

REQUERIMIENTO

I. TERMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de suscripción de licencias, soporte técnico y mantenimiento del software de la marca Bamboo Data Center o equivalente

2. FINALIDAD PÚBLICA

La presente necesidad se asocia al objetivo estratégico, OEI04: Fortalecer las capacidades de gestión institucional y la AEI04.02: Gestión eficiente de los sistemas administrativos y funcionales del PEI 2024-2027, los cuales conllevan a desarrollar una cultura de gestión orientada a la optimización de los procesos en menor tiempo, mejora de la calidad de los sistemas para brindar a los usuarios internos y externos servicios y sistemas de información de calidad de manera oportuna 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.

La SUNAT gestiona la demanda de sus requerimientos negocio tributarios, aduaneros y requerimientos administrados en un flujo automatizado que involucra la utilización de diferentes softwares orientados a DevOps, y que permite su funcionamiento óptimo mediante un único punto de contacto para el ingreso de necesidades de proyectos de software, seguimiento integral de requerimientos y transparente para el usuario, visibilidad y trazabilidad del estado de requerimientos de manera periódica.

Mejorar y simplificar la canalización de implementación para los desarrolladores a través de herramientas que administre el ciclo de vida de desarrollo fomentando una mejor colaboración dentro del ecosistema de desarrollo e integrándose en las etapas de los entornos de Desarrollo – Calidad – Producción.

Poner a disposición de los equipos de desarrollo de sistemas de la institución, de una herramienta de software para la gestión de integración y despliegue de software, que permita detectar conflictos entre desarrollos y aplicar automatismo en el desarrollo que se hagan, entrega continua de artefactos y/o entregables que se puedan probar y desplegar en entornos, gestión de release y versionados y, que se adapten a los procesos de la institución.

3. ANTECEDENTES

Mediante la Orden de compra N° 2016B07621 de fecha 06 de julio de 2016 la SUNAT adquiere una licencia de Software Atlassian Bamboo Server para 5 agentes remotos cuyo soporte es por el plazo de 3 años.

Mediante Orden de servicio N° 2022S10258 de fecha 14 de noviembre del 2022, se contrató el servicio de renovación del mantenimiento del software Atlassian Bamboo Server el cual tenía como actividad la entrega de la licencia y su respectivo soporte del fabricante. Dicha orden tenía un plazo de 01 año, el mismo que culminó el 15 de octubre del 2023.

Actualmente el servicio de asistencia técnica del Bamboo Server se ha venido prestando por la modalidad de administración directa (in house), considerando que el Bamboo es el software de integración y despliegue continuo que usa desarrollo y

calidad para el flujo de desarrollo de software, siendo importante que tenga un soporte especializado del fabricante o partner o distribuidor en el Perú, ya que impactaría directamente en el desarrollo de los sistemas informáticos de la INSI y por lo tanto en los hitos institucionales.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1. Objetivo general

Fortalecer el proceso de automatización de generación de código hasta el despliegue de los sistemas informáticos en la SUNAT mediante herramienta de software para la gestión de la integración y el despliegue continuo del software integrándose en las etapas de los entornos de Desarrollo – Calidad – Producción soportado en una solución autogestionada para una administración especializada con acceso ininterrumpido y escalado para satisfacer las necesidades de los usuarios.

4.2. Objetivo específico

- Automatizar los flujos de trabajo para la generación de código hasta el despliegue de los sistemas informáticos con el software de integración y despliegue continuo permitiendo la liberación de las aplicaciones, ejecución de los build, pruebas unitarias y pruebas de integración.
- Realizar la instalación, configuración del nuevo software de integración y despliegue continuo y la migración de los planes de compilación y proyectos, soportado en una solución autogestionada para la administración especializada con acceso ininterrumpido, resiliencia, fiabilidad y escalabilidad.
- Entrenar al personal para aprovechar y explotar al máximo las nuevas funcionalidades del Bamboo Data Center con el fin obtener aplicativos informáticos de calidad a escala.
- Brindar soporte técnico y mantenimiento especializado y personalizado a las áreas usuarias y administradores del software que lo soliciten, para no obstaculizar el rendimiento del software.

5. DEFINICIONES

Cuando se mencione en la presente los siguientes términos y expresiones tendrán el significado que se indica a continuación:

- (a) **Sistema/Solución**, es el conjunto de componentes informáticos (bienes, servicios, hardware, software, licencias y accesorios) necesarios para cumplir con los requerimientos mínimos solicitados.
- (b) **Plataforma**, es el conjunto de componentes informáticos relacionados con el hardware, necesarios para cumplir con los requerimientos mínimos solicitados.
- (c) **Postor**, Empresa participante en el proceso de selección desde el momento en que presenta su oferta.
- (d) **Contratista**, postor al cual se ha adjudicado la buena pro y ha firmado el contrato.
- (e) **Licencia**, es el derecho de uso que brinda el propietario o autor del software a la Entidad. Las licencias tienen carácter de perpetuidad, es decir, no existe fecha de caducidad.
- (f) **Software**, es la parte de un sistema constituida por instrucciones que hacen que el procesador se comporte de una manera específica o ejecute operaciones específicas.
- (g) **Entidad**: referido a la SUNAT.

- (h) **Período de mantenimiento de licencias**, período de tiempo en el cual la Entidad tendrá el derecho de realizar actualizaciones de las nuevas versiones del software y realizar consultas, colocar casos entre otros (soporte de buen funcionamiento) al fabricante del software.
- (i) **Área usuaria**, es la Gerencia de Desarrollo de Sistemas, Gerencia de Calidad de Sistemas y la Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios.
- (j) **DSOIT**, División de Soporte y Operaciones de Infraestructura Tecnológica.
- (k) **DGIT**, División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.
- (l) **DAT**, División de Arquitectura Tecnológica.
- (m) **DAIA**, División de Arquitectura de Información y aplicaciones.
- (n) **DAC**, División de Aseguramiento de la Calidad.
- (o) **GA**, Gerencia de Arquitectura.
- (p) **GCS**, Gerencia de Calidad de Sistemas.
- (q) **GDS**, Gerencia de Desarrollo de Sistemas.
- (r) **GOSU**, Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios.

6. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

6.1. Descripción y cantidad de los servicios

ITEM	DESCRIPCION GENERAL	UNIDAD MEDIDA	CANTIDAD
Único	Suscripción de licencias de software Bamboo Data Center, incluye: - 25 agentes remotos - Soporte técnico de la suscripción	Servicio	1
	- Instalación y configuración del software Bamboo Data Center y agentes remotos, sus plugins y licencias.	Servicio	1
	- Migración de la información de la actual versión del Bamboo Server a la nueva versión del Bamboo Data Center.	Servicio	1
	- Entrenamiento	Servicio	1
	- Soporte técnico y mantenimiento	Servicio	1

Las licencias deberán estar a nombre de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).

Mediante la Resolución de Intendencia Nacional N° XYZ-2024-SUNAT/8B0000 de fecha [día] de [mes] de 2024, se aprueba la estandarización para la contratación del Servicio de suscripción de licencias y soporte técnico especializado para el software de la marca Bamboo Data Center.

6.2. Actividades

6.2.1. Características técnicas de la suscripción

- 6.2.1.1. El Contratista debe realizar la entrega del documento donde figure que la suscripción de software se encuentra a nombre de la Entidad, nombre de la suscripción, fecha de inicio, fecha de fin emitida por el fabricante para la herramienta de software Bamboo Data Center, de acuerdo los numerales 6.3.2. Plazo y 6.4.1. Entregables literal E5.
- 6.2.1.2. El Contratista debe garantizar que la suscripción de las licencias de software Bamboo Data Center estarán activas luego de la conformidad de la migración.

- 6.2.1.3. El Contratista deberá entregar la suscripción de licencia para los agentes remotos solicitados en el numeral 6.1, juntamente con los documentos de la suscripción de licencia.
- 6.2.1.4. Permite brindar soporte para los administradores de código fuente GIT, como mínimos.
- 6.2.1.5. Permite la gestión de agentes remotos, así como la creación y configuración.
- 6.2.1.6. Permite la creación de agentes efímeros para propósitos específicos y de corta duración.
- 6.2.1.7. Permite agregar complementos, plugins, plug-and-play para adaptarse a los procesos de desarrollo y rendimiento del software.
- 6.2.1.8. Permite la integración con otras herramientas utilizando plugins; herramientas como el GitLab, Artifactory, SonarQube, como mínimo.
- 6.2.1.9. Permite la integración con otras herramientas utilizando REST API's; herramientas como GitLab, Artifactory, SonarQube, y entre otros.
- 6.2.1.10. Permite tener funciones de seguridad como autenticación de usuarios, reportes de logs, copias de seguridad o backup, soporte la configuración de certificados de SSL/TLS.
- 6.2.1.11. Permite backup y recuperación de forma diaria, semanal y mensual.
- 6.2.1.12. Permitir autenticar usuarios mediante Active Directory.
- 6.2.1.13. Permite realizar diversas búsquedas de los planes de compilación y proyectos.

6.2.2. Soporte técnico de la suscripción

- 6.2.2.1. El soporte técnico brindado por el fabricante debe estar incluido en la suscripción de las licencias y durante la vigencia de la suscripción.
- 6.2.2.2. Debe brindarse mediante plataforma web en los siguientes casos:
 - a. En caso de error en el correcto funcionamiento del software.
 - b. 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.
 - c. Entre otros casos que puedan ser brindadas por el soporte de la marca.
- 6.2.2.3. Permite visualizar los usuarios asignados en la plataforma y su ultimo ingreso.
- 6.2.2.4. Permite añadir y asignar usuarios a través de la administración de usuarios mediante su dirección de correo electrónico.
- 6.2.2.5. El contratista tendrá los siguientes plazos como respuesta inicial para la atención de incidente:
 - L1: Aplicación inactiva: 2 horas hábiles.
 - L2: Degradación severa del servicio: 6 horas hábiles.
 - L3: Impacto moderado: 1 días hábil.
 - L4: Bajo Impacto/Consultas: 2 días hábiles.
- 6.2.2.6. El tiempo de solución definitiva: Es el tiempo que tomará el lograr una solución definitiva al problema reportado. Dicho tiempo puede extenderse a veintiocho (28) días calendario o de acuerdo con la complejidad en acuerdo con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT). Los 28 días calendario se cuentan desde el registro en el canal de atención del fabricante. En caso la solución del problema requiera más de 28 días calendario, deberá ser sustentada de manera fehaciente con la documentación correspondiente y una

carta del fabricante, la misma que deberá ser aceptada por la SUNAT en relación a la(s) ampliación(es) de plazo de la atención.

Para la aceptación de la ampliación de plazo en la atención, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) tendrá un plazo máximo de 05 días calendario contados a partir del día siguiente de la presentación de los documentos a través de la mesa de partes virtual por parte del Contratista. Dicha aceptación será comunicada al Contratista a través de correo electrónico por parte de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

- 6.2.2.7. 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. Así mismo, la entidad realizará el registro de la atención por el canal del fabricante y también se comunicará al Contratista por correo electrónico.
- 6.2.2.8. El Soporte técnico se brinda en directo 09 horas al día, en los 5 días de la semana de lunes a viernes (esquema de 9x5), dentro del horario indicado en el numeral 6.3.3.
- 6.2.2.9. El fabricante debe brindar documentación e instaladores en su sitio web de las versiones más actualizadas y estables del Bamboo Data Center durante el plazo del servicio

6.2.3. Instalación y configuración

- 6.2.3.1. El Contratista deberá realizar la instalación y configuración de las licencias Bamboo Data Center.
- 6.2.3.2. El plazo de instalación y configuración, el cual incluye la configuración de los plugins, no excederá los plazos indicados en el literal E2 del numeral 6.4.1. Entregables.
- 6.2.3.3. La infraestructura donde se instalará la solución de Bamboo Data Center será On-Premise, Data Center Clustered en nuestros dos centros de datos Activo-Pasivo (Modo de espera en frío).
- 6.2.3.4. La infraestructura para Bamboo Data Center será en Sistema Operativo RedHat 8 o superior y Base de datos Oracle 19c o superior, previa coordinación con la DGIT.
- 6.2.3.5. El Contratista deberá realizar el upgrade y configuración de las herramientas Bamboo Data Center a la versión más reciente y estable durante el periodo de la instalación y configuración.
- 6.2.3.6. El Contratista debe instalar y configurar los plugins (Add-Ons o complementos) más reciente y estable que soporte la versión de Bamboo Data Center que se implementará e integrará con la infraestructura actual que tiene la SUNAT (Ver siguiente cuadro). Actualmente se tienen instalados y configurados los siguientes plugins y la infraestructura:

DATOS DE ADD-ONS INSTALADOS				
Plugin o Add-Ons	Versión Bamboo Server	Fabricante	Add-On key	Infraestructura Actual en SUNAT a Integrar
Bamboo Artifactory Plugin	1.11.1	JFrog Ltd.	org.jfrog.bamboo.bamboo-artifactory-plugin	JFrog Artifactory Professional ver-6.23.1 o superior
Sonar for Bamboo	1.4.1	Mibex Software GmbH	ch.mibex.bamboo.sonar4bamboo	SonarQube Community Edition ver-10.1 o superior

- 6.2.3.7. El Contratista deberá realizar la configuración e integración de las herramientas de software GitLab, Artifactory y SonarQube, como mínimo.
- 6.2.3.8. Una vez culminada la instalación y configuración de las licencias, el contratista comunica mediante la mesa de parte virtual y a la Entidad con la finalidad de que verifique y brinde la conformidad de la instalación y configuración del software y sus licencias y plugins correspondientes.

6.2.4. Migración de la información

- 6.2.4.1. El Contratista deberá realizar el proceso de migración de información del Bamboo Data Center:

- Migración de los productos de la plataforma Atlassian Bamboo de edición Server de la infraestructura actual a la versión Data Center en una nueva infraestructura:

Producto Actual	Producto Destino
Bamboo Server versión 5.12.3.1	Bamboo Data Center 9.6.x o superior más actualizado a la fecha.

- Deberá migrarse bajo la siguiente infraestructura:

Nombre Servidor	Infraestructura Actual en la SUNAT	Infraestructura Destino
Servidor de aplicaciones:	RedHat Enterprise Linux Server release 6.2	RedHat Enterprise Linux Server release 8 o superior, el cual será brindado por la DGIT, previa coordinación.
Servidor de base de datos:	BD Oracle 11.2.0.4	BD Oracle 19c o superior, el cual será brindado por la DGIT, previa coordinación.
Balanceador de carga:	No se consideró	Nginx 1.20 o superior, el cual será proporcionado por la DGIT, previa coordinación.
Shared File System:	No se consideró	Será proporcionará por la DGIT, previa coordinación.

- Deberá instalar y configurar los productos sobre el servidor destino, en hasta dos nodos.
- Deberá incluir la configuración del certificado SSL para una configuración dentro de la red interna de la SUNAT; el certificado SSL deberá ser provisto por la DGIT previa coordinación.
- Deberá incluir integración con el balanceador de carga Nginx, previa coordinación con la DGIT.
- Deberá incluir migración a la base de datos Oracle 19c o superior, previa coordinación con la DGIT.
- Deberá incluir migración al Sistema Operativo e infraestructura que brinde la Entidad, previa coordinación con la DGIT para los accesos al servidor.
- El Contratista deberá realizar las pruebas necesarias en un ambiente de pruebas de un solo nodo que le brindará la DGIT antes de pasarlo al ambiente de producción.
- El Contratista, luego de la migración a nuestro servidor en producción, deberá dejar operativo y configurado los pipelines y plugins tal como estaba en la versión anterior (Bamboo Server) adecuados a la nueva versión del Bamboo Data Center.

- Deberá incluir la actualización de los plugins instalados; estos deben tener la última versión y deben ser validados antes de pasarlo al ambiente de producción.
- El Contratista contará los accesos de administrador de los servidores que conforman la solución bajo supervisión in-situ de un personal de la DGIT.
- Deberá incluir la migración de información funcional, flujos, componentes, scripts y entre otros, al nuevo ambiente de producción y asegurar que los usuarios operen con normalidad.
- Deberá migrar todos los usuarios, grupos, autores, todos los permisos configurados y perfiles.
- Deberá migrar todos los planes y sus proyectos asociados:
 - La volumetría consta de aproximadamente 3,250 planes.
- Finalmente, la información que se va a migrar es absolutamente todo, Bamboo Data Center debe operar de la misma forma que la versión del Bamboo Server que es el software actual que se encuentra en el ambiente de producción y el cual debe ser validado y confirmado por el área usuaria División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

6.2.4.2. Al terminó de la migración, el Contratista deberá presentar los siguientes informes:

- Informe técnico de la migración: Donde se documente los pasos que se realizaron, las conclusiones y recomendaciones de lo migrado, de los planes de integración y planes de despliegue, el cual debe ser validado y confirmado por el área usuaria División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).
- Informe técnico como propuesta de mejora: Donde se documente la configuración de 05 proyectos en el Bamboo Data Center, de acuerdo a las buenas prácticas de DevOps y Atlassian; el cual deberá implementarse en el ambiente de pruebas, el cual debe ser validado y confirmado por la GA.

6.2.4.3. El plazo para la migración de la información y los plugins al Bamboo Data Center con una nueva infraestructura autogestionada deberá ser de acuerdo a lo indicado en el literal E3 del numeral 6.4.1. Entregables.

6.2.5. Entrenamiento

6.2.5.1. El Contratista deberá entrenar en modalidad virtual (En tiempo real), previa coordinación con la DGIT, al personal de la SUNAT que se encargará de la administración de las herramientas Bamboo Data Center, así como al personal que hará uso de las herramientas a nivel de usuario. Dicho entrenamiento consistirá en talleres de la herramienta y debe realizarse para un total de 50 usuarios profesionales de las áreas GA (05), GDS (23), GCS (18) y la DGIT (GOSU) (04). Cabe señalar que las cantidades pueden variar de acuerdo a la necesidad de las áreas.

- 6.2.5.2. El Contratista deberá presentar el Programa de Entrenamiento como parte del plan de trabajo (según lo indicado en el literal E1 del numeral 6.4.1. Entregables., considerando los siguientes talleres:
- Herramienta Bamboo Data Center:
- A nivel de administración de sistema (09 personas).
 - A nivel de usuario funcional (41 personas)
- El Programa de Entrenamiento, debe ser aprobado según lo indicado en el numeral 8.8. Supervisión y Conformidad, para nivel Administrativo de sistema y para el nivel usuario funcional dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a su presentación.
- 6.2.5.3. El tiempo mínimo de entrenamiento deberá ser 14 horas, bajo la modalidad de taller.
- 6.2.5.4. El Programa de Entrenamiento debe contener como mínimo lo siguiente:
- Cronograma del taller
 - Objetivos
 - Contenido
 - Duración
 - Fecha de inicio
 - Horario
 - Lugar
 - Perfil requerido de los participantes.
 - Material Didáctico y recursos pedagógicos.
 - Equipos de usuarios, Manuales.
 - Otorgar constancia de participación.
 - Guía de entrenamiento en formato pdf (al inicio del programa)
 - Grabación del programa en formato mp4, los cuales serán remitidos en formato digital. (al final del programa).
- 6.2.5.5. El entrenamiento deberá impartirse dentro de los 26 días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de otorgado la conformidad de la migración de la información. Este entrenamiento puede realizarse en paralelo al inicio del servicio de suscripción.
- 6.2.5.6. El contenido de los talleres debe ser oficial en idioma español, los equipos, medios didácticos, herramientas, programas y material didáctico debe referirse a la versión de software instalado.
- 6.2.5.7. El entrenamiento se brindará en el horario de oficina de lunes a viernes entre 08:30 horas y 17:30 horas en modalidad virtual, previa coordinación con la DAIA (GA), DGIT (GOSU), GDS y GCS.
- 6.2.5.8. La certificación del taller, como mínimo debe ser a nivel de asistencia, y se entregará a los ocho (08) días calendario a partir de la culminación del taller.
- 6.2.5.9. El entrenamiento debe ser impartido por un instructor el cual deberá estar certificado por el fabricante.
- 6.2.5.10. El entrenamiento deberá realizarse en modalidad virtual e impartirse en idioma español o en su defecto con traducción simultánea.
- 6.2.5.11. El proveedor debe entregar el listado diario de asistencia del personal que asistió al entrenamiento.
- 6.2.5.12. El Informe de entrenamiento deberá ser entregado en un plazo no mayor a cinco (05) días, contados a partir de la finalización del entrenamiento.

6.2.6. Soporte Técnico y Mantenimiento

- 6.2.6.1. El soporte técnico comprenderá la atención de incidentes, problemas de los planes realizados y los migrados para asegurar la continuidad de la operatividad y la asistencia técnica a consultas y solicitudes de los incidentes y problemas. Así como la actualización o upgrade de las versiones del Bamboo Data Center cada vez que el fabricante libere una versión, la misma que debe ser estable durante el plazo del servicio, los cuales serán coordinados con la DGIT.
- 6.2.6.2. 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 y solución de problemas, reemplazo de componentes que se encuentren defectuosos, siendo el objetivo principal no afectar la operatividad del servicio.
- 6.2.6.3. Para el servicio de soporte técnico y mantenimiento se realizará en modalidad remota.
- 6.2.6.4. El Contratista deberá contar con un centro de atención de llamadas de asistencia técnica de lunes a viernes en horario de 8:30 a 17:30 horas, (9x5), escalamiento y responsables de soporte. Para lo cual deberá proporcionar los mecanismos de contacto (telefónico o correo electrónico), esta información debe de ser presentada a la suscripción del contrato, de tal modo que le asegure a la Entidad que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado en las especificaciones técnicas.
- 6.2.6.5. Todos los componentes que integran el soporte técnico y mantenimiento deberán estar debidamente licenciados, con la finalidad de garantizar la continuidad operativa del servicio.
- 6.2.6.6. El contratista debe atender en el plazo de cuatro (4) horas el restablecimiento del software en situaciones críticas, computados a partir de la comunicación del incidente o falla. Se pueden considerar soluciones no definitivas.

Entiéndase por:

- 1) **Situaciones críticas:** Suspensión total del servicio, el sistema no permite procesar ninguna transacción, impacto crítico en los procesos del negocio de la Entidad.
- 2) **Tiempo de solución definitiva:** es el tiempo que tomará en lograr una solución definitiva al problema reportado. Dicho tiempo puede extenderse a veintiocho (28) días calendario de acuerdo con la complejidad en coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).
En caso la solución definitiva de un incidente requiera más de veintiocho (28) 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 DGIT. La prórroga del plazo para la solución definitiva del incidente debe ser requerido antes de finalizar los veintiocho (28) días calendario. El Contratista no podrá exceder del plazo de seis (6) 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.

- 6.2.6.7. El contratista debe atender en el plazo de veinticuatro (24) horas, el restablecimiento del software para las situaciones no descritas en las críticas, computados a partir de la comunicación del incidente o falla; se pueden considerar soluciones no definitivas.
- 6.2.6.8. El horario de atención de requerimientos de solicitudes debe ser de 08:30 a 17:30 horas, en periodo semanal 9x5.
- 6.2.6.9. La reparación efectuada por el contratista no debe implicar costo alguno para la SUNAT.
- 6.2.6.10. El soporte y mantenimiento incluye la actualización del software materia de la suscripción, así como todos los plugins solicitados en el presente servicio.
- 6.2.6.11. El Contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios de soporte indicados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.
- 6.2.6.12. La DGIT notificará al Contratista las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:
 - Descripción del problema.
 - Área afectada.
 - Nivel de gravedad de falla.
 - Contacto y dirección.
- 6.2.6.13. El contratista debe realizar un “informe de soporte técnico y mantenimiento” y presentar a la SUNAT de forma trimestral luego de 07 días de culminado el trimestre. El informe contendrá como mínimo la siguiente información:
 - Número de ticket o caso.
 - Descripción detallada del problema o incidentes o averías, su causa y solución propuesta.
 - Nivel de gravedad de falla reportado.
 - Fecha y hora de apertura.
 - Personal que se asignó para la resolución de este.
 - Problemas que se presentaron durante la resolución.
 - Documentación adjunta de los cambios hechos.
 - Descripción de la solución.
 - Fecha y hora de resolución o cierre.
 - Cantidad de horas de soporte consumidas.
 - Recomendaciones.
- 6.2.6.14. La DGIT de la SUNAT emitirá la conformidad de forma trimestral por el soporte técnico y mantenimiento del buen funcionamiento del servicio, en coordinación con las áreas usuarias.
- 6.2.6.15. El Contratista garantiza que por el período establecido en la actualización de versiones se somete:
 - (a) Cada elemento individual o módulo del software será compatible con todo otro elemento o módulo del software y con el Procesador y cualquier otro software que opere en éste que vaya a ser empleado conjuntamente con el Software y haya sido descrito en la especificación funcional.
 - (b) El software, cuando sea empleado por la Entidad conforme a instrucciones escritas del Contratista, funcionará de conformidad con la Especificación Funcional y la Documentación, procesando los volúmenes de datos y

brindando los tiempos de respuesta especificados en la Documentación.

- (c) Todo el trabajo realizado por el Contratista, sus empleados y subcontratistas conforme al Contrato será ejecutado con razonable habilidad y cuidado, y al menos con los niveles de habilidad y cuidado esperables de técnicos certificados, competentes y experimentados en el manejo de este software.
- (d) La Documentación contendrá toda la información y las explicaciones requeridas para que los empleados de la Entidad puedan utilizar el Software conforme a la Especificación Funcional.
- (e) Disponibilidad de una Base de Conocimientos de acceso vía Internet para consultas de problemas relacionados con el software.

6.2.6.16. El contratista deberá proporcionar a la SUNAT los números telefónicos y correos electrónicos del personal que brinde el servicio. Así mismo, el contratista deberá brindar un enlace web para la consulta y seguimiento de los casos reportados por la Entidad, el cual brinde información de estado, inicio y fin de atención, informe de los tickets de problemas, incidentes o averías generados. El cual formará parte de los requisitos para la suscripción del contrato.

6.3. LUGAR, PLAZO Y HORARIO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

6.3.1. Lugar:

- El Contratista remitirá los entregables mediante la mesa de partes virtual de la Entidad al link: <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>, dirigido a la DGIT; y a la vez, mediante correo electrónico a la DGIT.
- La instalación, configuración y migración se brindarán en forma remota o presencial en la sede de San Isidro ubicada en la calle Andrés Reyes 320, previa coordinación con la DGIT.

6.3.2. Plazo:

- El plazo del servicio de suscripción del software, así como del servicio de soporte técnico y mantenimiento será de 730 días calendario, a partir de la fecha que la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) comunique como inicio del servicio.
Cabe señalar, que los servicios de Instalación, configuración, migración y entrenamiento no se contabilizará como plazo del servicio de suscripción.
- La División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) comunicará mediante carta al Contratista la fecha de inicio de la suscripción de las licencias, la misma que deberá ser antes de la culminación de la etapa de migración de la información.
- El Contratista y la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), suscribirán el acta de inicio de servicio, en un plazo máximo de tres (3) días calendario contados a partir del día siguiente del cumplimiento de la etapa de migración de la información, del numeral 6.4.1. Entregables.

NOTA:

- Los plazos de revisión a cargo de la SUNAT no serán contabilizados como plazos de ejecución del servicio.

6.3.3. Horario:

- El horario es de lunes a viernes de 08:30 horas a 17:30 horas. La Entidad indicará el horario de trabajo para la implementación del servicio y garantizará las labores de instalación por lo menos 09 horas diarias de lunes a viernes.
- Los entregables de licencias y documentos serán emitidos mediante la mesa de partes virtual de la SUNAT <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>

6.4. RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)**6.4.1. Entregables**

Nro.	Actividad/Entregable	Plazo del Entregable
E1	Informe de la entrega de los siguientes documentos: - Plan de trabajo - Programa de Entrenamiento - Guía o manual de usuario actualizado a la última versión del software Bamboo Data Center, impreso o electrónico. - Guía o procedimiento para la resolución de problemas de casos tipo de solución de Bamboo Data Center.	Hasta los 10 días calendario contados a partir del día siguiente a la suscripción del Contrato.
E2	Instalación y configuración del Bamboo Data Center y sus plugins y licencias correspondientes, incluye: - Manual o procedimiento de la instalación y configuración, el cual debe ser validado y confirmado por la DSOIT (GOSU), donde se documente como mínimo: - o Datos generales del hardware y software: resumen ejecutivo y características de los equipos. - o Configuración del software: relación de software instalados, configuración de discos, filesystem, volúmenes. - o Procedimiento de operación para verificar, para monitorear el servicio, alta/baja/restablecimiento del servicio, para depurar o limpieza de temporales, procedimiento de backup, copia de archivos y restore. - o Procedimiento de gestión de incidentes. - o Guía o procedimiento para el upgrade de versión del software a una versión superior del Bamboo Data Center.	Hasta los 30 días calendario contados a partir del día siguiente de la conformidad del informe de entrega de los documentos detallados en el literal E1.
E3	Migración de la información Bamboo Server al nuevo Bamboo Data Center, incluye: - Informe técnico de la migración - Informe técnico como propuesta de mejora	Hasta los 45 días calendario contados a partir del día siguiente a la conformidad de la instalación y configuración de los softwares y sus licencias y plugins y licencias correspondientes detallados en el literal E2.
E4	Entrenamiento	Hasta los 26 días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de otorgado la conformidad de la migración de la información Bamboo Server al nuevo Bamboo Data Center detallados en el literal E3. Este entrenamiento puede realizarse paralelo al inicio del servicio de suscripción

		e incluye el plazo para la presentación del informe de entrenamiento.
E5	El contratista deberá entregar la documentación que acredite la activación de la suscripción por el plazo de 730 días calendario indicando la fecha de inicio y la fecha de fin.	Hasta los 07 días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de otorgado la conformidad de la actividad de migración detallados en el literal E3.
E6	Informe trimestral del servicio de soporte técnico y mantenimiento, incluye: - Reporte de estatus de los planes migrados y nuevos en el software Bamboo Data Center. - Actualización de la Guía o procedimiento para la resolución de problemas de casos tipo de la solución de Bamboo Data Center identificados en el último trimestre.	Luego de 07 días calendario de culminado el trimestre. Hasta 07 días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de cumplido el trimestre de servicio de soporte técnico y mantenimiento.

Nota:

- El plazo que tendrá la DGIT para las conformidades por cada Actividad/Entregable será de 07 días calendario.

7. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

7.1 REQUISITOS DEL PROVEEDOR

- 7.1.1 El contratista debe de estar autorizado por el fabricante a brindar el servicio de suscripción de licencias y prestar servicios de soporte y mantenimiento en el Perú de los productos de la marca Bamboo Data Center del fabricante Atlassian, durante la vigencia del contrato. La acreditación se realizará mediante carta del fabricante o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante vigente a la suscripción del contrato.

7.2 RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR

7.2.1 Personal

A. Otro Personal

El contratista debe contar con el siguiente personal:

a. Dos (2) Técnicos:

i. Actividades

- Quién tendrá a cargo la instalación, configuración de licencias, complementos y migración la información del Bamboo Data Center.

ii. Perfil

Formación Académica:

- Debe poseer, como mínimo, técnico titulado o grado de bachiller en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Electrónica o Telecomunicaciones.

Experiencia:

- Con experiencia mínima de dos (02) años en instalación, configuración y/o implementación de herramientas Bamboo Data Center.

Capacitación:

- Tener por lo menos una certificación dentro de la gama de certificaciones del fabricante Atlassian del software a ofertar por el contratista.

b. Un (1) Capacitador:

i. Actividades

- Quién tendrá a cargo el entrenamiento al personal técnico y usuario final quienes harán uso de las herramientas Bamboo.

ii. Perfil

Formación Académica:

- Debe poseer, como mínimo, técnico titulado o grado de bachiller en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática, o Electrónica o Telecomunicaciones.

Experiencia:

- Con experiencia mínima haber brindado como mínimo 05 capacitaciones en herramientas Bamboo Data Center.

Acreditación

- Perfil:
Para acreditar el cumplimiento de la formación académica, se deberá presentar la copia simple del diploma del grado de bachiller o título grado de técnico en ingeniería según corresponda.
- Experiencia:
La experiencia será acreditada 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.
- Capacitación:
La capacitación será acreditada mediante la presentación de copia simple de constancias, certificados u otros documentos que acrediten fehacientemente la capacitación requerida.

Toda la documentación solicitada para la acreditación de la formación académica, experiencia y capacitación del personal se presentará 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.

Previo al inicio del servicio contratado, el contratista deberá presentar de forma anual la copia simple del Certificado Único Laboral (Certijoven o Certiadulto).

De no contar con dicho documento, deberán presentar copia simple del certificado de antecedentes penales, policiales y judiciales vigente del personal que prestará el servicio.

7.3 DOCUMENTOS PARA LA SUSCRIPCION DEL CONTRATO

7.3.1 Documentos para la suscripción del contrato

- Carta del fabricante en el cual se manifieste ser distribuidor autorizado para brindar servicios de suscripción de licencias y prestar servicios de soporte y mantenimiento en el Perú de los productos de la marca Bamboo Data Center del fabricante Atlassian.
- Documentos que acrediten las calificaciones y experiencia del personal que se indica en el numeral 7.2.1.
- Información del centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica en horario 9 horas x 5 días (hábiles), indicando el número de la central telefónica, escalamiento, responsables y contactos de soporte.
- Procedimiento de gestión de incidentes de acuerdo con lo solicitado en el numeral 6.4.1. del literal E2.
- Estructura de costos con precios unitarios del numeral 6.1 incluyendo el costo del detalle de los plugins, el cual estará de acuerdo a los porcentajes indicados en la forma de pago en lo que corresponda.
- El contratista deberá proporcionar a la SUNAT los números telefónicos y correos electrónicos del personal que brinde el servicio. Así mismo, el contratista deberá brindar un enlace web para la consulta y seguimiento de los casos reportados por la Entidad.

8 OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCION DEL SERVICIO

8.1 Otras obligaciones

8.1.1 Otras obligaciones del contratista según leyes, reglamentos técnicos, normas metrológicas y/o sanitarias, reglamentos y demás normas

Referidas a la seguridad y salud en el trabajo:

- EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución del servicio 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.

8.1.2 Otras obligaciones del Contratista

- La suscripción propuesta por el postor para brindar el servicio requerido deberá incluir todo el software necesario para la instalación de las herramientas Bamboo Data Center.
- El Contratista deberá de garantizar la suscripción de las licencias durante todo el plazo de ejecución del servicio inclusive la etapa de implementación.

8.2 Adelantos

No se otorgarán adelantos.

8.3 Subcontratación

No se aceptarán subcontratación.

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 SUNAT, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del presente contrato.
- 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.
- 8.4.5 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.
- 8.4.6 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.
- 8.4.7 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.
- 8.4.8 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

- 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 se entablar 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 Actualización Tecnológica

- 8.6.1 En caso de ocurrir el lanzamiento al mercado por el fabricante de una nueva versión para la misma marca y producto, que a la vez no garantice a futuro el soporte post venta del(os) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s) inicialmente propuesto, es decir que el(los) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s) inicialmente propuesto pierden vigencia tecnológica, entonces estamos ante un caso de "Actualización Tecnológica".
- 8.6.2 En caso de presentarse una "Actualización Tecnológica" en el(los) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s) ofertados, el Contratista debe proporcionar el(los) nuevo(s) producto(s) y/o componente(s) y/o servicio(s), siempre y cuando cuente con la aprobación de la SUNAT, ello

no debe alterar los plazos de entrega inicialmente propuesto y no representar cargo adicional alguno para SUNAT.

- 8.6.3 En general, el Contratista podrá entregar productos con características superiores a las inicialmente ofertadas siempre y cuando cuente con la aprobación de SUNAT, no se alteren los plazos de entrega inicialmente propuesta y no represente cargo adicional alguno para SUNAT.
- 8.6.4 En ningún caso el Postor podrá entregar software cuya producción esté discontinuada por el fabricante.

8.7 Medidas de control

Inspección y Pruebas

- 8.7.1 La recepción y verificación de las licencias las realizará la DGIT.
- 8.7.2 De darse el caso la SUNAT notificará al contratista cualquier defecto, inmediatamente después de haberlo descubierto, e indicará la naturaleza del defecto, junto con toda la evidencia posible. La SUNAT le dará al contratista la oportunidad que se requiera para que se inspeccione el defecto. El contratista lo deberá reparar o reemplazar dentro de un plazo máximo de 8 días calendario luego de suscrito el contrato una vez detectado el defecto.
- 8.7.3 Si el Contratista, después de haber sido notificado, no subsana los defectos dentro del plazo antes mencionado, la SUNAT podrá tomar las medidas necesarias para corregir la situación por cuenta y riesgo del Contratista, sin perjuicio de otros derechos que la SUNAT pueda ejercer contra el Contratista en virtud del Contrato.
- 8.7.4 La omisión en la oferta de algún producto que, al momento de las pruebas, y a juicio de la SUNAT, resulte necesario para el normal funcionamiento del servicio o para el cumplimiento de las especificaciones funcionales y/o técnicas ofrecidas, obligará al Contratista a proveerlo de inmediato y sin cargo.

8.8 Supervisión y Conformidad

Entregable	Conformidad
E1	Con respecto a la Plan de trabajo y a la guía o procedimiento para la resolución de problemas a través de la DGIT (GOSU). Con respecto al Programa de Entrenamiento a través de la DGIT (GOSU) y opinión favorable de DAIA (GA), GDS y GCS.
E2	A través de la DGIT
E3	A través de la DGIT
E4	DGIT (GOSU), DAIA (GA), GDS y GCS
E5	A través de la DGIT
E6	A través de la DGIT

8.9 FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del Contratista en pagos parciales de acuerdo con lo siguiente:

Descripción	Pago
Primer pago: Suscripción de licencias de software Bamboo Data Center.	40% del monto total contratado, previa conformidad del entregable E1, indicado en el numeral 6.4.1.
Segundo pago: Instalación, configuración, migración y activación de licencia.	40% del monto total contratado, previa conformidad de los entregables E2, E3 y E5, indicado en el numeral 6.4.1.
Tercer pago: Entrenamiento	05% del monto total contratado, previa conformidad del entregable E4, indicado en el numeral 6.4.1.
Cuarto pago: Informe trimestral del servicio de soporte técnico y mantenimiento	15% del monto total del contrato, en pagos cada 90 días, de acuerdo con la conformidad del servicio, es decir 08 pagos a razón de 12.5% por cada pago, del monto correspondiente al soporte técnico y mantenimiento.

8.10 PENALIDADES

8.10.1 Penalidades por mora en la ejecución de la prestación.

La aplicación de penalidades por retraso injustificado del Contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato y las causales para la resolución del contrato, serán aplicadas de conformidad con el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

8.10.2 Otras penalidades

De acuerdo con lo establecido en el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, la Entidad podrá establecer penalidades distintas a la señalada en el numeral 8.10.1 hasta por un máximo de equivalente al 10% del monto del contrato vigente.

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Por la demora en la atención de los incidentes y problemas y asistencias técnicas del Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento.	Se calculará el UPTIME cada 90 días calendario, 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 para el buen funcionamiento del software base. THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de restablecimiento	Según lo indicado en el informe trimestral de conformidad del área usuaria División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

Otras penalidades																	
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento														
		máximo establecido en las especificaciones técnicas) en que incurrió el contratista para el soporte correctivo del servicio. La penalidad trimestral estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla siguiente. Para este ejemplo anterior, el Contratista tendrá una penalidad del trimestre equivalente al 10%. <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>> 94%, hasta 95%</td><td>10%</td></tr><tr><td>Menor o igual a 94%</td><td>10%</td></tr></table> (1) Porcentaje de la penalidad calculado trimestralmente. Para efectos del pago, la penalidad se aplicará al pago trimestral correspondiente.	Rango de UP Time	Penalidad ⁽¹⁾	> 98%, hasta 99%	2%	> 97%, hasta 98%	4%	> 96%, hasta 97%	6%	> 95%, hasta 96%	8%	> 94%, hasta 95%	10%	Menor o igual a 94%	10%	
Rango de UP Time	Penalidad ⁽¹⁾																
> 98%, hasta 99%	2%																
> 97%, hasta 98%	4%																
> 96%, hasta 97%	6%																
> 95%, hasta 96%	8%																
> 94%, hasta 95%	10%																
Menor o igual a 94%	10%																

Ejemplo:

El tiempo de restablecimiento máximo para este servicio es de: 04 horas.

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 9x5. En 1 trimestre del año, se reportaron 4 problemas con el software: 2 fueron resueltos dentro de los tiempos de restablecimiento establecidos; y 2 fueron resueltos excediendo los tiempos de restablecimiento establecidos, con 40 y 20 minutos de retraso, respectivamente. Si el trimestre tuvo 65 días hábiles, el UPTIME será:

THM = $9 \times 65 = 585$ horas
THE = $40 + 20 = 1$ hora
UPTIME = $[(585 - 1) / 585] \times 100\% = 99.829\%$

La penalidad por los 90 días calendario estará en función al resultado del UPTIME según la tabla mostrada en el Procedimiento indicado 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.).

Procedimiento de aplicación de penalidades:

- Cada vez que el contratista incurra en los incumplimientos descritos en el numeral 8.10.1 y 8.10.2 será notificado por la División de Ejecución Contractual, mediante carta comunicando la penalidad impuesta.
- El monto de la(s) penalidad(es) impuesta(s) serán descontadas de la facturación por la ejecución de cada servicio.
- De no subsanar las faltas indicadas en el numeral 8.10.1 y 8.10.2, las penalidades se continuarán aplicando.

8.11 PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE POSICIÓN CONTRACTUAL

El contratista no podrá transferir parcial ni totalmente las obligaciones que por el contrato asume, y tendrá la responsabilidad directa y total por la ejecución y cumplimiento del mismo, salvo en los casos establecidos en el **artículo 159°** del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

8.12 RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La conformidad del servicio por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento. El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

I. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<u>Requisitos:</u> El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 300,000.00 (tres cientos mil y 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/. 75,000.00 (tres cientos mil y 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 suscripción de licencias, soporte técnico y mantenimiento de la herramienta para la gestión de la integración y despliegue continuo de software de la marca Bamboo Data Center. ▪ Servicio de suscripción de licencias de software y/o instalación y/o configuración y/o migración de la marca Atlassian Bamboo. <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 referido a la Experiencia del Postor

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”.

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 que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

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

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".*