REQUERIMIENTO

I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de soporte y mantenimiento de Licencias del software MQ de la marca IBM o equivalente.

2. FINALIDAD PÚBLICA

La SUNAT dentro de su PEI (2024-2027) ha establecido sus objetivos estratégicos, entre los cuales se encuentra en el OEI N° 01 Mejorar el Cumplimiento Tributario y Aduanero de los Administrados.

Con la finalidad de contar con el soporte y mantenimiento del software MQ de marca IBM el cual permite realizar el intercambio de transacciones bancarias y de información con diversas entidades del estado a través de las consultas en tiempo real, permitiendo al administrado realizar el pago en línea o pago electrónico de sus declaraciones realizadas a favor del estado, el mismo que es mantenido por SUNAT.

3. ANTECEDENTES

Actualmente, como parte de su infraestructura tecnológica, la SUNAT cuenta con un número de licencias equivalentes a 1960 PVU¹ del software MQ de la marca IBM o equivalente, antes denominado Websphere MQ, el cual proporciona un entorno de ejecución avanzado y flexible para despliegues de aplicaciones web de gran escala basados en el lenguaje Java y que están instalados en una plataforma de Hardware basado en servidores Intel. Estas licencias se encuentran en completo uso por parte de la SUNAT, y es necesario su soporte y mantenimiento para asegurar su correcta operatividad, funcionamiento, soporte técnico y actualización de versiones, preservando así la inversión realizada.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1. Objetivo general

Contratar una empresa que brinde el servicio de soporte y mantenimiento de licencias del software MQ de la marca IBM o equivalente para mantener la operatividad de las transacciones bancarias realizadas en las herramientas informáticas que utilizan los administrados.

4.2. Objetivos específicos

- Asegurar el funcionamiento óptimo de los sistemas de la SUNAT implementados sobre la base del Software MQ de la marca IBM o equivalente
- Mantener actualizados los sistemas soportados por el Software MQ de la marca IBM o equivalente.

¹ Licencia = 1 Core = 70 PVU

- Mejorar la disponibilidad y buen funcionamiento de la plataforma tecnológica de la SUNAT para los servicios de interoperabilidad entre aplicaciones internas de la SUNAT, así como con otras entidades como RENIEC, Banco de la Nación y otras entidades bancarias.

5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de medida
Único	Servicio de Soporte y Mantenimiento de Licencias del software MQ de la marca IBM o equivalente: (1960 PVU ²).	1	Servicio

5.2. Actividades

5.2.1. Servicio de soporte

- Brindar un soporte para resolver cualquier tipo de incidente y/o problema y/o fallas presentado con el software, que afecte la operatividad del software MQ de la marca IBM o equivalente durante las 24 horas al día, 7 días a la semana durante el periodo que dure el contrato.
- Acceso ilimitado a los diferentes recursos técnicos del fabricante del producto MQ de la marca IBM o equivalente, durante las 24 horas del día y 7 días de la semana, por el periodo que dure el contrato.
- Acceso a la página web del fabricante del software para tener el soporte en línea vía web.
- Acceso a la guía de soporte del fabricante del software donde se especifique la información detallada de todo el soporte ofrecido.
- Para todas las licencias del software MQ el soporte para el buen funcionamiento debe incluir lo siguiente:
 - El análisis, determinación, corrección y documentación de problemas de programas-producto instalados. Para estos efectos la SUNAT efectuará llamadas de servicio para soporte telefónico o acceso remoto en modalidad 24x7 a un número proporcionado por el contratista, que será informado antes del inicio del servicio de soporte. El

²¹ Licencia = 1 Core = 70 PVU

contratista proporcionará las instancias de contacto de manera tal de poder llegar a tener soporte de la casa matriz del software en su Headquarter (Oficinas Principales) o centros de atención.

- Las comunicaciones del servicio se sujetarán a lo siguiente:
 - Podrán efectuarse telefónicamente o por correo electrónico (considerándose estas formas igualmente válidas) a las direcciones y números telefónicos acordadas entre el comprador y el contratista.
 - El comprador notificará las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:
 - ✓ Fecha y hora
 - ✓ Descripción del problema
 - ✓ Servicios afectados
 - ✓ Nivel de gravedad de la falla
 - ✓ Contacto en la SUNAT y dirección
- f. El contratista coordinará con la SUNAT el desarrollo y ejecución de las tareas, así como también su distribución en el tiempo.
- g. El contratista garantiza desde el inicio del servicio y por el período establecido en la actualización de versiones se somete:
 - 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.
- h. El software cuando sea empleado por la SUNAT 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.

5.2.1.1. Atención de Incidencias

- a. El tiempo de respuesta a una solicitud de servicio de soporte para situaciones críticas, no deberá ser mayor a cuatro (4) horas, computados a partir de la recepción de la comunicación, sea vía telefónica o vía correo electrónico, del incidente o problema o falla reportado. Las cuatro (4) horas transcurren entre la recepción de la comunicación por parte del contratista de la existencia del problema y la solución del problema.

- b. 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 recepción de la comunicación por parte del contratista, sea vía telefónica o vía correo electrónico, del incidente o falla reportada.
- c. 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.
- 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.
- e. Las actividades y servicios a efectos de cumplir lo estipulado deberán ser de manera presencial o remoto.
- f. 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.
- g. 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.
- h. El contratista brindará la atención en idioma español o contar con un traductor en todo el tiempo que interactúe con la SUNAT.

5.2.2. Servicio de Mantenimiento

- 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).

- 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.
- 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.
- 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 y plazo de prestación del servicio

5.3.1. Lugar

Los servicios solicitados deberán ser operados accediendo a la plataforma de los servidores de MQ, de manera remota o en las oficinas de la sede de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información, ubicado en la Av. Andrés Reyes N° 320, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima.

5.3.2. Plazo

El plazo de ejecución del servicio será de mil noventa y cinco (1095) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio de servicio.

El contratista y la DGIT, suscribirán el acta de inicio de servicio, en un plazo máximo de cinco (5) días calendario contados a partir del día siguiente de lo establecido en el numeral 5.4.1 y el numeral 5.4.2.

5.3.3. Horario

El horario de atención del servicio será del tipo 24x7x365 días, coordinados con la SUNAT a través de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

5.4. Resultados esperados (entregables)

5.4.1. El contratista deberá entregar documentación emitida por el fabricante, donde se indique en formato impreso o electrónico, el plazo de soporte y mantenimiento por los mil noventa y cinco (1095) días calendario del software MQ de la marca IBM o equivalente, la cual deberá ser entregada a más tardar a los diez (10) días calendario posteriores a la firma del contrato a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

5.4.2. De ser el caso, el contratista debe entregar el usuario y clave de acceso al portal de soporte o documentos de reactivación o reincorporación del servicio de mantenimiento y soporte del sistema del fabricante para los componentes de hardware y software dentro del mismo plazo indicado en el numeral 5.4.1.

5.4.3. El contratista deberá presentar un informe técnico anual de atenciones de incidencias, el cual deberá ser entregado dentro de los diez (10) días calendario siguientes de culminado el año , detallando lo siguiente:

- Usuario que reportó el incidente o falla.
- Técnico que atiende el incidente o falla.
- Hora de inicio de la atención.
- Tiempo de solución.
- Acciones correctivas tomadas.
- Acciones preventivas recomendadas.

El medio de entrega del Informe debe ser mediante 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 propietario o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante para comercializar el servicio de soporte y mantenimiento a las licencias de software MQ 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 suscripción y soporte técnico al producto MQ de la marca IBM en el país. Este documento será presentado para la firma del contrato.

6.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

6.2.1. Personal

6.2.1.1. Otro Personal

- **Un (1) Especialista en MQ**

i. Actividades:

Realizar las actividades de soporte y mantenimiento del software MQ de la marca IBM o equivalente.

ii. Perfil:

Formación académica

- Profesional titulado en: ingeniería de sistemas o ingeniería industrial o ingeniería de computación o ingeniería de informática o ingeniería de software.

Experiencia

- Tres (3) años de experiencia mínima en el soporte y/o, mantenimiento y/o asistencia técnica del software MQ de la marca IBM o equivalente.

Capacitación

- Deberá contar con Certificado oficial del fabricante en la administración de MQ de la marca IBM o equivalente.

Nota: Para la acreditación de otro personal se deberá presentar copia simple de los documentos que acredite fehacientemente la formación académica, capacitación y la experiencia, el cual será presentado a la firma 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, en caso de presentarse personal extranjero la documentación será presentado al inicio del servicio.

Para el caso de la formación académica del Especialista en MQ, siendo un profesional extranjero, los grados y títulos obtenidos en el extranjero obtienen validez en el Perú cuando ésta es otorgada por la autoridad competente, a través de los procedimientos de “revalidación” o “reconocimiento” regulados en la normativa especial de la materia, por lo que deberá presentarse copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento, del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, según corresponda.

7. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

7.1. Otras obligaciones del contratista

7.1.1. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento

- 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.

7.1.2. Retiro del personal asignado al servicio

- 7.1.2.1. El CONTRATISTA se compromete, en tanto esté a su alcance, a

no reasignar ni remover su personal asignado. Si debiera producirse un reemplazo por razones de fuerza mayor o caso fortuito, el/la reemplazante debe ser aprobado por la SUNAT y cumplir con iguales o superiores características a las previstas en los términos de referencia para el personal a ser reemplazado.

7.1.2.2. El CONTRATISTA comunicará por mesa de partes de la sede central ubicada en Av. Garcilaso de la Vega 1472 Lima o mediante Mesa de Partes Virtual (MPV) <https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar> la salida del personal con un plazo máximo de 24 horas de ocurrido el evento, para lo cual la SUNAT comunicará la aprobación o rechazo del reemplazo en un plazo no mayor de tres (3) días calendario a partir del día siguiente de recibida dicha comunicación de reemplazo por parte del CONTRATISTA serán sin afectar la continuidad de la atención.

7.1.2.3. El CONTRATISTA, una vez recibida la aprobación, deberá efectuar el reemplazo a más tardar el día hábil siguiente.

7.1.2.4. De presentarse algún inconveniente que lo justifique, SUNAT podrá solicitar al CONTRATISTA el reemplazo del personal de soporte, comprometiéndose el contratista a que el reemplazo propuesto reúna iguales o superiores características a las previstas en los términos de referencia para el personal a ser reemplazado, cuyo procedimiento de notificación será de un (1) día calendario y para la propuesta de personal de reemplazo por parte del contratista será de tres (3) días calendario para ello la SUNAT tendrá tres (3) días calendario a partir de haber recibido la propuesta del personal del reemplazo del contratista para dar respuesta, cabe señalar que el reemplazo serán sin afectar la continuidad de la atención.

7.1.3. Actualización tecnológica

- a) 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".
- b) 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.
- c) 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.

- d) Cuando exista la necesidad de actualizar el software MQ de la marca IBM, 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.
- e) 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.

7.1.4. Virus

- a) Es posible que exista software que puede corromper algún componente de la solución de los presentes términos de referencia, sino también otro componente 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.
- b) El contratista acuerda que, en caso de ser hallado un virus causado por los productos entregados por éste en virtud del presente servicio o por hechos efectuados por sus empleados, empleará a su propia costa el mejor esfuerzo en asistir a la SUNAT para reducir el efecto del virus, y particularmente si el virus causara pérdida de eficiencia operativa o pérdida de datos, asistir a la SUNAT para mitigar dichas pérdidas y restaurar la eficiencia operativa original de la SUNAT.

7.2. Subcontratación

El CONTRATISTA no podrá subcontratar las prestaciones a su cargo.

7.3. Confidencialidad

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
 - d) Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por el contratista.
 - e) 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.
 - f) 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.
 - g) 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.
 - h) Asimismo, EL CONTRATISTA declara que se somete a las disposiciones previstas por la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias; haciendo dicho compromiso extensivo a sus trabajadores y cualquier personal a su cargo, responsabilizándose ante cualquier incumplimiento generado.

7.4. Propiedad intelectual

- 7.4.1. EL CONTRATISTA 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.
- 7.4.2. 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.

7.4.3. Si se entablara una demanda o reclamación contra LA SUNAT como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas, LA SUNAT notificará con prontitud al contratista, y éste podrá, a su propio costo y a nombre 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.

7.4.4. 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.

7.4.5. LA SUNAT se compromete a brindarle al contratista, cuando éste así lo solicite, cualquier asistencia que estuviese a su alcance para que EL CONTRATISTA pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. La Entidad será reembolsada por EL CONTRATISTA por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido

7.5. Medidas de control durante la ejecución contractual

El área que coordinará con el contratista es la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica

7.6. Conformidad de la prestación

La conformidad será otorgada por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

7.7. Forma de pago

La SUNAT realizará el pago por la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos parciales, de acuerdo con lo indicado en el siguiente detalle:

Actividad	Forma de PAGO (%)
Primer pago	El pago del 80% del monto contratado se realizará al inicio del servicio, luego de la conformidad otorgada por la DGIT, de acuerdo con lo especificado en los numerales 5.4.1. y 5.4.2.
Segundo pago	El pago del 10% del monto contratado se realizará al finalizar el primer año de servicio, previa conformidad otorgada por la DGIT, de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.4.3 y aplicándose lo indicado en el numeral 7.9.2, en caso corresponda.

Tercer pago	El pago del 10% del monto contratado se realizará al término del servicio, previa conformidad otorgada por la DGIT, de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.4.3 y aplicándose lo indicado en el numeral 7.9.2, en caso corresponda.
-------------	--

7.8. Reajuste:

No aplica

7.9. Penalidades

7.9.1. Penalidad por mora

Las penalidades se aplicarán de acuerdo con lo establecido en el Artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

7.9.2. Otras penalidades

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	No cumplir con el tiempo de respuesta a una solicitud de servicio de soporte para situaciones críticas (numeral 5.2.1.1 literal a)	20 % de la UIT por cada hora de retraso	Según lo indicado en el informe del área usuaria DGIT, en su informe de conformidad del servicio.
2	No cumplir con el plazo de veinticuatro (24) horas, tiempo de restablecimiento del software para las situaciones no descritas en las críticas (numeral 5.2.1.1 literal b)	10 % de la UIT por cada hora de retraso	Según lo indicado en el informe del área usuaria DGIT, en su informe de conformidad del servicio.

7.10. Responsabilidad por vicios ocultos

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados por un plazo de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por la SUNAT de acuerdo con el numeral 40.2 del artículo 40 de la Ley de Contrataciones del Estado.

II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p>Requisitos: El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 700,000.00 (setecientos 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.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de Soporte y Mantenimiento de los productos IBM App Connect, IBM API Connect, IBM Datapower Virtual Edition, IBM MQ, IBM MQ High Availability Replica, IBM Event Streams, IBM Aspera.</p> <p>Acreditación:</p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago , correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.</p>

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".