) equivalente al 8.33% del monto total contratado, luego de la conformidad otorgada por la DGIT, de acuerdo con lo especificado en el literal b) del numeral 6.4.

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

- Informe técnico mensual del funcionario responsable de la División de Infraestructura Tecnológica (DGIT) emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISIÓN
27/06/2024 14:16:20

8.9 Penalidades

8.9.1 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. 162° del Reglamento y la Ley de Contrataciones del Estado.

8.9.2 Otras Penalidades.

De conformidad con el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado se establecen las siguientes penalidades:

Otras penalidades															
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento												
1	Por la demora en la atención de los incidentes.	Se calculará el UPTIME cada mensual, de la siguiente forma: UPTIME = [(THM – THE) / THM] x 100% Dónde: THM = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la entidad por el soporte técnico del servicio. THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de respuesta máximo establecido en los términos de referencia) en que incurrió el contratista para el soporte técnico del servicio. La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla: <table><tr><th>Rango de UP Time</th><th>Penalidad (1)</th></tr><tr><td>> 98% hasta 99%</td><td>2%</td></tr><tr><td>> 97% hasta 98%</td><td>4%</td></tr><tr><td>> 96% hasta 97%</td><td>6%</td></tr><tr><td>> 95% hasta 96%</td><td>8%</td></tr><tr><td>Menor o igual a 95%</td><td>10%</td></tr></table> (1) Porcentaje de la penalidad mensual, aplicado a cada pago mensual del servicio.	Rango de UP Time	Penalidad (1)	> 98% hasta 99%	2%	> 97% hasta 98%	4%	> 96% hasta 97%	6%	> 95% hasta 96%	8%	Menor o igual a 95%	10%	Según lo indicado en el informe de conformidad del área usuaria (DGIT), en sus reportes mensuales de conformidad del servicio.
Rango de UP Time	Penalidad (1)														
> 98% hasta 99%	2%														
> 97% hasta 98%	4%														
> 96% hasta 97%	6%														
> 95% hasta 96%	8%														
Menor o igual a 95%	10%														

A) UPTIME del SERVICIO DE SOPORTE TECNICO

El UPTIME es el cálculo de un coeficiente que permitirá penalizar al Contratista, en caso no se cumplan los requisitos establecidos por términos de referencia para garantizar un adecuado Nivel de Servicio.

Se calculará el UPTIME de la siguiente forma:

$$\text{UPTIME (mes)} = \frac{\text{THM} - \text{THE}}{\text{THM}}$$

Donde:

THM = Sumatoria de las cantidades de horas de atención en un mes.

THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de respuesta máximo de reparación establecido en los términos de referencia) en que incurrió el Contratista para el soporte técnico de software de Plataforma API Connect Enterprise de la marca IBM en un mes.

Ejemplo:

En 01 mes reportaron problemas, pero fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos, con 5, 8 y 10 horas de retraso totales, respectivamente. El UPTIME será:

THM = $24 \times 30 = 720$ horas.

THE = $40 + 20 = 1$ hora.

UPTIME mes = $\frac{(720-23)}{720} = 697$ horas (96.80%)

La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según la tabla mostrada en la forma de cálculo indicada en Otras penalidades

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

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

8.10 Responsabilidad por vicios ocultos

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



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISIÓN
27/06/2024 14:16:20

REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<u>Requisitos:</u> El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 600,000 (seiscientos mil 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. En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 40,000.00 (cuarenta mil con 00/100 Soles) por la venta 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. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa. Se consideran servicios similares a los siguientes: - Servicio de soporte de API Gateway y/o API Manager y/o API Portal. - Servicio de soporte de suscripción de licencias de API Gateway y/o API Manager y/o API Portal. - Servicio de soporte de API Management y/o API Gateway y/o API Portal. - Servicio de soporte de implementación de Plataforma API (API Gateway, API Manager, API Portal). - Servicio de soporte de DevOps o Integración Continua sobre Plataforma API <u>Acreditación:</u> 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. En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo N° referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados. En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato. Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso de que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes

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".



	iguales. Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso de que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente. Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo N°. Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda. Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el Anexo N° referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.
--	--



CARLOS MANUEL
POSADAS VALLEJOS
JEFE DE DIVISIÓN
27/06/2024 14:16:20