

REQUERIMIENTO

I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited o equivalente.

2. FINALIDAD PÚBLICA

La SUNAT dentro de su POI (2024-2027) ha establecido sus objetivos estratégicos, entre los cuales se encuentra el OEI N° 04 referido a: “Fortalecer las capacidades de gestión institucional” y la AEI.04.01: “Atención oportuna y eficaz de la demanda de servicios TIC de la institución”. Indicando que la SUNAT debe contar con la más moderna infraestructura y equipamiento para el cumplimiento de sus fines y que permita aportar cada vez más a la capa de valor institucional.

La solución SITE24x7 permite monitorear las aplicaciones y servicios que se publican en el portal web institucional de la SUNAT. El alcance del servicio comprende la suscripción de la solución SITE 24x7 para el monitoreo de los sitios web del portal de la SUNAT y de la experiencia de usuario final, permitiendo de esta manera garantizar el servicio informático que brinda la Institución a los contribuyentes y operadores de comercio exterior.

3. ANTECEDENTES

La SUNAT como parte de la gestión de la plataforma informática institucional ha implementado una base de monitores configurados para alertar al personal de soporte especializado ante algún evento que pueda afectar la continuidad operativa a través del empleo de dashboard (tableros) de los diferentes servicios informáticos que brinda la Institución, por lo que a fin de poder garantizar la continuidad de la gestión del monitoreo es necesario contratar el servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE24x7, a fin de preservar el esfuerzo realizado en la configuración e implementación de los monitores de aplicaciones y servicios.

De esta manera la SUNAT tiene contratado el “Servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24X7 de la marca Zoho Corporation Private Limited o equivalente”, mediante el Contrato N° 82-2023/SUNAT-Prestación de Servicio derivado de la Adjudicación Simplificada N° 007-2023-SUNAT/8B7200-1era convocatoria, el cual vence el 20.07.2025.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1. Objetivo general

- Contratar el servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited o equivalente, para monitorear las aplicaciones y servicios que se publican en el portal web institucional de la SUNAT.

4.2. Objetivos específicos

- Asegurar el funcionamiento óptimo de las aplicaciones y servicios que se publican en el portal institucional de la SUNAT.
- Garantizar la suscripción para el monitoreo permanente de las aplicaciones y servicios informáticos para alertar ante un evento que pueda afectar la continuidad operativa.
- Asegurar el soporte técnico especializado del fabricante con tiempo de respuesta inmediata para la atención de problemas presentados con la solución SITE 24x7.
- Garantizar una adecuada gestión de la plataforma informática y mejorar la disponibilidad de los servicios.

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 suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited o equivalente	01	Servicio

5.2. Actividades

5.2.1. Servicio de suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7

El contratista brindará el servicio de suscripción a la solución de monitoreo SITE 24x7, el cual debe contar con las siguientes características:

- a) Realizar la suscripción del servicio de monitoreo de la solución y componentes adicionales requeridos.
- b) Monitorear la disponibilidad de los sitios web del portal de la SUNAT en modalidad 24x7.
- c) Monitorear el rendimiento de las aplicaciones web del portal de la SUNAT. Entendiéndose por rendimiento de aplicación web al tiempo de respuesta y la cantidad de transacciones que soporta.
- d) Evaluar las iteraciones de los varios pasos que realizan los usuarios con las aplicaciones web.
- e) Simular y monitorear de forma continua desde varias ubicaciones geográficas.
- f) Generar alertas mediante SMS o correo electrónico cuando se degraden los tiempos de respuesta o cuando la disponibilidad de los sitios web se vean afectados.
- g) El contratista brindará el servicio como mínimo con las siguientes características técnicas:
 - Total de monitores¹: 525
 - Hasta 500 sitios monitores básicos
 - Hasta 25 monitores avanzados
 - 100 interfaces de red
 - 90 millones vistas de páginas RUM
 - 500 créditos SMS/Voz por mes
 - Multiusuario
 - Integración de terceros

¹ Monitores: En este contexto se refiere a un sitio web, aplicación web, servidor o servicio FTP ejecutándose en un host/puerto específico.

- APM
- h) El contratista debe brindar soporte del fabricante, el cual debe contar con las siguientes características:
- Brindar el soporte para resolver cualquier tipo de incidente y/o problema presentado con la solución que afecte la operatividad del servicio de monitoreo durante las 24 horas al día de lunes a viernes.
 - Brindar el soporte para resolver consultas técnicas sobre la solución de monitoreo.
 - Brindar el soporte especializado para cambios y configuraciones del servicio a requerimiento de la SUNAT.
 - Para realizar la atención de las consultas, incidentes y/o problemas se generarán y/o atenderán por alguno de los siguientes medios: Generación de tickets por teléfono, o por correo electrónico o a través de una mesa de ayuda o un centro de atención para el control de incidentes, lo cual será comunicado por el postor adjudicado en la suscripción del contrato.

5.2.1.1 Plazos para la atención de incidentes.

- a) Para la atención de incidentes por fallas en el servicio de monitoreo en situaciones críticas y/o nivel de severidad 1, el plazo es de seis (06) horas, en esquema de 24x5 (de lunes a viernes), computado a partir de la comunicación del incidente o falla, sea vía telefónica y vía correo electrónico. Se entiende por situaciones críticas a la suspensión total del servicio de monitoreo, es decir la solución no permite monitorear ninguna aplicación y/o servicio publicado en el portal institucional de la SUNAT. Esta atención se puede considerar como solución no definitiva.
- b) Para el restablecimiento del servicio de monitoreo en situaciones descritas como no críticas y/o nivel de severidad 2 y/o nivel de severidad 3, el plazo es de hasta siete (07) días hábiles, computados a partir de la comunicación del incidente o falla, sea vía telefónica y vía correo electrónico. Esta atención se puede considerar como solución no definitiva.
- c) Tiempo de solución definitiva: Es el plazo para lograr una solución definitiva al problema reportado. Dicho tiempo puede extenderse a veintiocho (28) días calendario según la complejidad y de acuerdo con la opinión de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

- 5.2.2.** Durante la etapa de ejecución del contrato, por necesidad operativa, se podrán solicitar componentes adicionales del servicio, de acuerdo con lo señalado en la tabla de estructura de costos de complementos adicionales al servicio contratado indicado en el numeral 5.2.3. Por ejemplo: Durante la ejecución del contrato, la institución implementa una nueva aplicación o plataforma informática en su portal web. A fin de poder integrar esta nueva implementación a la plataforma de monitoreo se requiere incrementar la suscripción de la cantidad de monitores, su instalación y configuración con el servicio existente, así como el respectivo soporte sin cambiar los otros elementos constitutivos del contrato, previa suscripción de la adenda correspondiente, siendo que esta necesidad operativa informática

puede surgir posterior a la firma del contrato y es necesaria para alcanzar su finalidad debido a que se deben monitorear bajo una misma plataforma todos y cada una de las aplicaciones y equipo. Asimismo, son necesidades operativas que derivarían de hechos sobrevinientes al perfeccionamiento del contrato y no cambian los elementos determinantes del objeto de contratación.

- 5.2.3.** El costo de los adicionales se determinará sobre la base de los precios que el contratista presente en su estructura de costos como complementos adicionales al servicio contratado de acuerdo con la siguiente tabla de estructura de costos de complementos adicionales al servicio contratado.

Tabla: Estructura de costos de complementos adicionales al servicio contratado

Complemento	Unidad de medida	Cantidad	Precio unitario soles por mes adicional inc. IGV
Monitores básicos	Paquete	Paquete de 10 monitores	
	Paquete	Paquete de 50 monitores	
Monitores avanzados	Paquete	Paquete de 2 monitores	
	Paquete	Paquete de 5 monitores	
Interfaces de red	Paquete	Paquete de 100 interfaces de red	
Vistas de páginas RUM y sitios	Paquete	Paquete de 5 Millones de vistas y 50 sitios	
Créditos SMS/Voz/email	Crédito de Alerta	Por Crédito de alerta	
APM Móvil	Paquete	Un complemento de app móvil para APM móvil con hasta 100,000 usuarios finales	
Registros Applogs	Paquete	Paquete de registros de 10 GB	

Se usará esta estructura de costos para la generación de las prestaciones adicionales al contrato original, para lo cual, el costo total será determinado por el precio unitario por paquete o crédito multiplicado por el tiempo solicitado de acuerdo con la necesidad del área usuaria plasmado en el informe sustentatorio.

Como requisito para la suscripción de contrato, el postor adjudicado debe presentar la Tabla: Estructura de costos de complementos adicionales al servicio contratado. Asimismo, se precisa que dicha tabla no será válida si no está señalado el costo por todos los complementos indicados.

5.3.1 Lugar, plazo y horario de la prestación del servicio

5.3.1.1 Lugar

La prestación del servicio debe realizarse en las oficinas de la SUNAT, sito en Av. Andrés Reyes N° 320, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, o por asistencia remota, o por vía telefónica o por correo electrónico.

5.3.1.2 Plazo

El plazo de ejecución del servicio será de setecientos treinta (730) días calendario contabilizados a partir del día especificado en el Acta de inicio del servicio tomando en cuenta la fecha de culminación del Contrato N° 0082-2023/SUNAT, cuya fecha de culminación se estima el 20/07/2025, que será coordinado con la DGIT.

El contratista y la DGIT, suscribirán el Acta de inicio de servicio, en un plazo máximo de tres (3) días calendario contados a partir del día siguiente del cumplimiento del entregable indicado en el numeral 5.4.1.

5.3.1.3 Horario

La disponibilidad del servicio de la solución de monitoreo será siete (7) días a la semana por 24 horas por 365 días calendario durante el periodo de ejecución contractual.

5.4 Resultados esperados

- 5.4.1 El contratista debe proporcionar a la SUNAT en un plazo máximo de diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato, los siguientes documentos:

- a. Evidencia del registro de la suscripción, el cual deberá estar a nombre de la SUNAT o de un representante designado por la SUNAT previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).
- b. De ser el caso, entregar el usuario y clave de acceso al portal de soporte del fabricante.
- c. Detalle de las características del soporte del fabricante, el cual debe guardar relación a las características descritas en el numeral 5.2.1.
- d. Detallar el correo y los teléfonos de soporte del fabricante.

La presentación y conformidad de este entregable es requisito para la firma del Acta de Inicio de Servicio.

- 5.4.2 El contratista deberá presentar al final de cada año de servicio, un informe técnico de atenciones de las incidencias el cual deberá detallar lo siguiente:

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

Este entregable es requisito para el pago del servicio anual, el cual debe ser presentado dentro de los diez (10) días calendario siguientes de culminado cada periodo anual en que se prestó el servicio.

5.4.3 En caso de componentes adicionales, en un plazo máximo de diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente de notificada la resolución de aprobación de adicional por parte de la SUNAT, el contratista debe presentar la documentación donde:

- a. Evidencie el registro de la suscripción de los componentes adicionales solicitados, el cual deberá estar a nombre de la SUNAT o de un representante designado por la SUNAT previa coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).
- b. Tiempo de la suscripción de los componentes adicionales solicitados.

Este entregable es requisito para el pago de los complementos adicionales de requerirse.

5.4.4 Todos los entregables podrán ser presentados mediante Mesa de Partes Virtual de SUNAT Link: (<https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>) o a través de correo electrónico designado para tal fin, el cual será comunicado por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) al contratista al siguiente día hábil de suscrito el contrato.

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 suscripción de la solución de monitoreo SITE 24x7 de la marca Zoho Corporation Private Limited o equivalente, el cual será acreditado mediante carta de autorización emitida por el fabricante en donde se detalle que está facultado a comercializar el servicio en el país. Este documento será presentado para la suscripción del contrato.

7. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN.

7.1. Otras obligaciones

7.1.1. Referidas a la seguridad y salud en el trabajo.

- El CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a dotar, proveer y/o administrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de la SUNAT; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.
- Del mismo modo, EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de LA SUNAT; el cual será entregado por LA SUNAT a la suscripción del contrato. El incumplimiento o inobservancia de estas medidas será considerado como un incumplimiento de obligaciones contractuales, pudiéndose dar inicio al procedimiento de resolución de contrato, de conformidad con lo establecido en la LEY DE CONTRATACIONES y su REGLAMENTO.

7.2. Subcontratación

- El Contratista se obliga expresamente a no subcontratar y/o transferir y/o ceder y/o traspasar y/o subarrendar a terceros, total o parcialmente la prestación del servicio.

7.3. Confidencialidad

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

- 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.
- 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.
- Si el contratista no cumpliese con la obligación de informar 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 reembolsada por el contratista por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

7.5. Actualización Tecnológica

- 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.
- El contratista podrá, según su conveniencia y sin costos adicionales para LA SUNAT, entregar componentes de software más avanzados o con características superiores a las ofrecidas, siempre y cuando cuente con la aprobación previa de LA SUNAT.
- En ningún caso el contratista podrá entregar componentes de software cuya producción esté descontinuada por el fabricante.

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 (siempre que incluya periodo de pruebas en el servicio).-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 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.

7.7. Medidas de control durante la ejecución contractual

El área que coordinará con el contratista y supervisará el servicio es la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

7.8. Conformidad de la prestación

Las conformidades para el pago al contratista serán otorgadas por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

7.9. Forma de pago

Pago del 80% del monto contratado será realizado luego de emitida la conformidad y de firmado el Acta de Inicio de servicio entre el contratista y la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

El pago del 20% del monto contratado se realizará al finalizar cada año de servicio de forma proporcional (10% al finalizar cada año), luego de la conformidad otorgada por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.4.2 y aplicándose la penalidad indicada en el numeral 7.11.2.

En caso de los complementos adicionales.

Se realizará el pago a favor del contratista en un único pago, por cada vez que se solicite un complemento adicional, previa aprobación del adicional y conformidad otorgada por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.4.3.

Con referencia al pago de las prestaciones adicionales, se debe precisar que esto se realizará en un solo pago, una vez otorgada la conformidad por la DGIT del documento que evidencie el incremento del complemento solicitado, el cual debe ser presentado por el contratista a los diez (10) días calendarios siguientes de notificada la autorización de las prestaciones adicionales. de acuerdo con lo especificado en el numeral 5.4.3.

7.10. Fórmula de Reajuste

No aplica

7.11. Penalidades

7.11.1. Penalidad por mora

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

7.11.2. Otras penalidades

Otras penalidades																			
Nº	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento																
01	Demora en la atención de los incidentes.	<p>El UPTIME se calculará, en forma mensual de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME (mes)} = (\text{THM} - \text{THE}) / \text{THM} \times 100\%$ <p>Donde:</p> <p>THM= Sumatoria de las cantidades de horas de atención en un mes.</p> <p>THE= Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de respuesta máximo establecido) en que incurrió el contratista para el restablecimiento del servicio.</p> <p>La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Rango de Uptime</th><th>Penalidad ⁽¹⁾</th></tr></thead><tbody><tr><td>< 99% - 100%]</td><td>No aplica</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) Porcentaje de la penalidad en base al monto vigente de la UIT por cada mes. Para efectos del pago la penalidad se acumulará anualmente.</p>	Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾	< 99% - 100%]	No aplica	< 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 del área usuaria DGIT, en sus reportes anuales de conformidad del servicio.
Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾																		
< 99% - 100%]	No aplica																		
< 98% - 99%]	2%																		
< 97% - 98%]	4%																		
< 96% - 97%]	6%																		
< 95% - 96%]	8%																		
< 94% - 95%]	9%																		
Menor o igual a 94%	10%																		

Ejemplo de penalidad por UPTIME:

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 24x7. En un (1) mes, se reportaron 4 problemas con el servicio: 2 fueron resueltos dentro de los tiempos de respuesta establecidos; y 2 fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos, con 8 y 10 horas de retraso, respectivamente. El UPTIME será:

$$\text{THM}=24 \times 30 \text{ (se considera mes con 30 días calendario)} = 720 \text{ horas}$$
$$\text{THE}=8+10 = 18 \text{ horas}$$

$$\text{UPTIME} = (720-18) / 720 = 97.5\%$$

Para este caso la penalidad mensual sería 4%.

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

De presentarse una situación excepcional que impida al Contratista cumplir con los plazos de respuesta establecidos, éste podrá enviar una

Carta de manera formal a la SUNAT exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. Si la SUNAT encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.

7.12. 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><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 200,000.00 (doscientos 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>En el caso de postores que declaran en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 39,000.00 (treinta y nueve mil y 00/100 Soles), por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios de suscripción y/o soporte y/o mantenimiento de soluciones o software en nube. Servicios de monitoreo de servidores y/o infraestructura y/o aplicaciones.</p> <p><u>Acreditación:</u></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 pago², 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</p>

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

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

(...)

“Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término “cancelado” o “pagado”] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia”.

	<p>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 Respectivo.</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>
--	--