

TERMINOS DE REFERENCIA

1. Denominación de la contratación

Servicio de soporte y mantenimiento del software Veritas InfoScale o equivalente.

2. Finalidad pública

La SUNAT dentro de su PEI (2024-2028) ampliado, ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra en el Objetivo Estratégico Institucional 04: FORTALECER LAS CAPACIDADES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL el cual consiste en contribuir con el desarrollo de una cultura de gestión orientada a la optimización de los procesos y a la mejora de la productividad, con el fin de fortalecer la gestión de personas y el uso eficiente de los recursos destinados a la atención de bienes y servicios que requieren los Órganos y Unidades de Organización de la SUNAT, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, lo cual a través del presente requerimiento se busca garantizar la operatividad y contingencia para el correcto funcionamiento de los servicios que brinda SUNAT de los diferentes sistemas actuales y servicios informáticos que brinda la INSI.

3. Antecedentes

La SUNAT cuenta actualmente con sesenta y cuatro (64) licencias Veritas InfoScale Enterprise LNX 1 Core OnPremise Standard Perpetual, las cuales cuentan con el servicio de soporte del software Veritas Infoscale.

El software Veritas Infoscale es una plataforma de archivos compartidos (clúster NFS), la cual es utilizada por la SUNAT desde el año 2021 para mejorar la disponibilidad de los sistemas de archivos distribuidos que forma parte de la arquitectura de los servicios críticos.

A través del Contrato N° 232 – 2020/SUNAT – Prestación Principal, derivado de la Licitación Pública N°0013-2020-SUNAT\8B1200, la SUNAT adquirió una plataforma de archivos compartidos, así mismo se contrató el servicio de soporte por un periodo de 1095 días calendario a través del Contrato N°233-2020/SUNAT – Prestación Accesoría, el cual culminó el 19 de enero del 2024.

A través de contrato N° 014-2024-SUNAT- Prestación de Servicios, derivado de la Adjudicación Simplificada N° 110-2023-SUNAT/8B7200, se contrató el servicio de soporte y mantenimiento del software veritas infoscale o equivalente por un periodo de 365 días calendario, el cual culmina el 29 de enero del 2025.

De acuerdo a lo señalado por la Gerencia de Arquitectura referente a la consulta remitida por la División de Infraestructura Tecnológica, mediante Memorándum Electrónico N.º 000043-2024-SUNAT/1U1200 y MEMORANDÚM N° 201-2024-1U5200 en los cuales dicha área técnica ha precisado la necesidad de renovar el servicio por el tiempo aproximado de seis (06) meses hasta la implementación de la nueva plataforma de suscripción de licencias de software Veritas Infoscale para ambientes productivos, sobre lo cual en el seguimiento de fecha 27 de noviembre de 2024 la División de Arquitectura Tecnológica, informa que, se recomienda la renovación del servicio de soporte y derechos de actualización del software Veritas InfoScale.

Con fecha 17/01/2025, mediante INFORME TÉCNICO N.º 000046-2025-SUNAT/1U5200 la División de Infraestructura Tecnológica remite el sustento del plazo de ejecución consignado en el presente documento.

De acuerdo con lo expuesto, La SUNAT a efectos de poder mejorar e incrementar los servicios prestados que brinda a los contribuyentes y al público en general, se requiere renovar servicio de soporte y mantenimiento del software Veritas InfoScale.

4. Objetivos de la contratación

4.1. Objetivo General

Permitir el funcionamiento de la plataforma de archivos compartidos (clúster NFS) utilizada por la SUNAT desde el año 2021 para mejorar la disponibilidad de los sistemas de archivos distribuidos que forma parte de la arquitectura de los servicios críticos.

4.2. Objetivo Especifico

- Contar con el respectivo soporte técnico del fabricante con el tiempo de respuesta y atención óptima de acuerdo con los tiempos de atención establecidos frente a problemas presentados en la plataforma de Veritas InfoScale.
- Mantener actualizado el software Veritas InfoScale, mediante la instalación de las nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes).
- Mantener y asegurar la continuidad operativa de los servicios informáticos que se alojan en la plataforma de Veritas InfoScale.
- Eliminar o reducir los tiempos de paradas de servicios por incidentes o fallas en la plataforma de Veritas InfoScale.

5. Características y condiciones del servicio a contratar

5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

Ítem	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad
1	Servicio de soporte y mantenimiento del software Veritas InfoScale	Servicio	1

Mediante la Resolución de Intendencia Nacional N° 000xxxxx-2025- SUNAT/8B0000 de fecha xx de xxxxx de 2025, se aprueba la estandarización para la contratación del servicio de soporte y mantenimiento del software Veritas InfoScale, por un periodo de vigencia de seis (06) meses.

5.2. Actividades

5.2.1 Del servicio de soporte y mantenimiento del software Veritas InfoScale

- 5.2.1.1 El contratista debe brindar el servicio de Servicio de Soporte y mantenimiento para las sesenta y cuatro (64) licencias Veritas InfoScale Enterprise LNX 1 Core OnPremise Standard Perpetua.
- 5.2.1.2 El servicio incluye el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes) del software Veritas InfoScale, lo cual es efectuado por el contratista, cuando se encuentre vigente las nuevas versiones del software, o de los archivos de reparación correspondientes.
- 5.2.1.3 El contratista y la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica coordinarán la suscripción del “Acta de Inicio de Servicio”, la cual será suscrita en un plazo máximo de dos (02) días calendario siguiente de emitida la conformidad del documento de titularidad, indicado en el numeral 5.5.1. En el Acta de Inicio de Servicio, se señalará la fecha de inicio de servicio conforme a lo indicado en el numeral 5.4.2.

5.3. Procedimiento

5.3.1. Soporte y mantenimiento del software Veritas InfoScale

- 5.3.1.1 En caso se presenten incidentes en la plataforma, la Entidad comunicará al contratista mediante correo electrónico y/o llamadas telefónicas solicitando la atención del incidente, dicha atención se brindará en la modalidad de 24 x 7, es decir de lunes a domingo (incluidos feriados) durante las 24 horas del día.
- 5.3.1.2 El tiempo máximo de respuesta inicial para la solución de incidentes reportados deberá ser de una (01) hora desde la comunicación de la Entidad.
- 5.3.1.3 La solución de los incidentes reportados en la plataforma debe ser ejecutado a satisfacción de la Entidad y tomando en cuenta que el Tiempo Máximo de Reparación será de cuatro (04) horas.
- 5.3.1.4 Para el cumplimiento de lo estipulado en el punto anterior, se entenderá como Tiempo Máximo de Reparación al tiempo transcurrido entre la comunicación al Contratista de la existencia del incidente por parte de La Entidad (llamada telefónica de servicio y/o correo electrónico) y la solución y puesta en funcionamiento de la plataforma a satisfacción de la Entidad.
- 5.3.1.5 El Contratista brindará el servicio de soporte con personal especializado del fabricante de la plataforma, o en su defecto con su propio personal calificado que se encuentre debidamente autorizado por el fabricante.
- 5.3.1.6 A efectos de velar por el fiel cumplimiento del servicio de soporte, la Entidad a través de la DGIT,

revisará la información brindada por el Contratista y emitirá el informe de periodicidad trimestral donde se señale el control de llamada por incidentes, cuantificando las horas de exceso en la atención.

- 5.3.1.7 El Contratista deberá contar con un centro de atención de llamadas de asistencia técnica instalado, durante todo el periodo del servicio de soporte, de tal manera que le asegure a la Entidad que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado. El número telefónico de la central de llamadas de asistencia técnica será indicado por el postor adjudicado en la firma de contrato.

5.4. Lugar, plazo y horario de prestación del servicio

5.4.1 Lugar:

El servicio será brindado de manera remota o en las oficinas de la Entidad, sitio en Av. Andrés Reyes N° 320, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima u otra sede de la Entidad de Lima Metropolitana previa coordinación con la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica (DGIT).

5.4.2 Plazo:

El plazo de ejecución del servicio de soporte y mantenimiento del software Veritas InfoScale será de ciento ochenta (180) días calendario, contabilizados desde la fecha indicada en el "Acta de inicio de servicio".

5.4.3. Horario:

El horario de atención de soporte y mantenimiento del software Veritas Infoscale Enterprise se brindará en la modalidad de 24x7, es decir de lunes a domingo (incluidos feriados) durante las 24 horas del día.

5.5. Resultados esperados (entregable)

- 5.5.1 El contratista entregará en un plazo máximo de cinco (05) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, el documento de "Titularidad del servicio de soporte y mantenimiento del software Veritas InfoScale", emitidos por el fabricante y/o representante y/o distribuidor y/o partner autorizado en el Perú por el plazo indicado en el numeral 5.4.2. En el documento de titularidad se debe especificar el soporte y mantenimiento del software Veritas InfoScale, la fecha y cobertura del servicio.
En el plazo máximo a los siete (07) días calendario siguientes a la entrega del documento de titularidad, se emitirá el **Acta de conformidad de recepción del documento de titularidad**.
- 5.5.2 El contratista entregará en un plazo máximo de cinco (05) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, el "Procedimiento de escalamiento de incidentes".
- 5.5.3 Ante cada notificación de incidencia, el Contratista debe realizar y presentar a la DGIT en un plazo máximo de siete (7) días calendario siguientes luego de finalizar la atención, un informe por escrito que contendrá como mínimo la siguiente información:
- Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta.
 - Personal que se asignó para la solución de este.
 - Problemas que se presentaron durante la solución.
 - Documentación adjunta de los cambios hechos.
 - Recomendaciones.
 - Fecha y hora de solución.
- 5.5.4 El contratista deberá presentar de forma trimestral, un informe técnico de atención de incidentes con un Cuadro resumen de las incidencias atendidas en donde se detalle las fechas y horas de atención de cada incidencia.
- 5.5.5 Todos los documentos se presentarán a través de la Mesa de Partes, ya sea virtual (<https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>), y adicionalmente vía correo electrónico a las direcciones previamente coordinadas con la DGIT, las cuales podrán ser modificadas, siendo estas comunicadas al contratista en un plazo máximo de diez (10) días calendario, luego de ocurrido el cambio.

6. Requisitos y recursos del proveedor

6.1 Requisitos del proveedor

Ser representante y/o distribuidor y/o partner autorizado en el Perú para la prestación del servicio de soporte y mantenimiento del software Veritas InfoScale.

Para la acreditación, el postor (representante y/o distribuidor y/o partner autorizado y/o asociado de negocios en el Perú) deberá presentar copia de la carta y/o, autorización y/o certificado vigente, emitido por el fabricante del software Veritas InfoScale a su representada, para brindar el servicio de soporte y mantenimiento, dicho documento deberá presentarse como requisito para la suscripción del contrato.

6.2. Otro Personal

Un (01) Especialista

i. Actividades:

Brindar soporte técnico a la plataforma Veritas InfoScale.

ii. Perfil:

Formación Académica

Profesional Titulado o Bachiller en: Informática o Electrónica o Industrial o Sistemas o Computación y Sistemas o Cómputo y Sistemas. El postor ganador de la buena pro deberá presentar una copia simple del título profesional o grado académico del personal propuesto a la suscripción del Contrato.

Deberá contar con certificación oficial del fabricante de la plataforma Veritas InfoScale.

El certificado solicitado se presentará en idioma español o, en su defecto, acompañado de su respectiva traducción con la indicación y suscripción de quien oficie de traductor debidamente identificado

Experiencia

Experiencia mínima de tres (3) años en instalación y/o implementación y/o configuración y/o administración y/o soporte del software Veritas InfoScale.

La experiencia solicitada al personal se acreditará mediante la copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

El postor ganador de la buena pro acreditará la formación académica, certificaciones y experiencia mediante copias simples, los cuales deberán ser presentados a la suscripción del contrato.

El personal solicitado en el presente numeral debe presentar copia del Certijoven o Certiadulto o los antecedentes policiales, judiciales y penales sin observaciones los que se deberán acreditar para la suscripción de contrato.

En el caso que el contratista realizará cambio del personal, deberá de presentar el documento mencionado del nuevo personal asignado para la revisión y verificación por parte de la DGIT.

7. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación

7.1 Otras obligaciones

7.1.1 OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

7.1.1.1. REFERIDAS AL RETIRO Y/O REEMPLAZO DEL PERSONAL ASIGNADO AL SERVICIO

- a) El contratista se compromete a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado. Si debiera producirse un reemplazo por caso fortuito o fuerza mayor, el/la reemplazante debe ser aprobado(a) por la SUNAT a través de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica y cumplir con iguales o superiores características a las previstas en los Términos de Referencia.
- b) En caso se produjera el reemplazo de un personal por fuerza mayor o caso fortuito, el Contratista comunicará y presentará la documentación que acredite el perfil y experiencia del nuevo personal reemplazante mediante documento escrito dirigido a la División de Gestión

de la Infraestructura Tecnológica, el cual será remitido mediante correo electrónico a la DGIT, dentro del plazo máximo de 24 horas de ocurrido el evento. La documentación será aprobada de corresponder, por la DGIT en el plazo máximo de 48 horas, la misma que será notificada mediante correo electrónico. El contratista se compromete a realizar el reemplazo dentro del día calendario siguiente de aprobada dicha documentación por parte de la DGIT.

- c) La SUNAT se reserva el derecho de solicitar al Contratista que cualquier miembro de su personal, o cualquier subcontratista o personal de éste, sea retirado y reemplazado. El/la reemplazante debe ser aprobado por la SUNAT y cumplir con iguales o superiores características a las previstas en el numeral 6.2 del presente documento para el personal a ser reemplazado. El Contratista se compromete a realizar el reemplazo dentro de tres (3) días calendarios presentando la documentación que acredite las habilidades, competencias y experiencia del nuevo personal asignado.

7.1.1.2. REFERIDAS A LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- a) EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a dotar, proveer y/o administrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de LA SUNAT; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente. 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 "
- b) Todo daño o perjuicio, ocasionado durante la ejecución del servicio, sobre personal propio, de la SUNAT, propiedad de terceros y/o propiedad de SUNAT, es de responsabilidad del contratista y de acuerdo con lo establecido en el Código Civil; es de entera responsabilidad subsanar de forma inmediata los daños ocasionados, o el reemplazo de éstos.
- c) Todo el personal que ingrese a la zona de trabajo debe contar necesariamente con un Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.
- d) El contratista, debe garantizar el orden y limpieza permanente del lugar de trabajo y la eliminación del material excedente; asimismo, debe evitar molestias al personal de la SUNAT o a terceros, que pudieran derivar de la eliminación de desechos.

7.1.2 Recursos y facilidades a ser provistos por la Entidad

La Entidad brindará al CONTRATISTA las facilidades de acceso a las sedes donde se ejecutará el servicio de mantenimiento correctivo, así como las facilidades técnicas necesarias para la instalación de los componentes del sistema administrador de atenciones a nivel nacional.

7.2 Adelantos

Para este servicio no están contemplados los adelantos.

7.3 Subcontratación

Para este contrato no se acepta la 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. El incumplimiento de esta obligación es causal de resolución del contrato.

7.4 Confidencialidad

EL CONTRATISTA se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de la Entidad, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare

estrictamente necesario para el cumplimiento del Contrato.

EL CONTRATISTA deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del contrato, quedando prohibida revelarla a terceros.

Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el contrato.

Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por EL CONTRATISTA.

Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por EL CONTRATISTA para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de LA SUNAT.

Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su Oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de LA SUNAT. En tal sentido, queda claramente establecido que EL CONTRATISTA no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del contrato.

Finalmente, queda establecido que EL CONTRATISTA es responsable de garantizar la integridad de la información o del procesamiento a la cual tiene acceso, entendiéndose por ello que la información se mantenga inalterada ante accidentes o intentos de manipulación maliciosos realizados por terceros; y que sólo se podrá modificar la información mediante autorización expresa de LA SUNAT.

Asimismo, EL CONTRATISTA declara que se somete a las disposiciones previstas por la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias; haciendo dicho compromiso extensivo a sus trabajadores y cualquier personal a su cargo, responsabilizándose ante cualquier incumplimiento generado.

7.5 Propiedad Intelectual

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.

EL CONTRATISTA debe 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.

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 cumpliera 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.

7.6 Medidas de control durante la ejecución contractual

7.6.1. Áreas que coordinarán con el proveedor

La División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) coordinará la ejecución del servicio.

7.7 Conformidad de la prestación

La División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) brindará la conformidad en los siguientes términos:

La conformidad de entrega del documento de titularidad del servicio de soporte y mantenimiento del software Veritas InfoScale será máximo a los siete (07) días calendario siguientes a la entrega del documento, para ello, se emitirá el Acta de conformidad de recepción del documento de titularidad.

La conformidad del servicio de soporte y mantenimiento del software Veritas InfoScale, será a los siete (07) días calendario de entregado el informe trimestral.

7.8 Forma de pago

La SUNAT realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en PAGOS PARCIALES los mismos que se efectuarán de la siguiente manera:

Actividad	Forma de Pago (%)
Entrega del documento de "Titularidad del servicio de soporte y mantenimiento del software Veritas InfoScale"	70% del monto total del contrato, previa conformidad de la entrega del documento de titularidad
Servicio de soporte y mantenimiento.	30% del monto total del contrato, previa conformidad del servicio de soporte y mantenimiento, en forma trimestral. Los dos (02) pagos trimestrales serán del 15% del monto total del contrato.

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

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

Dicha documentación se debe presentar en Mesa de partes virtual de la SUNAT (<https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>).

7.9 Formula de reajuste

No aplica reajuste.

7.10 Penalidades

7.10.1. Penalidad por mora

En virtud del Artículo N° 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, se aplicarán las penalidades por el retraso injustificado del CONTRATISTA en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato.

7.10.2 Otras penalidades

De conformidad a lo establecido en el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, se considera pertinente la aplicación de otras penalidades por incumplimientos que afectan la correcta ejecución del servicio, los cuales son los siguientes:

Otras Penalidades									
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento						
1	<p>Cuando el contratista incurra en horas de exceso en la atención de las incidencias reportadas por la Entidad.</p>	<p>Se calculará el UPTIME cada 30 días calendario, de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME} = (\text{THM} - \text{THE}) \times 100\% / \text{THM}$ <p>Dónde:</p> <p>THM = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la entidad por el servicio soporte y THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto a los plazos de atención indicados en el numeral 5.3.1.</p> <p>La penalidad por los 30 días calendario 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>< 95% - 99.99%]</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 95%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) Porcentaje de la penalidad mensual, en base al pago trimestral.</p> <p>Para efectos del pago la penalidad se acumulará trimestralmente.</p>	Rango de Uptime	Penalidad (1)	< 95% - 99.99%]	5%	Menor o igual a 95%	10%	<p>Según lo indicado en el informe trimestral de conformidad del área usuaria División de Gestión de la Infraestructura tecnológica (DGIT), en sus reportes de conformidad del servicio.</p>
Rango de Uptime	Penalidad (1)								
< 95% - 99.99%]	5%								
Menor o igual a 95%	10%								

Ejemplo de cálculo de UPTIME:

El horario de atención para la continuidad del servicio es de 24x7. En 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 40y 20 minutos de retraso, respectivamente. El UPTIME será:

$$\begin{aligned} \text{THM} &= 24 \times 30 \text{ (en 1 mes con 30 días calendario)} = 720 \text{ horas} \\ \text{THE} &= 40 + 20 = 1 \text{ hora} \\ \text{UPTIME} &= (720 - 1) \times 100\% / 720 = 99.86\% \end{aligned}$$

De presentarse una situación excepcional que impida al Contratista cumplir con los plazos de respuesta establecidos, éste podrá enviar una Carta de manera formal a la Entidad exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. Si la Entidad encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.

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

7.11 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 (01) 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.

7.12 Anexos

ANEXO A: Inventario de servidores.

ANEXO A: Inventario de servidores

Equipo	Nombre del servidor	Tipo de servidor	Ubicación
Servidor Linux	S00PLXWFST029	Virtual	San Isidro
	S00PLXWFST030	Virtual	
	S00PLXWFST031	Virtual	
	S00PLXWFST032	Virtual	
	S00PLXWFST033	Virtual	
	S01PLXWFST029	Virtual	Surco
	S01PLXWFST030	Virtual	
	S01PLXWFST031	Virtual	
	S01PLXWFST032	Virtual	
	S01PLXWFST033	Virtual	
	S01PLXWFST034	Virtual	Sede Huacho
	CPSRVERITAS01	Virtual	

Servidores que integran el Cluster:

Servidores Sitio	Nodo 1	Nodo 2	Nodo 3	Nodo 4
San Isidro	S00PLXWFST029	S00PLXWFST030	S00PLXWFST031	S00PLXWFST032
Surco	S01PLXWFST029	S01PLXWFST030	S01PLXWFST031	S01PLXWFST032

Servidor VIOM (Consola web):

Site de Surco: S01PLXWFST033

Servidores CP (Punto de coordinación):

Sitio	CP SERVER
San Isidro	S00PLXWFST033
Surco	S01PLXWFST034
Huacho	CPSRVERITAS01

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/ 350 000.00 soles (treientos cincuenta 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 declaren en el Anexo N° tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 32 500.00 soles (treinta y dos mil quinientos 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 considerará servicios similares a: <i>Instalación y/o implementación y/o configuración y/o administración y/o mantenimiento y/o soporte de software Veritas InfoScale.</i></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 compra, 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 suministro, 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>

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

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

(...)

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

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

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

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

Cuando en los contratos, órdenes de compra 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 compra 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 comprometieron, 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".*