

## REQUERIMIENTO

### I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

#### 1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias perpetuas existentes del software Datapower Virtual Edition de la marca IBM o Equivalente.

#### 2. FINALIDAD PÚBLICA

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.01.01 relacionada a: "Gestión efectiva del cumplimiento tributario de los administrados", AEI.01.03 "Consolidación de la gestión de riesgos de cumplimiento tributario y aduanero de los administrados" y el AEI.01.04 "Modernización y transformación digital de los procesos de la entidad"; indicando que la SUNAT, como parte del Estado, desarrollará las condiciones para impulsar el uso intensivo y extendido de los comprobantes de pago electrónicos, tener la adecuada capacidad de control en el traslado de mercancías, mediante acciones de control previas, concurrentes y posteriores, para fortalecer la capacidad del control tributario, traslado del comercio informal de mercancías mediante el uso de tecnologías de la información y telecomunicaciones, con la finalidad de mejorar la trazabilidad electrónica de las operaciones económicas y, sobre la base de ello, mejorar el cumplimiento tributario.

Garantizar la operatividad y contingencia para el correcto funcionamiento de los servicios que brinda la SUNAT con relación al sistema de Comprobante de Pago Electrónico (CPE) y el uso de Guía de Remisión Electrónico (GRE).

#### 3. ANTECEDENTES

La Entidad se encuentra en un proceso de modernización tanto de servicios y plataforma tecnológica interna como externa para acelerar el cumplimiento de las funciones de su competencia y de los objetivos trazados, por ende se vienen impulsando proyectos como: el "Control electrónico de la Trazabilidad de Mercancías (CETM)" que fue aprobada por la Superintendencia Nacional Adjunta de Tributos Internos (SNATI) mediante Memorando Electrónico N.º 346-2020-7B0000, con el objetivo de tener la adecuada capacidad de control en el traslado de mercancías, mediante acciones de control previas, concurrentes y posteriores y la Resolución de Superintendencia N° 128-2021/SUNAT, para que, gradualmente se complete el proceso de masificación de comprobantes de pago abarcando a la totalidad de contribuyentes.

Asimismo, cabe resaltar que el actual servicio de recepción facturas electrónicas, notas de crédito electrónicas, notas de débito electrónicas, resúmenes de boletas y resúmenes de bajas de comprobantes de pago electrónicos ofrecido por la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria cuenta como parte de su plataforma tecnológica con equipos de Licencias de IBM Datapower Virtuales, que cumplen la función de procesar los archivos XML del sistema de Comprobante electrónico.

Mediante Memorándum Electrónico N° 01488 - 2023 - 8B7300, Memorándum Electrónico N° 00439 - 2023 - 8B7300 y Memorándum N° 000038 - 2024 - 8B7000, la División de Arquitectura Tecnológica ha manifestado la necesidad de seguir

contando con el software Datapower Virtual Edition de la marca IBM o equivalente por un periodo de 730 días calendario.

## 4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

### 4.1. Objetivo General

Contratar el servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias perpetuas existentes del software Datapower Virtual Edition de la marca IBM o Equivalente a fin de garantizar la continuidad y disponibilidad de los servicios de Comprobante de Pago Electrónico (CPE) y el uso de Guía de Remisión Electrónico (GRE).

### 4.2. Objetivos Específicos

- 4.2.1.** Garantizar la continuidad operativa de los servicios y aplicaciones de los usuarios internos y externos, que son soportadas mediante el uso del software Datapower Virtual Edition de la marca IBM o equivalente.
- 4.2.2.** Garantizar la demanda de los servicios actuales que se brindan, tanto internos como externos, cuando esta se vea incrementada o cuando se requieran mayores demandas de procesamiento.
- 4.2.3.** Permitir el procesamiento de los XML de los comprobantes electrónicos.
- 4.2.4.** Contar con el soporte necesario al software en caso de inconvenientes técnicos.

## 5. CARACTERISTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

### 5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

ITEM	Descripción	Unidad de medida	Cantidad
Único	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicio de soporte técnico y mantenimiento de licencias perpetuas existentes del software Datapower Virtual Edition de la marca IBM o equivalente. Capacidad existente: (56 VPC)</li></ul>	Servicio	1

### 5.2. Actividades

Las actividades que comprende el servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo de licencias perpetuas existentes del software Datapower Virtual Edition de la marca IBM o equivalente, son las siguientes:

#### 5.2.1. Servicio de Soporte Técnico.

- a) El contratista debe proporcionar la información para la comunicación del servicio de soporte técnico los cuales podrán ser por alguno de los siguientes medios: generación de tickets de atención, por teléfono, por correo y/o gestionados a través de mesa de ayuda o centro de atención.
- b) El horario de atención de soporte de reportes de fallas para las licencias será del tipo 7x24x365, donde se contemplará asistencia técnica por vía telefónica, electrónica o modo presencial de ser el caso.

- c) Incluye el servicio de solución de problemas por personal especializado y calificado por la empresa fabricante de los productos, o en su defecto con su propio personal.
- d) 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.

#### 5.2.1.1. 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. Las cuatro (4) horas transcurren entre la comunicación al contratista de la existencia del problema 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.
- Entiéndase por:
  - **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 en acuerdo con la DGIT.
- Las actividades y servicios a efectos de cumplir lo estipulado deberán ser de manera presencial o remoto.
- En la solución de los incidentes puede plantearse un workaround o solución temporal. De plantearse un workaround, el Contratista tendrá un plazo máximo de treinta (30) días calendario para la implementación de la solución definitiva, computados a partir de la comunicación, sea vía telefónica o vía correo electrónico, del incidente o falla.
- En caso la solución definitiva de un incidente requiera más de treinta (30) 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 treinta (30) 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.

- El contratista brindará la atención en idioma español o contar con un traductor en todo el tiempo que interactúe con la SUNAT.
- La Entidad, a través de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica, notificará al contratista los casos de incidentes o consultas, considerando la siguiente información:
  - Fecha y hora del reporte del caso.
  - Descripción del incidente / consulta.
  - Servicios afectados.
  - Nivel de severidad del caso reportado.
  - Contacto en la SUNAT.

### **5.2.2. Servicio de Mantenimiento.**

- a) El servicio de mantenimiento incluye la actualización del software provisto y el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes).
- b) El Contratista debe proporcionar el mantenimiento de versiones y actualizaciones de software, patches, 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.
- c) El Contratista deberá brindar a la SUNAT información actualizada y asesoramiento de los cambios (descripción de las nuevas funcionalidades), impacto de uso de las nuevas versiones del Software vs la versión anterior.
- d) 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.

## **5.3. Lugar, plazo y horario de prestación del servicio**

### **5.3.1 Lugar**

El servicio de soporte técnico y mantenimiento se efectuará accediendo a la plataforma de manera remota o 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 de Lima Metropolitana previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

### **5.3.2 Plazo**

El plazo de ejecución del servicio será de setecientos treinta (730) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio de servicio.

El acta de inicio del servicio se suscribirá en un plazo máximo de diez (10) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción el contrato.

### **5.3.3 Horario**

El horario de atención de soporte técnico y mantenimiento para las licencias será del tipo 7x24x365, coordinados con la entidad a través de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

## **5.4 Resultados esperados**

### **5.4.1 Del servicio de soporte técnico y mantenimiento**

- a) El contratista entregará en un plazo máximo de diez (10) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, el documento de Titularidad de Licencias del software Datapower Virtual Edition de la marca IBM o equivalente, emitidos por el fabricante y/o representante y/o distribuidor y/o partner autorizado en el Perú. En el documento de titularidad se debe especificar el tipo de soporte técnico y mantenimiento de licencias del software Datapower Virtual Edition de la marca IBM o equivalente, el horario y cobertura del servicio.
- b) El contratista entregará en un plazo máximo de diez (10) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, el “Procedimiento de escalamiento de incidentes o consultas”.
- c) El contratista deberá presentar de forma trimestral un informe técnico de atención de incidentes o consultas dentro de los diez (10) días calendario siguientes de culminado cada trimestre en que se prestó el servicio, detallando lo siguiente:
  - Fecha y hora de inicio del caso.
  - Usuario que reportó el incidente o consulta.
  - Técnico que atiende el incidente o consulta.
  - Acciones tomadas.
  - Tiempo de solución.
  - Fecha y hora de cierre de caso.

El medio de entrega de los documentos indicados en el numeral 5.4.1 que acredite la vigencia del soporte técnico y mantenimiento e informes trimestrales deberá ser mediante Mesa de Partes Virtual (<https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>) y/o a través correo electrónico en coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

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

### **6.1. Requisitos del proveedor**

Ser persona natural o jurídica, propietario o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante para comercializar el servicio de soporte técnico y mantenimiento a las licencias de software Datapower Virtual Edition de la marca IBM o equivalente, el cual será acreditado mediante la copia de la Carta de Autorización emitida por fabricante en donde se detalle que está facultado a comercializar el servicio de soporte técnico al producto DataPower Virtual Edition de la marca IBM o equivalente en el país. Este documento será presentado para la suscripción del contrato.

## 6.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

### 6.2.1 Otro Personal

Un (1) Especialista técnico IBM Datapower.

#### i. Actividades

- Realizar las actividades de soporte técnico y mantenimiento del software Datapower Virtual Edition de la marca IBM o equivalente.

#### ii. Perfil

- Profesional titulado en: ingeniería de sistemas e Informática o ingeniería industrial o ingeniería de computación o ingeniería informática o ingeniería de software o Ingeniería de ciencias de la computación.
- Deberá contar con Certificado oficial del fabricante en la administración de IBM DataPower.

#### iii. Experiencia

- Deberá acreditar una experiencia mínima de tres (3) años en el soporte técnico y/o, mantenimiento y/o asistencia técnica del software Datapower.

Nota: La formación académica requerida del personal propuesto se acreditará con copia simple del diploma respectivo y copia simple del certificado, el cual deberá ser presentado para la suscripción del contrato.

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

## 7. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCION DE LA PRESTACION

### 7.1 Otras obligaciones

#### 7.1.1 Otras obligaciones del contratista

- a) El Contratista se compromete a no cambiar ni remover a ningún profesional propuesto durante la ejecución del servicio salvo por Incapacidad física por accidente, enfermedad o motivo de fuerza mayor.

En caso de producirse esta situación, el Contratista lo comunicará por escrito a la División de Ejecución Contractual en un plazo máximo de cinco (5) días calendario de ocurrido el evento, presentando además la información necesaria que permita demostrar que el reemplazo propuesto reúne iguales o superiores características a las previstas en los términos de referencia para el personal a ser reemplazado. El cumplimiento de las condiciones del profesional propuesto como reemplazante será evaluado y aprobado por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

(DGIT). La División de Ejecución Contractual, comunicará al Contratista los resultados de la evaluación realizada, dentro de los diez (10) días calendario de recibidos los documentos.

- b) La SUNAT se reserva el derecho de solicitar al Contratista que cualquier miembro de su personal sea retirado y reemplazado. La comunicación será mediante correo electrónico, y a partir de la fecha de comunicación el contratista tendrá un plazo máximo de cinco (5) días calendario para presentar los documentos del nuevo personal. El/la reemplazante deberá ser aprobado por la DGIT y reunir iguales o superiores características a las previstas en los términos de referencia para el personal a ser reemplazado/a. Una vez notificado al contratista la aprobación del reemplazante, este deberá de asumir sus actividades inmediatamente.

#### **7.1.2 Referidas a la seguridad y salud en el trabajo**

- a) 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.
- b) 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.
- c) EL CONTRATISTA es responsable de las acciones y tareas encomendadas a su personal como parte de la prestación del servicio, garantizando el cumplimiento en los horarios estipulados y comportamiento ético dentro de la entidad.
- d) EL CONTRATISTA debe cumplir con las regulaciones laborales respecto a la seguridad de su personal, que debe contar con las pólizas de seguro para trabajos de alto riesgo (Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - SCTR) emitida por empresas aseguradoras autorizadas por la SBS. Asimismo, dichos seguros deben encontrarse vigentes durante toda la prestación del presente servicio.
- e) Todo este trabajo encomendado se realizará con los seguros correspondientes (SCTR vigentes e implementos EPP), bajo

responsabilidad de EL CONTRATISTA de velar por su personal técnico. No se permitirá que el personal técnico realice labores sin contar con los seguros respectivos ni con los mecanismos de seguridad y protección. EL CONTRATISTA debe garantizar que su personal cuente con las herramientas, indumentaria y mecanismos de seguridad adecuados. EL CONTRATISTA es responsable de los daños y/o accidentes ocasionados a terceros, durante la ejecución de las actividades del servicio

## 7.2 Subcontratación

La presente contratación no contempla la subcontratación.

## 7.3 Confidencialidad

- EL CONTRATISTA se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de la Entidad, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del Contrato.
- 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 información mediante autorización expresa de LA SUNAT.
- Asimismo, EL CONTRATISTA declara que se somete a las disposiciones previstas por la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o

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

#### **7.4 Propiedad Intelectual**

El CONTRATISTA deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a la SUNAT y a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación, demanda, pérdida, daño, costo y gasto cualquiera sea su naturaleza, incluidos los honorarios y gastos de representación legal, en los cuales pueda incurrir la SUNAT como resultado de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la instalación de los bienes por parte del CONTRATISTA o el uso de los mismos por parte de la SUNAT.

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

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

Si el CONTRATISTA no cumpliese 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, cualquier asistencia que estuviese a su alcance para que el CONTRATISTA pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. La SUNAT será reembolsado por el CONTRATISTA por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

#### **7.5 Actualización Tecnológica**

- En caso de ocurrir el lanzamiento al mercado por el fabricante de una nueva versión para la misma marca y producto, a la vez no garantiza a futuro el soporte post venta del(os) producto(s) y/o módulo(s) y/o servicio(s) inicialmente propuesto, es decir el(os) producto(s) y/o módulo(s) y/o servicio(s) inicialmente propuesto pierden vigencia tecnológica, entonces estamos ante un caso de "Actualización Tecnológica".

- En caso de presentarse una "Actualización Tecnológica" en el(os) producto(s) y/o módulo(s) y/o servicio(s) ofertados, el CONTRATISTA debe proporcionar el(os) nuevo(s) producto(s) y/o módulo(s) y/o servicio(s), siempre y cuando cuente con la aprobación de la SUNAT, sin alterar los plazos de entrega inicialmente propuestos y no represente cargo adicional alguno para la SUNAT.
- Se entenderá que ha ocurrido una actualización tecnológica cuando se presenta una nueva versión del mismo producto en el mercado, que reemplaza a éste, o un nuevo producto con características técnicas superiores - en la línea de productos ofrecida por el CONTRATISTA a la generalidad de sus clientes – reemplaza al modelo ofrecido a la SUNAT
- Cuando exista la necesidad de actualizar el software Datapower Virtual Edition de la marca IBM o equivalente, el CONTRATISTA podrá entregar productos con características superiores a las inicialmente ofertadas siempre y cuando cuente con la aprobación de SUNAT, sin alterar los plazos de entrega inicialmente propuestos y no represente cargo adicional alguno para la SUNAT.
- De ocurrirse el caso, si alguno de los productos, por motivos de actualización tecnológica ha cambiado de nombre, el proveedor deberá adjuntar prueba documental del fabricante indicando dichos cambios y que el nuevo producto contiene el 100% de las funcionalidades del producto anterior.

## 7.6 Virus

- Es posible que exista software que puede corromper no sólo el software objeto del contrato, sino también otro software empleado en el mismo procesador o en otros procesadores conectados a él, incluyendo software de base. Esta corrupción de software puede permanecer latente y no necesariamente será hallada durante el período de pruebas de aceptación. Dicha corrupción se denominará "virus" a los fines de este numeral.
- El contratista garantiza que ha usado su mejor esfuerzo durante la construcción del software para asegurarse de que no se han introducido o codificado virus en el software.
- El contratista acuerda que, en caso de ser hallado un virus causado por los productos entregados por éste en virtud de la presente contratación o por hechos efectuados por sus empleados, empleará a su propia costa el mejor esfuerzo en asistir a la entidad para reducir el efecto del virus, y particularmente si el virus causara pérdida de eficiencia operativa o pérdida de datos, asistir a la entidad para mitigar dichas pérdidas y restaurar la eficiencia operativa original de la entidad.

## 7.7 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).

## 7.8 Conformidad de la prestación

Las conformidades serán emitidas 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.

## 7.9 Forma de pago

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos parciales de la siguiente manera:

- El pago del 60% del monto total contratado luego de otorgada la conformidad por parte de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), de los documentos señalados en los literales a) y b) del numeral 5.4.1.
- El pago del 40% del monto total contratado, se realizarán ocho (8) pagos periódicos de manera trimestral cada uno del 5% del monto total contratado por la ejecución del servicio de soporte técnico y mantenimiento, luego de otorgada la conformidad por parte de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), y previa entrega de la documentación señalada en el literal c) del numeral 5.4.1. La penalidad señalada en numeral 7.10.2 se deducirá de estos pagos en el caso corresponda.

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

- Informe del funcionario responsable de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en la Mesa de Partes de la SUNAT, sito en la Av. Garcilaso de la Vega N° 1472, Cercado de Lima o en la Mesa de Partes Virtual de la SUNAT: <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-itramitedoc/registro/iniciar><sup>1</sup>

## 7.10 Penalidades

### 7.10.1 Penalidad por mora

En caso de retraso de entregables en la prestación según los plazos y condiciones establecidas en los presentes Términos de Referencia 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 artículo 162º del Reglamento de la ley de Contrataciones del Estado.

### 7.10.2 Otras Penalidades

Otras penalidades			
Nº	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Por la demora en la atención de los incidentes.	Se calculará el UPTIME de manera mensual, de la siguiente forma: $\text{UPTIME} = [(\text{THM} - \text{THE}) / \text{THM}] \times 100\%$	Según lo indicado en el informe del área usuaria DGIT, en sus reportes de conformidad del servicio.

<sup>1</sup> Los documentos presentados los sábados, domingos y feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran presentados al primer día hábil siguiente. (Resolución de Superintendencia N° 000058-2022/SUNAT)

<b>Otras penalidades</b>																	
<b>Nº</b>	<b>Supuestos de aplicación de penalidad</b>	<b>Forma de cálculo</b>	<b>Procedimiento</b>														
		<p>Dónde:</p> <p><b>THM</b> = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la entidad por el soporte técnico del software base.</p> <p><b>THE</b> = 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.</p> <p>La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;"><b>Rango de UP Time</b></th><th style="text-align: center;"><b>Penalidad (1)</b></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">&gt; 98%, hasta 99%</td><td style="text-align: center;">2%</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">&gt; 97%, hasta 98%</td><td style="text-align: center;">4%</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">&gt; 96%, hasta 97%</td><td style="text-align: center;">6%</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">&gt; 95%, hasta 96%</td><td style="text-align: center;">8%</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">&gt; 94%, hasta 95%</td><td style="text-align: center;">10%</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">Menor o igual a 94%</td><td style="text-align: center;">10%</td></tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;"><i>(1) Porcentaje de la penalidad calculado mensualmente. Para efectos del pago, la penalidad acumulada se aplicará al pago trimestral correspondiente.</i></p>	<b>Rango de UP Time</b>	<b>Penalidad (1)</b>	> 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%	
<b>Rango de UP Time</b>	<b>Penalidad (1)</b>																
> 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%																

- 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 presentadas en casos fortuitos o fuerza mayor.

Ejemplo:

El tiempo de respuesta máximo para este servicio es de: 4 horas.

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

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

Si el pago del servicio es trimestral, se deberá dividir el pago entre 3 meses y calcular el UPTIME cada mes. El pago será la suma de cada pago mensual aplicando el UPTIME para cada mes.

### 7.11 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.

## II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><b>Requisitos:</b>            El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 2,000,000 (dos millones con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios de Soporte y/o, instalación y/o configuración y/o, actualización y/o mantenimiento y/o, soporte técnico y/o, servicios conexos del software base detallados correspondiente a IBM Datapower.</li> </ul> <p><b>Acreditación:</b></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago<sup>2</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p>

<sup>2</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1** del Tribunal de Contrataciones del Estado:

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

	<p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”, debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo.</p> <p>Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p>
<p><b>Importante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio,</li> </ul>	

	<p>a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.</p>
--	---