

## REQUERIMIENTO

### I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

#### 1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de suscripción a IBM Cloud o equivalente para mantener en funcionamiento el asistente virtual SOFIA.

#### 2. FINALIDAD PÚBLICA

La SUNAT dentro de su Plan Estratégico Institucional (PEI) de la SUNAT para el periodo 2024-2028 ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra en el Objetivo Estratégico N° 01: "Mejorar el Cumplimiento Tributario y Aduanero de los administrados".

A fin de incentivar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y reducir así las brechas y los riesgos de incumplimiento por parte de los contribuyentes, debemos entre otras acciones reforzar el canal virtual para que sea el medio de consulta y atención masivo de nuestros usuarios (sean contribuyentes, usuarios de comercio exterior y ciudadanos en general) aprovechando las nuevas herramientas informáticas.

#### 3. ANTECEDENTES

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), mediante Resolución de Superintendencia N° 000291-2024/SUNAT, aprobó el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la SUNAT para el periodo 2024-2028, el cual define cinco (05) objetivos estratégicos Institucional (OEI) y Acciones Estratégicas Institucionales (AEI); con la finalidad de alcanzar la efectividad tributaria, la SUNAT estableció entre uno de sus principales objetivos estratégicos institucionales el OEI 01: "Mejorar el Cumplimiento Tributario y Aduanero de los administrados", considerando entre las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) la AEI 04: "Modernización y transformación digital de los procesos de la entidad".

Por tal motivo, es de interés institucional facilitar el cumplimiento voluntario de obligaciones a través de una mejora integral, la cual debe verse reflejada en procesos simples, virtuales, automatizados e integrados; así mismo, se deben modernizar los servicios que presta, masificando el uso de servicios no presenciales, a fin de reducir los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras.

En ese contexto, se ha podido identificar que nuestros usuarios (sean contribuyentes, usuarios de comercio exterior y/o ciudadanos en general) tienen la voluntad de cumplir con sus obligaciones tributarias y/o aduaneras sin embargo no llegan a hacerlo, debido principalmente al desconocimiento y complejidad de las normas.

En cuanto a los avances de la tecnología, se ha introducido al mercado el uso de inteligencia artificial y soluciones cognitivas, que permiten tener una mejor interacción con las personas a través del entendimiento de lenguaje natural y contexto, entendimiento de contenidos no estructurados, descubrimiento de información de la empresa y personalización de mensajes. Uno de los usos de la tecnología cognitiva son los asistentes virtuales, definido como un programa de software que puede interactuar con un ser humano utilizando el lenguaje natural de una conversación. Al respecto, uno de los procesos en los que tendría un mayor impacto el uso de los asistentes virtuales, es el de brindar orientación y asistencia en una capa básica.

Cabe mencionar que las personas están inmersas en un mundo cada vez más tecnológico, utilizando herramientas virtuales para la atención de sus necesidades, por lo que actualmente

las APP se han convertido en una solución ágil y eficiente. En ese sentido, es necesario repotenciar el canal virtual y aprovechar las nuevas herramientas tecnológicas, como el de asistente virtual, que responda las dudas inmediatamente sin tener que ir a un centro de servicios o llamar a la central de consultas.

Con fecha 27 de diciembre del 2017 se otorgó la buena pro derivada de la AS No. 00136-2017-SUNAT/8B1200 – Deviene del Concurso Público N° 0047-2017-SUNAT/8B1200, con el objeto de contratar el “Servicio de suscripción y consumo de servicios sobre una plataforma cognitiva”.

Con fecha 06 de abril del 2022 se dio la buena pro derivada de la AS No. 0008-2022-SUNAT/8B7200, con el objeto de contratar el “Servicio de suscripción de plataforma para el Asistente virtual SOFIA y servicios cognitivos de la marca IBM Watson Assistant o equivalente”.

Con fecha 17 de febrero del 2023 se dio la buena pro derivada del CP-SM-91-2022-SUNAT/8B7200-1, con el objeto de contratar el “Servicio del Asistente Virtual y del Servicio Conversacional de la Marca IBM Watson Assistant o equivalente”.

Actualmente se cuenta con el Contrato N ° 122 -2024/SUNAT-Prestación Principal derivada del CP-SM-9-2024-SUNAT/8B7200-1, con el objeto de contratar el “Servicio de suscripción a IBM Cloud o equivalente para mantener en funcionamiento el asistente virtual SOFIA”, por el plazo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendarios, cuya culminación se estima para el 17 de junio de 2025.

El asistente virtual SOFIA se encarga de responder consultas tanto tributarias como aduaneras, consta de 3 chatbots y está disponible en el canal: Chatweb. Por lo tanto, se requiere la continuidad de los servicios que soportan al asistente virtual SOFIA para que siga atendiendo a los usuarios considerando el incremento de la demanda por el período de un año.

#### 4. DEFINICIONES

- **Asistente virtual SOFIA:** servicio diseñado para atender consultas en forma automatizada en materia tributaria y aduanera, disponible al público a través del Portal Institucional de la SUNAT durante los 7 días de la semana, las 24 horas del día. El nombre “SOFÍA” responde al acrónimo en siglas significa “Servicio de Orientación y Facilitación de Información Automatizada”.
- **DCC:** División de Canales Centralizados.
- **DGIT:** División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.
- **GA:** Gerencia de Arquitectura
- **GDS:** Gerencia de Desarrollo de Sistemas.
- **GOSU:** Gerencia de Orientación y Soporte a usuarios.
- **INSI:** Intendencia Nacional de Sistemas de Información
- **DGIT:** División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.
- **OSI:** Oficina de Seguridad Informática.

## 5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

### 5.1. Objetivo General

Asegurar la continuidad del servicio del asistente virtual y del servicio conversacional para que siga cumpliendo las labores de asistencia y atención de consultas de los contribuyentes y los operadores de comercio exterior de forma óptima; así como, atender la nueva demanda de todos los usuarios de SUNAT.

### 5.2. Objetivo Especifico

- Contar con los servicios de plataforma e infraestructura que permitan seguir manteniendo operativo las aplicaciones que conforman el asistente virtual SOFIA para los ambientes de desarrollo, calidad y producción.
- Contar con los servicios conversacionales que actualmente utiliza el asistente virtual SOFIA para que sigan funcionando los chatbots que lo conforman y puedan responder a las consultas de los usuarios. Estos servicios deben incluir además las nuevas capacidades cognitivas que requieren los usuarios.

## 6. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

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

Se consideran las siguientes prestaciones:

| Ítem  | Descripción                                                                                                  | Unidad de Medida | Cantidad Estimada (*) |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------|
| Único | Servicio de suscripción a IBM Cloud o equivalente para mantener en funcionamiento el asistente virtual SOFIA | Transacción      | 7,507,758             |

(\*) Para la presentación de ofertas las empresas participantes deberán considerar en su propuesta económica el costo por transacción y el costo total por la cantidad de transacciones estimadas.

Incluye las transacciones que se consuman durante la configuración del servicio.

Mediante Resolución de Intendencia N.º 000xxx-2025-SUNAT/8B0000 de fecha xx de xxxx del 2025, se aprueba la estandarización para la contratación del Servicio de suscripción a IBM Cloud o equivalente para mantener en funcionamiento el asistente virtual SOFIA, por un periodo de xxxx (xx) meses.

### 6.2. Actividades

#### 6.2.1. Requisitos del servicio

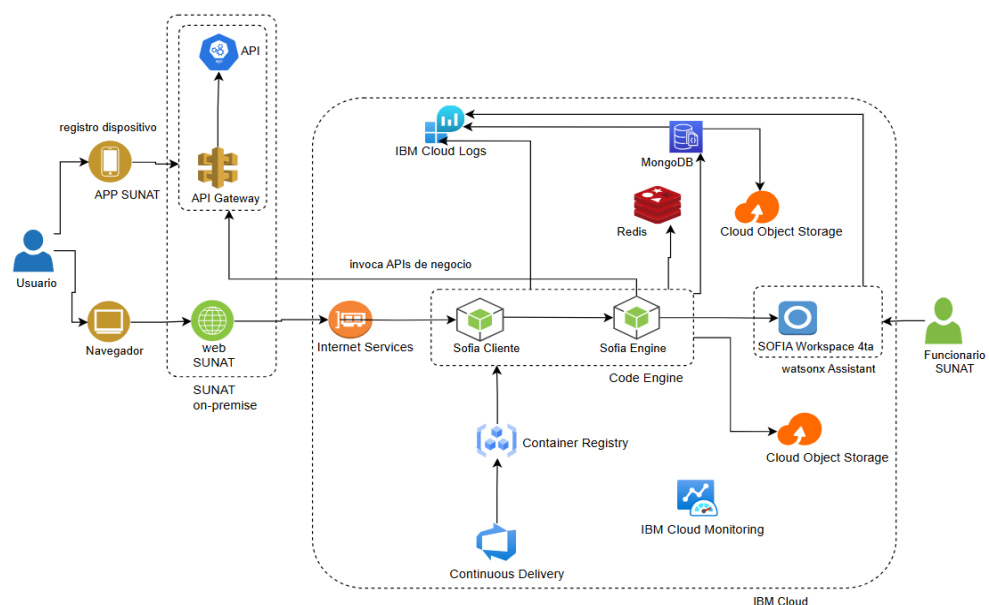
Debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Debe brindar la suscripción al servicio de IBM Cloud para que sigan funcionando de la misma forma y con las mismas capacidades todos los componentes de la Plataforma y el servicio conversacional IBM Watsonx Assistant que forman parte del asistente virtual SOFIA.
- Plataforma como servicio (PaaS): Permite el desarrollo, integración, prueba, despliegue y administración de las soluciones cognitivas en una misma plataforma alojada en la Internet, la cual es propiedad del contratista o administrada por representante autorizado. Los componentes (APIs) de la plataforma están pre-configurados y listos para integrarse.
- Actualmente el Asistente virtual tiene integraciones entre el asistente virtual SOFIA y los APIs de SUNAT, los cuales no deben ser modificados y/o desarrollados por el Contratista. Actualmente se mantiene la capacidad de exponer a través de APIs

(interfaces de programación de aplicaciones) y/o conjuntos de endpoints (servicios web); los cuales se deben mantener y puedan ser invocados y utilizados desde aplicaciones de terceros.

- La plataforma para el asistente virtual SOFIA debe permitir el manejo de ambientes tanto para desarrollo, calidad y producción.
- Acceso a consola administrativa de la plataforma y/o componentes: debe tener un canal seguro y cifrado (https) y debe exigir mínimamente un usuario y clave.
- El acceso a la consola administrativa y la invocación a las APIs, solo se tendrá acceso para el personal autorizado por la SUNAT.
- La plataforma debe tener la capacidad de alertar cuando alguna aplicación intrusiva, malintencionada o de tipo robot, intenta realizar transacciones contra la plataforma (consumir alguno de los servicios). Ante este escenario, la plataforma debe permitir cerrar o bloquear dicha conexión.
- La plataforma debe permitir exportar (o descargar):
  - La configuración y los parámetros administrables de cualquiera de sus componentes,
  - El código fuente personalizado (ad-hoc) usado para desarrollar los componentes y/o aplicaciones requeridas por la SUNAT,
  - La información almacenada en la plataforma a nivel de contenedores, bases de datos, entre otros.Lo anterior aplica en todos los ambientes: desarrollo, calidad y producción. Se requiere que esta capacidad se mantenga como está actualmente y no sea modificado por el Contratista.
- El Contratista es el responsable de gestionar la plataforma de servicios ofertada. Esta infraestructura está alojada en la nube del Contratista o representante autorizado y debe ser transparente para la SUNAT. Lo anterior aplica para todos los ambientes: desarrollo, calidad y producción.
- La plataforma IBM Cloud debe tener una consola web en donde se pueda verificar el estado de todos los servicios a fin de asegurar sus condiciones de operatividad, escalabilidad y disponibilidad.
- Los componentes de la Plataforma y el servicio conversacional **IBM Watsonx Assistant** que forman parte del asistente virtual SOFIA que debe proveer el Contratista son los siguientes:
  - IBM Code Engine
  - Container Registry
  - IBM Watsonx Assistant
  - Databases for MongoDB
  - Network – Internet Services
  - Virtual Servers y Attached Servers
  - Databases for Redis
  - Unattached Services
  - Cloud Object Storage
  - Continuous Delivery
  - IBM Cloud Logs
  - IBM Cloud Monitoring

- Los componentes de la Plataforma y el servicio conversacional IBM Watsonx Assistant que forman parte del asistente virtual SOFIA que debe proveer el Contratista debe poder atender una cantidad estimada de 7,507,758 transacciones conversacionales cognitivas entre los usuarios y el asistente virtual SOFIA.
- Estos componentes se encuentran actualmente desplegados en IBM Cloud y se requiere que el Contratista asegure la disponibilidad y continuidad de estos servicios para que no afecte la operatividad del asistente virtual SOFIA.
- Todos los componentes deben ser lo suficientemente elásticos para que puedan atender la demanda solicitada.
- El Contratista debe proporcionar al personal de la SUNAT una cuenta administradora de la plataforma ofertada que permita: crear, modificar, eliminar componentes y usuarios del asistente virtual SOFIA en IBM Cloud. Esto incluye que se pueda crear más chatbots.
- En caso de que alguno de los componentes sea discontinuado por el fabricante, el contratista acompañará 24x7 a la SUNAT durante las gestiones necesarias y ventanas de trabajo para mantener la continuidad del servicio y este no sea interrumpido en ningún momento.
- Se requiere que todos los componentes del asistente virtual SOFIA se mantengan en IBM Cloud.
- El asistente virtual SOFIA se conecta a los servicios de SUNAT a través de servicios API REST siguiendo los estándares OAuth2, JWT, JWK. Se requiere que la integración del asistente virtual SOFIA con los servicios de SUNAT no sea modificado por el Contratista.
- Debe mantener el canal actual con el que atiende SOFIA: Chatweb.
- El asistente virtual SOFIA consta de 3 chatbots de los cuales se debe asegurar su funcionamiento, operatividad y capacidades vigentes.
- La arquitectura del asistente virtual SOFIA es la siguiente:



Los componentes del asistente virtual SOFIA están desplegados en el IBM Cloud y se integran a través de API REST con los servicios de SUNAT. La arquitectura es la misma por cada uno de los 3 ambientes: desarrollo, calidad y producción, lo que varía son las capacidades de cada componente.

Los componentes de la arquitectura actual son los siguientes:

- i. **SOFIA Cliente (Widget):** Es el cliente web el cual puede ser embebido en páginas web incluyendo unas pocas líneas de código y la referencia a los archivos correspondientes.
  - ii. **SOFIA Engine:** encargado de atender los mensajes, obtener las respuestas gracias a un componente de AI, procesar acciones y/o eventos, persistir información para trazabilidad en base de datos e invocar servicios web de terceros incluyendo los de notificaciones mediante Fire base y el acceso a datos de clientes de SUNAT.
  - iii. **MongoDB:** Base de datos NoSQL en donde cada componente almacena sus colecciones identificadas a través de un prefijo en los nombres de las mismas.
  - iv. **Redis:** base de datos NoSQL utilizada para la comunicación distribuida con websockets además de la sincronización del caché en memoria de todas las instancias desplegadas por servidor de aplicación.
  - v. **Watsonx Assistant:** Servicio de IBM Watsonx que por medio de intenciones, entidades y diálogos permite generar bots, donde una consulta en lenguaje natural recibe una respuesta en base al entrenamiento realizado siguiendo además el orden establecido en los flujos de diálogo. Por medio de este servicio también se envían acciones y/o eventos al Engine incluyéndolo en los metadatos correspondiente de las respuestas.
  - vi. **Cloud Object Storage:** Componente que se encarga de servir archivos estáticos como imágenes o documentos PDF que luego son consumidos a través de URLs por los bots. Este componente no utiliza NodeJS, sino directamente un servidor web para disponer recursos estáticos. Así mismo almacena data del MongoDB
  - vii. **Internet Services:** Servicios de red de IBM Cloud
  - viii. **IBM Cloud Logs:** Servicio para el registro de logs tanto del CodeEngine, watsonx Assistant y MongoDB
  - ix. **Container Registry:** Servicio para el registro de contenedores
  - x. **Continuos Delivery:** Servicio para realizar el despliegue de las aplicaciones
  - xi. **IBM Cloud Monitoring:** Comprende una serie de estrategias y prácticas para analizar, rastrear y administrar servicios y aplicaciones basados en la nube. Proporciona la visibilidad, la automatización y el control que las organizaciones necesitan para supervisar y optimizar el rendimiento del sitio web y de las aplicaciones.
- Debe mantener el servicio conversacional Watsonx Assistant en el cual SUNAT ya ha desarrollado intenciones, diálogos y entidades tanto del negocio tributario como del negocio aduanero y que actualmente es utilizado por los 3 chatbots que conforman el asistente virtual SOFIA.

- Se requiere contar con las credenciales del servicio de Watsonx Assistant y de los diferentes SKILLS, URL, username": "apikey" y password.
- Las licencias de todos los componentes del asistente virtual SOFIA deben estar a nombre de SUNAT.
- El Contratista podrá realizar respecto a los servicios cognitivos (Watsonx Assistant) lo siguiente:
  - Crear y desplegar los servicios cognitivos en la cuenta del representante autorizado de IBM Cloud.
  - El representante autorizado deberá crear cuentas para que el equipo de SUNAT acceda al Workspace de los ambientes de Desarrollo, QA y Producción del asistente virtual Sofía.
  - A este Workspace tendrán acceso únicamente personal autorizado por la SUNAT.GA.
- Los workspaces existentes a migrar son los siguientes:

| Componente                                     | Ambiente |
|------------------------------------------------|----------|
| Workspace Renta, Tramites y Personas Naturales | PROD     |
| Workspace Aduanas                              | PROD     |
| Workspace Renta, Tramites y Personas Naturales | QA       |
| Workspace Aduanas                              | QA       |
| Workspace Renta, Tramites y Personas Naturales | DESA     |
| Workspace Aduanas                              | DESA     |

- Se requiere que los servicios conversacionales ya desarrollados por SUNAT para el asistente virtual SOFIA sean migrados a la nueva cuenta de servicios cognitivos de la marca IBM Watsonx Assistant.
- Se requiere que se realice el respaldo automático de la data del asistente virtual SOFIA almacenados en: MongoDB, Redis, storage, skills y demás componentes que están desplegados en IBM Cloud, hacia un servidor que se encuentre en la red de SUNAT.
- Se requiere la siguiente cantidad de interacciones a los servicios cognitivos de IBM Watsonx Assistant:

| Servicio cognitivo             | Unidad de medida | Cantidad estimada |
|--------------------------------|------------------|-------------------|
| Transacciones conversacionales | Transacción      | 7,507,758         |

- El Contratista acompañará a la SUNAT en caso se requiera realizar modificaciones al asistente virtual SOFIA a fin de mantener el cumplimiento de los siguientes requisitos técnicos:
  - Debe permitir integrarse con otras aplicaciones vía API REST.
  - Debe tener encriptación SSL end-to-end.
  - Debe manejar logs de auditoría. Dichos logs deben contener todos los accesos de administradores del asistente virtual SOFIA y administradores de software base (sistema operativo, base de datos, servidores web, servidores de

aplicaciones). El perfil de administrador de software base es el que tendrá acceso a los logs y debe de contar con los archivos logs que deben contener todos los accesos de administradores del asistente virtual SOFIA y administradores de software base (sistema operativo, base de datos, servidores web, servidores de aplicaciones). El perfil de administrador de software base es el que tendrá acceso a los logs

- Garantizar la privacidad de la información. La comunicación de los usuarios versus la solución debe pasar siempre por un canal seguro de tipo HTTPS (SSL/TLS 1.2 como mínimo).
- El servicio del asistente virtual SOFIA debe llevar a cabo la función de cifrado, con la finalidad de proteger la información almacenada en las instancias o ambientes virtuales, para evitar realizar la violación y/o modificación de la información, robo de información o pérdida de la información.
- Se debe proveer un manual de funcionamiento de los servicios de IBM Cloud para los administradores.
- Toda documentación técnica y contractual que envíe el Contratista a la Entidad debe estar redactada en idioma español o traducida al idioma español.
- Debe permitir distinguir la causa o motivo de las caídas del Software y que cuente con respaldo como procedimiento de contingencia. Así mismo el Contratista deberá considerar la infraestructura necesaria de manera que garantice un nivel de disponibilidad del servicio de 99.9%. El Contratista deberá considerar el respaldo de la información en caso se presente alguna contingencia que requiera la restauración de la información.
- Si se produce una caída de los servicios sobre los cuales está desplegado el Asistente Virtual SOFIA el sistema debe almacenar toda la conversación hasta antes de la caída. El soporte técnico del Contratista debe solucionar estos problemas de acuerdo con los tiempos definidos según el numeral 6.2.3 de los Términos de Referencia (Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento).
- El servicio debe contar con mecanismos de seguridad que lo protegen de cualquier tipo de ataque externo o interno. Las medidas de seguridad y características mínimas que debe considerar el servicio son las siguientes:
  - Protección contra ataques DoS, DDoS, SYN Flood / SYNC ATTACK, ICMP Flood, Ping of Death, IP Spoofing, Land Attack, Tear Drop, IP Source Route, ICMP Fragmentation o Restrict ICMP fragment.
  - Control de acceso no autorizado por terceros a los servicios/datos/software/hardware.
  - Gestión del ancho de banda.
  - Sistemas de Detección de Intrusos.
  - Control de tráfico de red desde y hacia el exterior.
  - Registro y reporte detallado de accesos de usuarios y administradores por dirección IP origen.

Se precisa que los requerimientos de seguridad no son opcionales y se refiere al asistente virtual SOFIA y debe contar con los mecanismos de seguridad necesarios que respondan a lo solicitado tanto en protección de ataques, gestión de ancho de banda, sistema de detección de intrusos, control de tráfico de red. Estos son requisitos mínimos de la plataforma presentada y debe estar protegida ante cualquier ataque que pueda afectar su infraestructura.



- Proveer los mecanismos para la administración de accesos de usuarios autorizados que tengan como función llevar a cabo las tareas de administración y operación del servicio del asistente virtual SOFIA. El acceso a las consolas de gestión y monitoreo debe realizarse a través de comunicaciones seguras que permitan la comunicación entre el usuario y la consola de administración, mediante listas de control de acceso y reglas de control de acceso. El modo de autenticación de los asesores y administradores sería a través de la misma plataforma.
- La plataforma de nube que alojará el servicio del asistente virtual SOFIA debe cumplir con los lineamientos de la SEGDI<sup>1</sup>, debe contar con las siguientes características principales: auto-servicio en demanda, Amplio acceso a la red, Distribución óptima de recursos, Elasticidad y Servicios medibles, así como buenas prácticas para la protección de datos personales en plataformas Cloud Computing y código de prácticas para controles de seguridad de información en plataformas Cloud Computing.
- La plataforma que aloje el servicio del asistente virtual SOFIA debe cumplir como mínimo un nivel de disponibilidad de 99.9%<sup>2</sup>.
- El servicio debe asegurar el respaldo de la información distribuida en la plataforma, y proporcionar medios que permitan a la SUNAT, de requerirse, descargar dicha información para su almacenamiento en otros medios. La descarga se solicitará a demanda por la SUNAT y será realizada por el Contratista. La información contenida debe corresponder a la data histórica acumulada desde el primer día de operación.
- Garantizar el update tecnológico (actualización de patch releases) de los componentes que formen parte de la plataforma de nube que aloja el servicio de asistente virtual SOFIA.
- Asegurar controles adicionales que permitan asegurar la confidencialidad de la información, tal como lo establece la NTP ISO/IEC 27001:2014.

#### **6.2.2. Configuración del Servicio**

- El Contratista deberá configurar el servicio de asistente virtual SOFIA para que continúe funcionando tal como lo hace actualmente. Las configuraciones deberán ser coordinadas con la DGIT y estas podrán ser en modalidad 100% remoto y/o virtual.
- Será de total y exclusiva responsabilidad del contratista efectuar las tareas necesarias para la puesta en operatividad del servicio.
- El plazo máximo para realizar la configuración del servicio es treinta (30) días calendario a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
- Durante el período de configuración debe asegurarse el correcto funcionamiento y disponibilidad del asistente virtual SOFIA actual para que se mantenga el servicio del asistente virtual SOFIA en todo momento.

---

<sup>1</sup> "Lineamientos para el Uso de Servicios en la Nube para Entidades de la Administración Pública del Estado Peruano", aprobado con Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2018-PCM/SEGDI de fecha 04 de enero del 2018.

<sup>2</sup> La norma NTP ISO/IEC 27001:2014 está basada en la norma ISO 27001, por tanto el requisito podrá ser cumplido según lo establece la NTP ISO/IEC 27001:2014 o la norma ISO 27001.

- El consumo de transacciones que se genere durante la configuración del servicio será descontado del total de transacciones estimada en el cuadro del numeral 6.1 de los Términos de Referencia.
- Finalizada la configuración del servicio la DGIT deberá otorgar la conformidad, previa opinión favorable de la DCC en lo que respecta a los requisitos funcionales del asistente virtual. Asimismo, la DGIT solicitará la verificación técnica de la configuración a la GDS, GA y la OSI, los cuales otorgaran conformidad en el ámbito de su competencia respecto a los requisitos técnicos solicitados en el servicio.
- Una vez finalizada la configuración del servicio, el Contratista deberá presentar mediante carta la conversión de créditos de IBM Cloud a transacciones, el cual deberá estar validado por IBM (la validación de IBM podrá darse por carta o correo electrónico). En caso sea necesario realizar un cambio en la estimación de la conversión, previa coordinación con la SUNAT, el Contratista deberá sustentar mediante informe dicho cambio con la validación de IBM y presentarlo a SUNAT por mesa de partes para su evaluación y aprobación, de corresponder.
- En el caso de no haber observaciones, la DGIT firmará el Acta de Conformidad de Configuración del Servicio, y, a partir de ese momento, se dará como iniciado el servicio de asistente virtual SOFIA, caso contrario, de existir observaciones, la SUNAT las comunicará al Contratista, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de ocho (8) días.

### **6.2.3. Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento**

El soporte técnico y mantenimiento se brindará por un periodo de 365 días calendario o hasta que se agote la totalidad de transacciones restantes luego del consumo realizado durante la etapa de configuración e iniciará luego de la conformidad de la configuración del servicio. Deberá considerar las siguientes actividades:

- Como requisito para para la suscripción del contrato, el postor ganador de la buena pro debe entregar los siguientes canales de comunicación para la atención de incidencias:
  - Nombre completo de la persona responsable de canalizar los requerimientos de soporte.
  - Dirección de correo electrónico de soporte,
  - Un número telefónico fijo y uno móvil en Perú, de tal modo que la SUNAT pueda realizar reportes de incidentes las 24 horas del día por los 7 días a la semana en idioma español, la asistencia se podrá dar ya sea por correo electrónico, llamada telefónica o chat, en forma remota o de forma presencial según sea la necesidad.
- Los tiempos de solución para resolver una incidencia son de:
  - Máximo 4 horas en situaciones críticas y,
  - Máximo 24 horas en situaciones no críticas.

Terminada la atención de cualquier incidencia, el Contratista deberá remitir vía correo electrónico a la DGIT, un informe técnico donde señale el motivo de la incidencia, fecha y hora de inicio de la incidencia, fecha y hora de fin de la incidencia, medidas correctivas y medidas preventivas.

Entiéndase como situación crítica la suspensión total o parcial del servicio, en donde el asistente virtual no permite procesar ninguna conversación o no aparece en ninguno de los sitios web de la SUNAT.

Entiéndase como situación no crítica a toda incidencia presentada durante la ejecución del servicio que no sea considerada crítica.

- El Contratista es responsable de dar la solución al problema, en caso no lo pueda resolver, será responsable de elevar el caso al fabricante y hacer seguimiento y todas las acciones necesarias hasta la solución total del problema.
- La DGIT será la encargada de reportar las incidencias al Contratista, el inicio del reporte del incidente para el Contratista será desde la comunicación de la SUNAT mediante cualquiera de los canales de atención antes citados.
- El Contratista deberá ser responsable de la instalación de las actualizaciones tecnológicas que requiera el servicio.
- El Contratista, culminado cada mes y en un plazo no mayor de 5 días calendarios de finalizado cada periodo, deberá entregar a la DGIT:
  - La relación consolidada de las incidencias donde señale el motivo de la incidencia, fecha y hora de inicio de la incidencia, fecha y hora de fin de la incidencia,
  - Medidas correctivas y medidas preventivas, además de las actualizaciones que se hayan realizado.
  - De no haber observaciones, se firmará el acta de conformidad del servicio de soporte técnico, dichas conformidades se firmarán trimestralmente hasta el final del servicio.
- El Contratista deberá realizar el mantenimiento correctivo a la plataforma para el caso de defectos detectados por la SUNAT.
- El Contratista deberá realizar el mantenimiento preventivo a la plataforma para los casos que el Contratista y/o la SUNAT detecten alguna disminución en el rendimiento o sus componentes y/o sus soluciones implementadas.
- El Contratista deberá asegurarse que todos los componentes de la plataforma tengan soporte vigente y si algún componente este próximo a vencer su vigencia el Contratista deberá informarlo con la debida anticipación a la SUNAT a fin de coordinar su actualización.

### **6.3. Lugar y plazo de la prestación del servicio**

#### **6.3.1. Lugar**

El servicio se realizará en las instalaciones de la SUNAT, en la ciudad de Lima, así como en las instalaciones del Contratista o de manera remota previa coordinación con la SUNAT.

#### **6.3.2. Plazo**

El plazo de ejecución del servicio será de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario o hasta que se agote la totalidad de transacciones restantes luego del consumo realizado durante la etapa de configuración lo que ocurra primero, contabilizados a partir de la suscripción del Acta de Conformidad de Configuración del Servicio.

| Actividades                                                                                                                                | Plazo (*)                                                                                                                                                                                                                                                        | Responsable    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>E1:</b> Configuración del Servicio de suscripción a IBM Cloud para mantener en funcionamiento el asistente virtual SOFIA                | Máximo 30 días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.                                                                                                                                                                   | El Contratista |
| <b>E2:</b> Servicio de suscripción a IBM Cloud para mantener en funcionamiento el asistente virtual SOFIA, soporte técnico y mantenimiento | 365 días calendarios o hasta que se agote la totalidad de transacciones restantes luego del consumo realizado durante la etapa de configuración lo que ocurra primero, iniciando el día de la suscripción del Acta de Conformidad de Configuración del Servicio. | El Contratista |

(\*) Los plazos son expresados en días calendario. Si la fecha de entrega coincide con un sábado, domingo o feriado, esta fecha se trasladará al día hábil siguiente.

Luego de culminar el plazo de la prestación (365 días calendario o hasta que se agote la totalidad de transacciones restantes luego del consumo realizado durante la etapa de configuración lo que ocurra primero), el Contratista queda facultado para retirar la plataforma del asistente virtual SOFIA y/o dar por culminado el servicio de suscripción para el asistente virtual SOFIA. Antes de la culminación del plazo, el Contratista notificará a la SUNAT la proximidad del vencimiento del servicio contratado.

#### 6.4. Resultados Esperados

El Contratista deberá presentar los entregables en las instalaciones de la SUNAT (Av. Garcilaso de la Vega N° 1472 – Lima 1) a través de Mesa de Partes en el horario de 08:30am a 04:30pm y/o por la Mesa de Partes Virtual de la SUNAT (<https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>).

| Actividad                                                                                                                                  | Entregables                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>E1:</b> Configuración del Servicio de suscripción a IBM Cloud para mantener en funcionamiento el asistente virtual SOFIA                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de conformidad de Configuración del servicio</li> <li>- Informe de Configuración del servicio de suscripción a IBM Cloud para mantener en funcionamiento el asistente virtual SOFIA.</li> <li>- Informe del consumo de transacciones realizado durante la configuración del servicio.</li> </ul> |
| <b>E2:</b> Servicio de suscripción a IBM Cloud para mantener en funcionamiento el asistente virtual SOFIA, soporte técnico y mantenimiento | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe mensual del consumo de transacciones del servicio de suscripción.</li> <li>- Informe mensual de las incidencias reportadas de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.2.3 de los Términos de Referencia.</li> </ul>                                                                        |

## 7. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

### 7.1. Requisitos del Proveedor

El adjudicatario debe ser propietario o representante acreditado en el país o canal autorizado por el fabricante para brindar el servicio de suscripción a IBM Cloud que incluya los componentes de SOFIA indicados en el numeral 6.2.1. Deberá ser acreditado mediante carta del fabricante o subsidiaria, este documento será entregado para la suscripción del contrato.

### 7.2. Recursos a ser provistos por el Proveedor

#### 7.2.1. Otro Personal

##### a) Un (01) Gestor de Servicio

##### i. Actividades:

- Responsable de velar que se cumplan los tiempos de atención de las incidencias fijadas en el contrato.
- Coordinar con la DGIT (División de Gestión de Infraestructura Tecnológica) cualquier asunto acerca de la atención de las incidencias.

##### ii. Perfil:

Profesional o grado académico de bachiller en Administración o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Industrial o Ingeniería Informática o Ingeniería de Computación o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas.

##### iii. Experiencia:

- Dos (02) años en la gestión y soporte de software de asistentes virtuales y chatbots.

**Nota.-** El perfil se acreditará con copia simple del título profesional o grado académico de bachiller del personal Gestor de Servicio.

La experiencia se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto. La documentación deberá ser presentada a los tres (3) días calendario siguientes de suscrito el contrato.

#### 7.2.2. Otros Requisitos

El otro personal deberá de presentar copia del Certijoven o Certiadulto o los antecedentes policiales, judiciales y penales sin observaciones los que se deberán acreditar para el inicio del servicio y anualmente durante la vigencia del contrato.

En el caso que el Contratista realizará cambio del personal, deberá de presentar los documentos antes mencionados.

## **8. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

### **8.1. Otras Obligaciones del Contratista**

- a. Todo personal del Contratista que labore en el proyecto deberá firmar un compromiso de confidencialidad de la información del proyecto y de los datos de la SUNAT, los cuales se encuentran bajo reserva tributaria y la violación a dicha confidencialidad implica acciones penales. Estos compromisos firmados deberán ser presentados por el postor ganador como requisito para la firma del Contrato.
- b. El Contratista es especialista en los trabajos de este rubro, y habiendo revisado la totalidad de esta documentación, no podrá alegar ignorancia en caso de errores y/o especificaciones, teniendo la obligación de formular las aclaraciones necesarias antes de efectuar trabajos o gastos relacionados por los mismos, no reconociéndose adicionales.
- c. 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".
- d. El Contratista será responsable sobre la custodia y conservación del hardware, software, licencias, manuales o cualquier Información propiedad de la SUNAT que le fuera encomendada.
- e. El Contratista deberá cumplir con los requerimientos de documentación técnica de la SUNAT, de igual manera bajo los parámetros de entrega de seguridad informados por la SUNAT y acorde con las políticas internas.

### **8.2. Retiro del personal asignado al servicio**

- El Contratista se compromete, en tanto esté a su alcance, a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado al servicio. En caso de reemplazo el (la) reemplazante deberá ser aprobado (a) por la SUNAT, el reemplazo propuesto debe reunir iguales o superiores características a las previstas en los términos de referencia para el personal a ser reemplazado.
- El Contratista comunicará la salida del personal con un plazo máximo de 24 horas de ocurrido el evento, y se compromete a realizar el reemplazo dentro de los 3 días calendario siguientes.

### **8.3. Subcontratación**

- El Contratista podrá subcontratar parte del servicio de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado y el artículo 147° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

- El monto de subcontratación no podrá exceder del 40% de total del contrato original.
- El contratista es el único responsable de la ejecución total de las prestaciones frente a la SUNAT.
- Las obligaciones y responsabilidades derivadas de la subcontratación son ajenas a la SUNAT.
- Se precisa que el(los) subcontratista(s) debe(n) estar inscrito(s) en el Registro Nacional de Proveedores y no debe(n) estar suspendido(s) o inhabilitado(s) para contratar con el Estado.

#### **8.4. 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.
- La 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.

## **8.5. Propiedad intelectual**

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

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

Si se entablara una demanda o reclamación contra la SUNAT como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas, la SUNAT notificará con prontitud al contratista, y éste podrá, a su propio costo y a nombre 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 a la SUNAT dentro del plazo de ley contado a partir de la fecha del recibo de tal notificación, de su intención de proceder con cualquier acción legal o reclamación, la SUNAT tendrá derecho a emprender dichas acciones o reclamaciones a nombre propio.

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

El Contratista cede los derechos patrimoniales de los cuales sea titular sobre el programa de ordenador o software producido o desarrollado en ejecución del presente contrato, para su explotación no exclusiva, ilimitada, perpetua y con alcance mundial, para cualquier uso, pretendiendo actualmente y en el futuro a favor de la SUNAT. Esta cesión de derechos comprende, más no se limita, a los derechos de reproducción, comunicación al público, distribución, traducción, modificación, u otra transformación, importación al territorio nacional de copias por cualquier medio incluyendo la transmisión, así como cualquier otra forma de utilización que no estén contempladas en la ley de la materia como excepción al derecho patrimonial y, en general, para cualquier tipo de utilización y explotación, que la entidad estime pertinentes, pudiendo ponerlo a disposición por medio de autorizaciones o licencias a favor del público en general. Sin perjuicio de otras obligaciones a su cargo, el Contratista deberá entregar una versión final del software incluyendo el código fuente, código objeto, documentación técnica y manuales, sin ninguna medida tecnológica efectiva ni sistema de autotutela, sin contraseña ni restricción. Lo dispuesto en relación con los programas de ordenador o software no se aplicará cuando la entidad pública sea sólo licenciataria del software.

## **8.6. Medidas de control durante la ejecución contractual**

### **8.6.1. Área que supervisa:**

El área usuaria que supervisará el servicio y las labores del Contratista es la DGIT (División de Gestión de Infraestructura Tecnológica).



## **8.7. Conformidad de la Prestación**

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

## **8.8. Forma de Pago**

Los Pagos se realizarán de la siguiente manera:

**Configuración del Servicio de suscripción a IBM Cloud para mantener en funcionamiento el asistente virtual SOFIA:**

- Corresponderá un único pago al inicio del servicio en la etapa de configuración el cual se estima sea del 7.72% del monto total del contrato, el monto del pago es según el consumo reportado en el Informe del consumo de transacciones realizado durante la configuración del servicio.

**Servicio de suscripción a IBM Cloud para mantener en funcionamiento el asistente virtual SOFIA, incluye servicio conversacional, soporte técnico y mantenimiento:**

- Se estima un pago mensual aproximado del 7.69% del monto total del contrato, el monto del pago es según el consumo de transacciones de la suscripción reportado en el informemensual del consumo del servicio de suscripción.

Se realizarán los pagos correspondientes después de ejecutada la prestación y otorgada las conformidades correspondientes, dentro de los diez (10) días calendario siguientes.

## **8.9. Penalidades**

### **8.9.1. Penalidad por mora**

En caso de retraso injustificado del Contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la SUNAT le aplicará automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto contratado, aplicando la fórmula establecida en el art. 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

### **8.9.2. Otras penalidades**

De conformidad con el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado se establecen las siguientes penalidades:

| Otras Penalidades   |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |               |                 |    |                 |    |                 |    |                 |    |                 |     |                     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|-----------------|----|-----------------|----|-----------------|----|-----------------|----|-----------------|-----|---------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N°                  | Supuestos de aplicación de penalidad            | Forma de cálculo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Procedimiento    |               |                 |    |                 |    |                 |    |                 |    |                 |     |                     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1                   | Por la demora en la atención de los incidentes. | <p>Se calculará el UPTIME cada 30 días calendario, de la siguiente forma:</p> <p><b>UPTIME</b> = [(THM – THE) / THM] x 100%</p> <p>Dónde:</p> <p><b>THM</b> = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la entidad por el soporte para el buen funcionamiento del software base.</p> <p><b>THE</b> = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de respuesta máximo establecido en los Términos de Referencia en que incurrió el contratista para el soporte correctivo del servicio.</p> <p>La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <table><tr><th>Rango de UP Time</th><th>Penalidad (1)</th></tr><tr><td>&gt; 98% hasta 99%</td><td>2%</td></tr><tr><td>&gt; 97% hasta 98%</td><td>4%</td></tr><tr><td>&gt; 96% hasta 97%</td><td>6%</td></tr><tr><td>&gt; 95% hasta 96%</td><td>8%</td></tr><tr><td>&gt; 94% hasta 95%</td><td>10%</td></tr><tr><td>Menor o igual a 94%</td><td>10%</td></tr></table> <p>(1) Porcentaje de la penalidad de cada 30 días calendario. Para efectos del cálculo de la penalidad que se acumulará.</p> | Rango de UP Time | Penalidad (1) | > 98% hasta 99% | 2% | > 97% hasta 98% | 4% | > 96% hasta 97% | 6% | > 95% hasta 96% | 8% | > 94% hasta 95% | 10% | Menor o igual a 94% | 10% | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cada vez que el Contratista incurra en los incumplimientos descritos en el numeral 6.2.3 de los Términos de Referencia será notificado por la División de Ejecución Contractual, mediante carta comunicando la penalidad impuesta.</li><li>• El monto de la(s) penalidad(es) impuesta(s) serán descontadas de la facturación mensual por la ejecución de cada servicio.</li><li>• De no subsanar las faltas indicadas en el numeral 6.2.3, de los Términos de Referencia las penalidades se continuarán aplicando.</li></ul> |
| Rango de UP Time    | Penalidad (1)                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |               |                 |    |                 |    |                 |    |                 |    |                 |     |                     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| > 98% hasta 99%     | 2%                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |               |                 |    |                 |    |                 |    |                 |    |                 |     |                     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| > 97% hasta 98%     | 4%                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |               |                 |    |                 |    |                 |    |                 |    |                 |     |                     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| > 96% hasta 97%     | 6%                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |               |                 |    |                 |    |                 |    |                 |    |                 |     |                     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| > 95% hasta 96%     | 8%                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |               |                 |    |                 |    |                 |    |                 |    |                 |     |                     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| > 94% hasta 95%     | 10%                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |               |                 |    |                 |    |                 |    |                 |    |                 |     |                     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Menor o igual a 94% | 10%                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |               |                 |    |                 |    |                 |    |                 |    |                 |     |                     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

#### A. UPTIME DEL SERVICIO DE SOPORTE TECNICO

El UPTIME es el cálculo de un coeficiente que permitirá penalizar al Contratista, en caso no se cumplan los requisitos establecidos en las bases para garantizar un adecuado Nivel de Servicio.

Se calculará el UPTIME de la siguiente forma:

$$\text{UPTIME (mes)} = [(THM - THE) / THM] \times 100\%$$

##### Donde:

THM = Sumatoria de las cantidades de horas de atención en un mes.

THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de respuesta máximo de reparación establecido en las especificaciones técnicas) en que incurrió el Contratista para el soporte técnico de las herramientas de la solución en un mes.

##### Ejemplo:

En 01 mes reportaron problemas, pero fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos, con 5, 8 y 10 horas de retraso totales, respectivamente. El

##### UPTIME será:

THM =  $24 \times 30 = 720$  horas.

THE =  $5 + 8 + 10 = 23$  horas por los 3 reportes.

$$\text{UPTIME (mes)} = \frac{720 - 23}{720} = 96.80\%$$

La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla. Para este ejemplo, el Contratista tendrá una penalidad en el mes equivalente al 6%.

| Rango de Uptime     | Penalidad (1) |
|---------------------|---------------|
| < 98%, 99% ]        | 2%            |
| < 97%, 98% ]        | 4%            |
| < 96%, 97% ]        | 6%            |
| < 95%, 96% ]        | 8%            |
| < 94%, 95% ]        | 10%           |
| Menor o igual a 94% | 10%           |

(1) Porcentaje del pago mensual.

De presentarse una situación excepcional que impida al Contratista cumplir con los plazos de respuesta establecidos, éste podrá enviar una Carta a la SUNAT exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. La GOSU-INSI en coordinación con el área usuaria evaluará la carta y si encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.

#### **8.10. Responsabilidad por vicios ocultos**

El Contratista será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio conforme a lo indicado en el Artículo 40° del Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo de un (01) año a partir de la conformidad otorgada por parte de la Entidad.

## 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 S/ 200 000,00 (Doscientos mil con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de venta de suscripciones o licencias de productos de asistente virtual y/o</li> <li>- Servicio de venta de suscripciones o licencias de servicios cognitivos y/o</li> <li>- Servicio de venta de suscripciones o licencias de servicios de omnicanalidad y/o</li> <li>- Servicio de soporte y mantenimiento de productos de chatbot y/o</li> <li>- Servicio de soporte y mantenimiento de servicios cognitivos y/o</li> <li>- Servicio de soporte y mantenimiento de servicios de omnicanalidad.</li> </ul> <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 pago<sup>3</sup>, 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 <b>Anexo</b> 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> |

<sup>3</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

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

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** correspondiente.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad

#### **Importante**

- *Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*
- *En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*