

REQUERIMIENTO

I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de soporte y mantenimiento de la Herramienta para la Ingesta y Data Quality de la marca IBM InfoSphere Information Server Enterprise Edition 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: "Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados" indicando que la SUNAT como parte del Estado desarrollará los mecanismos y estrategias necesarios para, en el marco de sus competencias, mejorar significativamente el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras por parte de los contribuyentes y usuarios de comercio exterior, lo que se debe materializar en indicadores concretos y comparables internacionalmente, tales como los referidos a la reducción de la evasión y/o el incumplimiento tributario.

A fin de cumplir con el Objetivo Estratégico Institucional N° 01 se requiere mantener la continuidad de la operatividad de la herramienta para la Ingesta y Data Quality de la marca IBM InfoSphere Information Server Enterprise Edition, proveyendo un ambiente de integración de datos con herramientas de ingesta y calidad de datos, que permitan soportar la enorme cantidad de procesos de preparación de datos; desde la extracción, transformación y carga, así como procesos de limpieza para la entrega de datos de manera oportuna, contribuyendo con la mejora de los procesos de negocio y brindando herramientas que permitan el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras por parte de los contribuyentes y usuarios de comercio exterior. En ese sentido, es necesario contar con el Servicio de soporte y mantenimiento de la Herramienta para la Ingesta y Data Quality de la marca IBM InfoSphere Information Server Enterprise Edition o equivalente.

3. ANTECEDENTES

La SUNAT, con fecha 20 de julio de 2021, suscribió el Contrato N° 21-2021/SUNAT-MSI, derivado de la Licitación Pública Internacional N° 001-2021-SUNAT/BID, correspondiente a la "Adquisición de una Herramienta para la Ingesta y Data Quality para la SUNAT" incluyendo la prestación accesoria del servicio de soporte y mantenimiento por un plazo de 3 años, cuya culminación se estima para el 26 de mayo de 2025.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1. OBJETIVO GENERAL

Contar con el servicio de soporte y mantenimiento de la Herramienta para la Ingesta y Data Quality de la marca IBM InfoSphere Information Server Enterprise Edition o equivalente.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar y mantener el buen funcionamiento y la continuidad operativa de la Herramienta para la Ingesta y Data Quality de la marca IBM InfoSphere Information Server Enterprise Edition.

- Contar con el soporte especializado ante la existencia de incidencias que afecten la operatividad de la Herramienta para la Ingesta y Data Quality de la marca IBM InfoSphere Information Server Enterprise Edition.
- Permitir el uso continuo de la Herramienta para la Ingesta y Data Quality de la marca IBM InfoSphere Information Server Enterprise Edition a las áreas usuarias de la SUNAT que realizan labores de inteligencia de negocio.

5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

5.1. DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD DEL SERVICIO

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Único	Soporte y mantenimiento de la Herramienta para la Ingesta y Data Quality de la marca IBM InfoSphere Information Server Enterprise Edition o equivalente	Servicio	1
	Horas especializadas	Hora	1000(*)

(*) Horas estimadas

5.2. ACTIVIDADES

5.2.1. DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

5.2.1.1. SOPORTE

- a) El CONTRATISTA deberá brindar el servicio de soporte y mantenimiento de la Herramienta para la Ingesta y Data Quality de la marca IBM InfoSphere Information Server Enterprise Edition o equivalente con personal especializado, que se encuentre debidamente certificado por el fabricante y cumpla con las condiciones establecidas en el numeral 6.2.1.
- b) El servicio de soporte y mantenimiento deberá realizarse para todo el licenciamiento que conforma la Herramienta para la Ingesta y Data Quality de la marca IBM InfoSphere Information Server Enterprise Edition, el cual se encuentra detallado a continuación:

Herramienta para la Ingesta y Data Quality de la marca IBM
InfoSphere Information Server Enterprise Edition

Ambientes	Licenciamiento en PVU	Cantidad PVU's
Productivo	IBM InfoSphere Information Server Enterprise Edition for PROD	2160
No Productivo	IBM InfoSphere Information Server Enterprise Edition for Non-PROD	480

- c) La documentación presentada por el CONTRATISTA (cartas, documento de titularidad, informes, otros) deberá ser en idioma

español, en caso no figure en idioma español, se presentará su respectiva traducción realizada por un traductor público juramentado o traductor colegiado certificado junto con la documentación original.

- d) El CONTRATISTA deberá entregar el “Documento de titularidad de soporte y mantenimiento”, según lo indicado en el numeral 5.4.1.
- e) El servicio de soporte y mantenimiento de la Herramienta para la Ingesta y Data Quality de la marca IBM InfoSphere Information Server Enterprise Edition o equivalente, será brindado de manera remota y de ser necesario de forma presencial en el Centro de Cómputo de La Victoria, ubicado en Avenida Santa Catalina 663 La Victoria, previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la SUNAT, en lo sucesivo DGIT.
- f) 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 al fabricante de los casos reportados por la SUNAT.
- g) El CONTRATISTA deberá presentar el “Procedimiento de atención, escalamiento y seguimiento para los casos de soporte” de acuerdo con lo indicado en el numeral 5.4.2.
- h) El CONTRATISTA deberá realizar la atención del servicio de soporte en idioma español o contar con un traductor durante todo el tiempo que interactúe con el personal de LA SUNAT.
- i) El CONTRATISTA deberá otorgar a la SUNAT acceso a una Base de Datos de Conocimientos de casos reportados por usuarios de la Herramienta para la Ingesta y Data Quality de la marca IBM InfoSphere Information Server Enterprise Edition a nivel mundial, a fin de verificar tips y soluciones a problemas similares a los que puedan presentarse en SUNAT. Este acceso deberá ser a través de internet en un sitio web.
- j) El servicio de soporte incluye:
 - ✓ Asesoramiento y actualización del software provisto para la herramienta, incluyendo nuevas versiones de producto (releases) y reparaciones en general (denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, etc).
 - Update: Cambio de una versión de producto a la versión de mantenimiento o mejora más reciente del mismo producto.
 - Upgrade: Cambio de una versión de producto a una versión principal del mismo producto sobre la misma plataforma.
 - ✓ Las instalaciones de nuevas versiones y parches/fixes del software estarán a cargo del CONTRATISTA quien deberá coordinar previamente con la SUNAT.
 - ✓ El análisis, determinación, corrección y documentación de problemas en el software instalado en la infraestructura que soporta la herramienta.

k) La SUNAT podrá efectuar llamadas de servicio ante un incidente en la herramienta, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluido feriados.

l) Las llamadas de servicio se sujetarán a lo siguiente:

- ✓ Los incidentes presentados serán registrados por personal de la DGIT y comunicados vía correo electrónico a las direcciones acordadas entre la SUNAT y el CONTRATISTA.
- ✓ La DGIT comunicará al CONTRATISTA sobre las anomalías o defectos que se presenten en la herramienta incluyendo la siguiente información:
 - Fecha y hora del incidente
 - Descripción
 - Componente afectado
 - Nivel de severidad (1, 2 ó 3)
 - Contacto en la SUNAT.
- ✓ El personal del CONTRATISTA asignado para la atención del incidente coordinará con la DGIT para que se le brinde acceso a la herramienta para la revisión y diagnóstico.

m) Se entenderá como Tiempo de Solución, al tiempo transcurrido desde la comunicación al CONTRATISTA de la existencia de un incidente en la herramienta por parte de la SUNAT (llamada de servicio) hasta su solución a satisfacción de la Entidad. De no cumplir con los tiempos indicados se aplicará la penalidad indicada en el numeral 7.10.2.

n) El Tiempo de Solución Máximo (TSM) para los casos reportados será conforme a lo indicado en los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicio:

Severidad	Descripción	TSM
1	<ul style="list-style-type: none">- La solución InfoSphere de producción y/o no productivo está fuera de servicio o no funciona en absoluto y actualmente no hay solución para el problema.	4 horas
2	<ul style="list-style-type: none">- La solución InfoSphere de producción y/o desarrollo no funciona correctamente creando un impacto significativo operacional.- La solución InfoSphere de producción y/o desarrollo está trabajando de forma inestable con interrupciones periódicas, afectando la entrega oportuna de información a otros procesos.	8 horas
3	<ul style="list-style-type: none">- La solución InfoSphere de producción y/o desarrollo no funciona de acuerdo con lo documentados.- Preguntas de uso de InfoSphere.- Consultas y sugerencias.	24 horas

- o) Al culminar cada semestre, el CONTRATISTA deberá presentar a la SUNAT un “Informe técnico de atención de casos de soporte”, según lo indicado en el numeral 5.4.3.
- p) En la atención de incidentes puede plantearse una solución temporal (workaround), el cual estará sujeto a las siguientes condiciones:
 - ✓ Se tendrá un plazo máximo de veintiocho (28) días calendario para la implementación de la solución definitiva. Los veintiocho (28) días calendario se cuentan desde el día que se realizó la llamada de servicio.
 - ✓ En el caso que, la solución definitiva de un incidente de software requiera más de (28) días calendario, el CONTRATISTA deberá solicitarlo de manera formal, a través de un documento presentado por la Mesa de Partes Virtual de SUNAT, indicando las razones del plazo adicional y una carta del fabricante o subsidiaria que lo sustente, la misma que deberá ser evaluada y aprobada por la SUNAT a través de la DGIT. Si la SUNAT encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de excesos incurridos para el cálculo del UPTIME.
 - ✓ El documento presentado por el CONTRATISTA deberá indicar el tiempo requerido para la solución definitiva, explicando las razones y la gestión realizada.
 - ✓ La solicitud de plazo adicional para la solución definitiva de un incidente deberá ser requerida antes de finalizar los veintiocho (28) días calendario y en caso de ampliación, antes de que esta finalice. Las solicitudes de plazo adicional presentadas fuera de plazo estarán sujetas a Otras penalidades (Uptime).
 - ✓ El CONTRATISTA no podrá exceder del plazo de seis (06) meses, incluidos todos los plazos adicionales sustentados mediante carta del fabricante o subsidiaria, para la solución final definitiva de los incidentes reportados. El retraso en la solución definitiva de un incidente estará sujeto a Otras Penalidades (Uptime).

5.2.1.2. SERVICIO DE MANTENIMIENTO

- a) El CONTRATISTA deberá realizar un total de tres (03) mantenimientos, una vez por año, durante el periodo de ejecución contractual indicado en el numeral 5.3.2, su programación deberá ser considerada en el plan de trabajo, previa coordinación con la DGIT.
- b) El servicio de mantenimiento debe ser ejecutado por personal especializado, que se encuentre debidamente certificado por el fabricante y cumpla con las condiciones establecidas en el numeral 6.2.1.
- c) El servicio de mantenimiento debe considerar a todos los componentes de la Herramienta para la Ingesta y Data Quality de la marca IBM InfoSphere Information Server Enterprise Edition, debiendo incluir, de corresponder:
 - Ejecutar la actualización de software y drivers, de corresponder, así como la identificación de eventos que

puedan afectar la operación de los componentes (Capa Engine y Capa de Servicios) que conforman la herramienta.

- d) El CONTRATISTA deberá presentar el "Plan de trabajo del servicio de mantenimiento" según lo indicado en el numeral 5.4.4., para la revisión y aprobación de la DGIT.
- e) EL CONTRATISTA deberá realizar las acciones necesarias para corregir y dar solución ante cualquier error de la herramienta encontrados durante la revisión, de acuerdo con el diagnóstico brindado.
- f) EL CONTRATISTA será responsable de la ejecución de las actualizaciones de las nuevas versiones liberadas por el fabricante, así como la instalación de fixes, parches de la herramienta, con las últimas versiones estables y recomendadas por el fabricante y/o previa coordinación y a solicitud de LA SUNAT.
- g) Al finalizar cada mantenimiento, el CONTRATISTA deberá entregar un "Informe técnico de mantenimiento" de acuerdo lo indicado en el numeral 5.4.5.

5.2.1.3. HORAS ESPECIALIZADAS

- a) El CONTRATISTA deberá brindar el servicio de horas especializadas, a demanda de la SUNAT para la optimización de Jobs o para actividades de administración de la herramienta, garantizando el óptimo estado de todos los componentes de la Herramienta para la Ingesta y Data Quality.
- b) El servicio de horas especializadas se desarrollará en modalidad bolsa de horas, consumidas a demanda y solicitadas por la División de Desarrollo de Sistemas Analíticos de la SUNAT, en lo sucesivo DDSANA (para la optimización de Jobs), o por la DGIT (para la administración de la herramienta), según corresponda, en coordinación con el CONTRATISTA.
- c) El servicio contará con una cantidad estimada de mil (1000) horas-hombre especializadas, la cual será brindada en modalidad presencial o virtual y se desarrollarán en el horario de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm, previa coordinación de la DGIT o DDSANA, según corresponda, con el CONTRATISTA.
- d) Las horas especializadas podrán ser utilizadas en las siguientes actividades:
 - Para la optimización de Jobs (solicitadas por la DDSANA):
 - En la reingeniería de los Jobs, rediseñándolos a fin de que sean óptimos y aprovechen las ventajas de las nuevas versiones de DataStage.
 - En el diseño y creación de los jobs para que utilicen por defecto todas las nuevas funcionalidades de la última versión vigente de DataStage.
 - Verificación y/o ajuste de parámetros y seteos de variables de los Proyectos y Job que sean recomendados por el fabricante para una óptima performance de la herramienta.

➤ Para la administración de la herramienta (solicitadas por la DGIT):

- Aplicar las recomendaciones en temas de administración de la herramienta propuesta por el fabricante (tunning de la herramienta, procesos automáticos de depuración de logs y de archivos temporales, óptima utilización de espacio en los File Systems, etc).
- Implementación y/o configuración y/o documentación de nuevas funcionalidades de la herramienta.

- e)** El CONTRATISTA deberá presentar un “Informe técnico de horas especializadas” de acuerdo con lo indicado en el numeral 5.4.6
- f)** La DDSANA o la DGIT, según corresponda, aprobará el costeo de las horas especializadas que utilizará el CONTRATISTA para la ejecución de la labor solicitada.
- g)** En caso de haber requerido el uso de horas para la Optimización de Jobs, la DDSANA emitirá el informe de opinión favorable dirigido a la DGIT, para la conformidad del servicio de horas especializadas en el periodo correspondiente.
- h)** El consumo de horas especializadas será pagado de manera semestral conforme se consuman las horas-hombre contratadas, previa conformidad de la DGIT.

5.3. LUGAR Y PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.3.1. LUGAR

El servicio de soporte y mantenimiento de la Herramienta para la Ingesta y Data Quality de la marca IBM InfoSphere Information Server Enterprise Edition o equivalente, será brindado en la sede de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de la SUNAT- INSI, ubicado en Calle Las Camelias N° 445 San Isidro, Provincia y Departamento de Lima, u otra sede de la SUNAT de Lima Metropolitana previa coordinación con la DGIT.

En caso la atención así lo permita, el servicio de soporte y mantenimiento podrá ser realizado de manera remota; para ello, el CONTRATISTA será responsable de contar con los mecanismos que viabilicen la realización de sus actividades desde el lugar de su permanencia.

5.3.2. PLAZO

El plazo del servicio de soporte y mantenimiento de la Herramienta para la Ingesta y Data Quality de la marca IBM InfoSphere Information Server Enterprise Edition o equivalente, será de mil noventa y cinco (1095) días calendario contabilizados a partir del 27/05/2025, previa suscripción del contrato. En caso el contrato se suscriba posterior al 27/05/2025, el inicio del servicio se contabilizará a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

5.3.3. HORARIO

El horario del servicio de soporte será del tipo 7x24x365 días, coordinados con la entidad a través de la DGIT.

El horario del servicio de mantenimiento se coordinará previamente con la DGIT.

5.4. RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)

El CONTRATISTA deberá presentar los entregables por la Mesa de Partes Virtual de la SUNAT (<https://www.sunat.gob.pe/ol-at-itramitedoc/registro/iniciar>), dirigido a la División de Ejecución Contractual (DEC), adicionalmente el CONTRATISTA deberá remitir los entregables mediante correo electrónico a las direcciones previamente coordinadas con la DGIT.

5.4.1. Documento de titularidad de soporte y mantenimiento

- ✓ El CONTRATISTA deberá entregar, en un plazo máximo de cinco (05) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, el “Documento de titularidad de soporte y mantenimiento”, por un plazo de mil noventa y cinco (1095) días calendario contabilizados a partir del 27/05/2025 o de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.3.2.
- ✓ Como documento de titularidad, la SUNAT aceptará una carta del fabricante o subsidiaria, donde indique el periodo de soporte y mantenimiento que será brindado en la modalidad 7x24.
- ✓ Además, deberá precisar la fecha de inicio y término del soporte, así como la relación y cantidad de componentes de la herramienta.

5.4.2. Procedimiento de atención, escalamiento y seguimiento para los casos de soporte

- EL CONTRATISTA deberá presentar el “Procedimiento de atención, escalamiento y seguimiento para los casos de soporte”, en un plazo máximo de cinco (05) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
- El “Procedimiento de atención, escalamiento y seguimiento para los casos de soporte” deberá ser actualizado ante cualquier cambio, previa coordinación con DGIT y deberá contener como mínimo lo siguiente:
 - Detalles del centro del servicio o mesa de ayuda.
 - Procedimiento para la atención, escalamiento y seguimiento de los casos de soporte.
 - Nombres de contacto, cargo, número de celular y/o teléfono fijo y correos electrónicos.
 - Adicionalmente, podrá indicar toda información que se considere necesaria para la atención satisfactoria de los casos de soporte.

5.4.3. Informe técnico de atención de casos de soporte

- EL CONTRATISTA deberá presentar el “Informe técnico de atención de casos de soporte”, como máximo a los cinco (05) días calendario posteriores a la culminación de cada periodo semestral del servicio.
- El “Informe técnico de atención de casos de soporte” contendrá como mínimo la siguiente información por cada caso reportado durante el semestre correspondiente:
 - Número de caso/ticket.
 - Nivel de severidad (1, 2 ó 3).
 - Fecha y hora de apertura del ticket.
 - Fecha y hora de inicio de atención.
 - Descripción del problema.

- Origen/causa del problema.
 - Solución propuesta.
 - Personal asignado para la solución del caso.
 - Problemas identificados durante la solución del caso.
 - Documentación de los cambios/acciones realizadas durante la solución.
 - Recomendaciones.
 - Fecha y hora de solución.
 - Tiempo de espera (dd:hh:mm) de alguna acción de SUNAT, no imputable al CONTRATISTA.
 - Tiempo de duración del incidente (dd:hh:mm) = fecha/hora solución – fecha/hora de apertura.
 - Tiempo imputable al CONTRATISTA (dd:hh:mm) = tiempo de duración del incidente – tiempo de espera.
- El informe deberá considerar también dentro de su estructura la siguiente información:
- Periodo de soporte semestral al que corresponde.
 - Cantidad de casos reportados.
 - Cuadro resumen de los casos reportados donde se especifique: número de caso/ticket, severidad, fecha y hora de apertura, estado (Pendiente, Cerrado, En espera, etc), fecha y hora de solución, tiempo imputable al contratista.

5.4.4. Plan de trabajo del servicio de mantenimiento

- El CONTRATISTA a los cinco (5) días calendario del inicio del servicio deberá presentar un “Plan de trabajo del servicio de mantenimiento” de la Herramienta para la Ingesta y Data Quality de la marca IBM InfoSphere Information Server Enterprise Edition, el cual deberá incluir la programación de los mantenimientos anuales durante el tiempo que dure el servicio. En caso se realicen cambios a la programación presentada, el CONTRATISTA, como máximo a los treinta (30) días calendario previo al inicio de cada mantenimiento, deberá presentar la actualización de la programación previa coordinación con la DGIT.
- El “Plan de trabajo del servicio de mantenimiento” deberá contener como mínimo la siguiente información:
 - Objetivos
 - Alcance
 - Actividades, duración y responsables
 - Personal asignado para la coordinación y ejecución de actividades
 - Gestión de riesgos
 - Plan de rollback, de corresponder.

5.4.5. Informe técnico de mantenimiento

- EL CONTRATISTA deberá presentar el “Informe técnico de mantenimiento” de la Herramienta para la Ingesta y Data Quality de la marca IBM InfoSphere Information Server Enterprise Edition, como máximo a los cinco (05) días calendario posteriores a la culminación de cada mantenimiento anual.
- El “Informe técnico de mantenimiento” deberá contener como mínimo la siguiente información:
 - Número de mantenimiento

- Detalle del cumplimiento de las actividades descritas en el “Plan de trabajo del servicio de mantenimiento”.
- Especialista(s) que estuvieron a cargo del mantenimiento
- Conclusiones y recomendaciones
- Adjuntar el “Plan de trabajo de mantenimiento” aprobado por la DGIT.

5.4.6. Informe técnico de horas especializadas

- El CONTRATISTA deberá presentar el “Informe técnico de horas especializadas” como máximo a los cinco (05) días calendario posteriores a la culminación de cada periodo semestral del servicio.
- El “Informe técnico de horas especializadas” deberá contener el detalle de las actividades realizadas de cada mes, indicando los resultados y beneficios obtenidos.
- El “Informe técnico de horas especializadas” deberá indicar el consumo de horas (detallando los tiempos utilizados en las actividades realizadas cada mes y el tiempo incurrido en cada una de ellas).
- El tiempo utilizado por el CONTRATISTA para la elaboración del “Informe técnico de horas especializadas” no será contabilizado para el consumo de las horas.

6. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

6.1. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

6.1.1. PERFIL DEL PROVEEDOR

El adjudicatario debe ser propietario o representante acreditado en el país o canal autorizado para brindar los servicios ofertados. Deberá ser acreditado mediante carta del fabricante o subsidiaria que demuestre de manera fehaciente que está autorizado para brindar los servicios de soporte y mantenimiento de la Herramienta para la Ingesta y Data Quality de la marca IBM InfoSphere Information Server Enterprise Edition o equivalente. Este documento será entregado para la suscripción del contrato.

6.2. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR

6.2.1. PERSONAL

a) OTRO PERSONAL

- **Especialista para el soporte y mantenimiento**

i. Actividades:

Realizará las coordinaciones con la DGIT para el desarrollo de las actividades mencionadas en el numeral 5.2.1.1, 5.2.1.2 y 5.2.1.3.

ii. Formación académica:

- Bachiller en ingeniería de sistemas o ingeniería informática o ingeniería industrial o sistemas de información o ingeniería de software o computación o su equivalente en el extranjero.
- Tener la certificación de IBM Datastage For Administrators and Developers - InfoSphere Information Server Enterprise Edition y por lo menos dos de las siguientes certificaciones:

- Administración y tuning de InfoSphere Information Server
- Administración Básico DataStage 11.7
- Administración Avanzado DataStage 11.7
- Administración en Calidad de Datos
- Administración en Catalogo de Gobierno de Datos

iii. Experiencia.

Experiencia mínima de tres (03) años en manejo de la Herramienta para la Ingesta y Data Quality de la marca IBM InfoSphere Information Server Enterprise Edition o equivalente, brindando servicio de soporte y mantenimiento de la herramienta.

Acreditación:

Para la acreditación del “Otro Personal” se deberá presentar copia simple de los documentos que acredite fehacientemente la formación académica, la experiencia, cursos oficiales y certificaciones, los cuales serán presentados para la suscripción del contrato.

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 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. VIRUS

- a) Cuando exista la necesidad de descargar cualquier actualización del software, es posible que exista algún software que puede corromper no sólo el software objeto del Contrato, sino también otro software empleado en el mismo Procesador o en otros procesadores conectados a él, incluyendo software de base. Esta corrupción de software puede permanecer latente y no necesariamente será hallada durante el período de pruebas de aceptación. Dicha corrupción se denominará "virus" para los fines de este numeral.

- b) 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.
- c) EL CONTRATISTA acuerda que, en caso de ser hallado un virus causado por los productos entregados por éste en virtud del presente proceso o por hechos efectuados por sus empleados, empleará a su propia costa el mejor esfuerzo en asistir a LA SUNAT para reducir el efecto del virus, y particularmente si el virus causara pérdida de eficiencia operativa o pérdida de datos, asistir a LA SUNAT para mitigar dichas pérdidas y restaurar la eficiencia operativa original de LA SUNAT.

7.1.3. RETIRO DEL PERSONAL ASIGNADO AL SERVICIO

- a) El CONTRATISTA se compromete, en tanto esté a su alcance, a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado al servicio. Si debiera producirse un reemplazo por razones de fuerza mayor, el/la reemplazante debe ser aprobado por la SUNAT a través de la DGIT y cumplir con iguales o superiores características a las previstas en las Bases.
- b) El CONTRATISTA comunicará de manera formal mediante la Mesa de Partes Virtual de SUNAT, la salida del personal en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas de ocurrido el evento, y se compromete a realizar el reemplazo dentro de los tres (03) días calendario posteriores a la aprobación por parte de la DGIT, acreditando las calificaciones del nuevo personal asignado.
- c) De presentarse algún inconveniente que lo justifique, la SUNAT podrá solicitar al CONTRATISTA el reemplazo del personal, comprometiéndose el CONTRATISTA a asignar personal con iguales o superiores características a las previstas en las Bases. El CONTRATISTA, en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario contabilizados desde la fecha solicitada por la SUNAT, presentará mediante la Mesa de Partes Virtual de SUNAT, la documentación del personal propuesto. La DGIT evaluará la documentación y remitirá su conformidad u observación en un plazo no mayor a tres (03) días calendario. A partir de la conformidad remitida por la DGIT, el CONTRATISTA deberá asegurar que en un plazo no mayor a diez (10) días calendario el personal propuesto inicie sus labores.

7.1.4. ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA

- a) En el caso de presentarse una “actualización tecnológica” en los bienes, servicios y/o elementos que formen parte de la oferta y en cualquier momento anterior al acta de conformidad de los bienes o servicios, el CONTRATISTA deberá suministrar tales equipos, servicios y/o elementos actualizados, contando con autorización previa de la SUNAT y sin que esto implique un cargo adicional.
- b) 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; considerando que este no debe perjudicar el normal funcionamiento de los servicios proporcionados.

- c) El CONTRATISTA no podrá entregar bienes o servicios cuya producción esté descontinuada por el Fabricante.

7.2. OTRAS OBLIGACIONES DE LA SUNAT

La INSI brindará los accesos de forma presencial o remota al personal del CONTRATISTA para que pueda realizar los trabajos requeridos, previa notificación vía correo electrónico por parte del CONTRATISTA a la DGIT.

7.3. ADELANTOS

Para este servicio no están contemplados los adelantos.

7.4. SUBCONTRATACIÓN

EL CONTRATISTA solo podrá subcontratar de acuerdo con el procedimiento regulado y establecido en el artículo 147° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La responsabilidad del total de las prestaciones solicitadas en los presentes Términos de Referencia será por parte de el CONTRATISTA.

7.5. CONFIDENCIALIDAD

- a) 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.
- 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. 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.

7.6. PROPIEDAD INTELECTUAL

- a) El CONTRATISTA se compromete a no usar el nombre de la SUNAT ni hacer referencia al bien o servicio materia del 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.
- b) 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 del CONTRATISTA.
- c) 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.
- d) Si el CONTRATISTA no cumpliese 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.
- e) 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.

7.7. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

El área usuaria que coordinará con el CONTRATISTA y supervisará las labores es la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica - DGIT.

7.8. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La unidad encargada de la conformidad de la prestación es la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica - DGIT.

7.9. FORMA DE PAGO

Los pagos se realizarán de la siguiente manera:

a) Servicio de soporte y mantenimiento (Suma alzada)

Primer pago:

- Se realizará el pago de la contraprestación a favor de EL CONTRATISTA en un 40% del monto total contratado de las prestaciones a suma alzada, previa conformidad de la documentación indicada en el numeral 5.4.1.

Segundo pago:

- Se realizará el pago de la contraprestación a favor de EL CONTRATISTA en un 20% del monto total contratado de las prestaciones a suma alzada, cuyo pago se realizará al finalizar el primer año del servicio, previa conformidad de los informes indicados en los numerales 5.4.3 y 5.4.5 (de corresponder).

Tercer pago:

- Se realizará el pago de la contraprestación a favor de EL CONTRATISTA en un 20% del monto total contratado de las prestaciones a suma alzada, cuyo pago se realizará al finalizar el segundo año del servicio, previa conformidad de los informes indicados en los numerales 5.4.3 y 5.4.5 (de corresponder).

Cuarto pago:

- Se realizará el pago de la contraprestación a favor de EL CONTRATISTA en un 20% del monto total contratado de las prestaciones a suma alzada, cuyo pago se realizará al finalizar el tercer año del servicio, previa conformidad de los informes indicados en los numerales 5.4.3 y 5.4.5 (de corresponder).

b) Horas especializadas (Precios unitarios)

Se estima de un monto aproximado del 16.66% del monto total contratado bajo el sistema de precios unitarios para la actividad correspondiente a Horas Especializadas, a ser pagado de forma semestral, de acuerdo con la cantidad de horas consumidas, previa conformidad del informe indicado en el numeral 5.4.6.

7.10. PENALIDADES

7.10.1. PENALIDAD POR MORA

En caso de retraso injustificado del CONTRATISTA en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato se le aplicará automáticamente una

penalidad por mora por cada día de retraso, aplicando la fórmula establecida en el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

7.10.2. OTRAS PENALIDADES

Se aplicarán otras penalidades en cumplimiento del artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Otras penalidades																			
Nº	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento																
1	Cuando el CONTRATISTA incurra en demora en la atención de los casos reportados.	<p>El UPTIME se calculará, en forma mensual, de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME} = \frac{(\text{THM} - \text{THE})}{\text{THM}} \times 100\%$ <p>Donde:</p> <p>THM = Cantidad de horas de atención brindadas por el CONTRATISTA, por el servicio de soporte en un mes.</p> <p>THE = Sumatoria de la cantidad de horas de exceso (respecto al tiempo de solución máximo TSM establecido) en que incurrió el CONTRATISTA para la atención del soporte del servicio.</p> <p>El cálculo de la penalidad por cada mes estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango de UPTIME (1)</th> <th>Penalidad (2)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 99% - 100%]</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>< 98% - 99%]</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>< 97% - 98%]</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>< 96% - 97%]</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>< 95% - 96%]</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>< 94% - 95%]</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 94%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) Rango del UPTIME por cada mes. (2) El Porcentaje de penalidad se aplicará al monto del pago anual al que corresponda el UPTIME mensual. Para efectos del pago, se acumularán las penalidades obtenidas durante el periodo anual de pago.</p>	Rango de UPTIME (1)	Penalidad (2)	< 99% - 100%]	0%	< 98% - 99%]	2%	< 97% - 98%]	4%	< 96% - 97%]	6%	< 95% - 96%]	8%	< 94% - 95%]	9%	Menor o igual a 94%	10%	Según lo indicado en el informe de conformidad de la DGIT.
Rango de UPTIME (1)	Penalidad (2)																		
< 99% - 100%]	0%																		
< 98% - 99%]	2%																		
< 97% - 98%]	4%																		
< 96% - 97%]	6%																		
< 95% - 96%]	8%																		
< 94% - 95%]	9%																		
Menor o igual a 94%	10%																		

Ejemplo:

El horario de atención del servicio de soporte es de 24x7. En un mes, se reportaron tres incidencias: una fue resuelta excediendo el tiempo de solución máximo (TSM), con 2 horas de retraso total.

El UPTIME calculado será:

$$\begin{aligned} \text{THM} &= 24 \times 30 \text{ (en 1 mes con 30 días calendario)} = 720 \text{ horas} \\ \text{THE} &= 2 \text{ horas} \\ \text{UPTIME} &= \frac{(720 - 2) * 100\%}{720} = 99.72\% \end{aligned}$$

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

De corresponder, el cálculo del monto de la penalidad será realizado por la División de Ejecución Contractual de la SUNAT, tomando como base las horas de exceso que se precise en el informe remitido por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

7.11. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

EL CONTRATISTA es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado, por el plazo de un (01) año, contado a partir de la última conformidad otorgada por la Entidad, conforme a lo establecido en el artículo 40 de la Ley de Contrataciones del Estado.

II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p>Requisitos</p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/.1 700,000.00 (Un millón 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:</p> <p>Servicios de soporte y/o soporte técnico y/o mantenimiento y/o implementación y/o instalación y/o configuración y/o actualización de soluciones de inteligencia de negocio.</p> <p>Acreditación:</p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección</p>

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

“... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciente 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>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 correspondiente de las Bases Estandarizadas.</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> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>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.</i> • <i>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”.</i> </div>
--	--

	<p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.</i> • <i>El cumplimiento de los Términos de Referencia se realiza mediante la presentación de una declaración jurada. De ser el caso, adicionalmente la Entidad puede solicitar documentación que acredite el cumplimiento del algún componente de estos. Para dicho efecto, consignará de manera detallada los documentos que deben presentar los postores en el literal e) del numeral 2.2.1.1 de esta sección de las bases.</i> • <i>Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada.</i>
--	--