

TERMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACION DE LA CONTRATACION

Servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Database Masking de la marca DataSunrise o equivalente.

2. FINALIDAD PUBLICA

La SUNAT dentro de su PEI (2024-2028) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra el OEI N° 01: "Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero de los administrados" indicando que la SUNAT como parte del Estado desarrollará los mecanismos y estrategias necesarios para, en el marco de sus competencias, mejorar significativamente el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras por parte de los contribuyentes y usuarios de comercio exterior, lo que se debe materializar en indicadores concretos y comparables internacionalmente, tales como los referidos a la reducción de la evasión y/o el incumplimiento tributario.

3. ANTECEDENTES

La SUNAT actualmente cuenta con las licencias perpetuas para el uso del software Database Masking de la marca DataSunrise adquiridas mediante Contrato N° 300-2021/SUNAT - COMPRA VENTA PRESTACION PRINCIPAL, derivado de la Licitación Pública N° 0003-2021-SUNAT/8B7200, para la "Provisión y soporte de la herramienta de enmascaramiento de información". Asimismo, se contrató el servicio de soporte técnico y mantenimiento por un plazo de tres (3) años a través del Contrato N° 301-2021/SUNAT - PRESTACION DE SERVICIOS PRESTACION ACCESORIA, que culminará en febrero del 2025.

Al respecto, cabe resaltar que la contratación del servicio de soporte técnico y mantenimiento garantizará el correcto funcionamiento del software Database Masking de la marca DataSunrise.

Mediante Memorándum 000392-2024-8B7300, la Division de Arquitectura Tecnológica ha manifestado la necesidad de renovar el Servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Database Masking de la marca DataSunrise o equivalente por el periodo de tres (3) años.

4. OBJETIVO DE LA CONTRATACION

4.1. Objetivo General

Contratar a una empresa que brinde el Servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Database Masking de la marca DataSunrise o equivalente, a fin de resguardar la confidencialidad de la información de los sistemas comprendidos en la reserva tributaria.

4.2. Objetivo Específico

- Garantizar la continuidad en la actualización tecnológica de la herramienta que permita enmascarar datos de modo estático o dinámico en aplicaciones, bases de datos en entornos de desarrollo, pruebas y cualquier otro entorno no-productivo de SUNAT de los datos confidenciales en las plataformas bases de datos.
- Contar con el soporte técnico y mantenimiento necesario del software en caso de inconvenientes técnicos.
- Brindar una adecuada integración con la infraestructura de bases de datos existentes en SUNAT que permita realizar enmascaramiento de la información.

5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
1	Servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Database Masking de la marca DataSunrise o equivalente.	Servicio	1

5.2. Actividades

5.2.1. SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

- El servicio de soporte tecnico debe cubrir las licencias de enmascaramiento para 20 bases de datos.
- El Contratista deberá proporcionar soporte en los siguientes aspectos:
 - Búsqueda de soluciones a problemas
 - Absolución de dudas respecto al uso de la herramienta
 - Información técnica sobre el producto
 - Descarga gratuita de los parches, fixes y correcciones disponibles.
 - Descarga gratuita de herramientas, demostraciones, videos.
 - Asistencia remota para resolución de problemas; instalaciones, incluyendo parches, hot fixes, correcciones
- El Contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios mencionados, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.
- Las llamadas de servicio se sujetarán a lo siguiente:
 - (a) Podrán efectuarse telefónicamente, o por correo electrónico (considerándose todas estas formas igualmente válidas) a las direcciones acordadas entre La SUNAT y el Contratista.
 - (b) La SUNAT, a través de la División de Aseguramiento de Calidad, notificará las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:
 - Fecha y hora
 - Descripción del problema
 - Servicios afectados
 - Nivel de gravedad de la falla
 - Contacto en la SUNAT y dirección
- Al cierre de la atención del caso, el Contratista deberá remitir a través de correo electrónico a la División de Aseguramiento de Calidad, un informe que contendrá como mínimo la siguiente información:
 - Usuario que reportó el incidente o falla

- Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta
 - Personal asignado para la resolución del mismo
 - Problemas que se presentaron durante la solución
 - Documentación adjunta de los cambios realizados
 - Recomendaciones
 - Fecha y hora de solución del caso
- El Contratista brindará el soporte técnico de buen funcionamiento con personal calificado por la empresa fabricante de la herramienta de enmascaramiento, o en su defecto con su propio personal, el que deberá estar debidamente calificado por el fabricante.
 - Es responsabilidad del Contratista efectuar las tareas necesarias para la instalación, configuración y puesta en marcha de las actualizaciones tecnológicas hasta dejarlas operativas para su uso.
 - El Tiempo de Atención Máximo (TAM) para los casos reportados será conforme a lo indicado en los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicio:

Severidad	Descripción	TAM
1	La herramienta DataSunrise Database Masking se encuentra detenido y no puede ser levantado.	4 horas
2	La herramienta DataSunrise Database Masking no funciona correctamente o está trabajando de forma inestable con interrupciones periódicas, afectando la entrega oportuna de información a otros procesos.	8 horas
3	La herramienta DataSunrise Database Masking no funciona de acuerdo con lo documentado.	24 horas
4	Consultas técnicas sobre el uso de la herramienta DataSunrise Database Masking.	48 horas

5.2.2. SERVICIO DE MANTENIMIENTO

- El servicio de mantenimiento incluye la actualización del software y el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes).
- El Contratista debe proporcionar el mantenimiento de versiones y actualizaciones de software, patches, componentes como mejora al software principal, acceso a versiones principales de productos y tecnologías a disposición del fabricante, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
- El Contratista deberá brindar a la SUNAT información actualizada de las nuevas versiones del Software y descripción de las nuevas funcionalidades.
- Para el caso que el Contratista tuviera que destacar personal técnico para la instalación, configuración y mantenimiento de las actualizaciones tecnológicas, deberá proveer todos los elementos necesarios para la correcta implementación.

- El Contratista deberá realizar un (1) mantenimiento preventivo por año, el mismo que se ejecutará entre el sexto y el undécimo mes de cada año, previa coordinación con la División de Aseguramiento de Calidad
- El mantenimiento preventivo debe considerar a todos los componentes de la Herramienta DataSunrise Database Masking; debiendo incluir la actualización de software y drivers de corresponder, así como la identificación de eventos que puedan afectar la operación de los componentes que conforman la herramienta, verificando que todo funcione óptimamente de acuerdo con las recomendaciones del fabricante.
- El mantenimiento preventivo debe ser ejecutado por personal especializado, que se encuentre debidamente certificado por el fabricante conforme con lo especificado en el numeral 6.2.1.
- El Contratista deberá presentar el “Plan de trabajo del mantenimiento preventivo” del software Database masking de la marca DataSunrise, como máximo a los treinta (30) días calendario previo al inicio de cada mantenimiento, según fecha acordada con la División de Aseguramiento de Calidad para la ejecución del mantenimiento preventivo.
- El “Plan de trabajo de mantenimiento preventivo” deberá contener como mínimo la siguiente información:
 - Objetivos
 - Alcance
 - Actividades, duración y responsables
 - Personal asignado para la coordinación y ejecución de actividades
 - Gestión de riesgos
 - Plan de rollback, de corresponder.
- El Contratista deberá realizar las acciones necesarias para corregir y dar solución ante cualquier error de la herramienta encontrados durante la revisión, de acuerdo con el diagnóstico brindado.
- Cuando la entidad lo solicite, el contratista deberá brindar el acompañamiento y asesoramiento para las siguientes actividades:
 - Análisis y Diseño de los Procesos de Extracción y Enmascaramiento de datos.
 - Construcción de los Procesos de Enmascaramiento de Datos (Incluye automatización).
 - Pruebas de los Procesos de Extracción y Enmascaramiento de datos.
 - Pruebas de procesos enmascarados con los Aplicativos de SUNAT.
 - Inducción al personal de la Gerencia de Calidad de Sistemas y/o de la Gerencia de Operaciones y Soporte a Usuarios sobre los procesos implementados o funcionalidades de la herramienta de enmascaramiento de datos.
 - Acompañamiento en procesos que SUNAT implementa.
 - Revisar y optimizar los aspectos que afectan el rendimiento de la herramienta de enmascaramiento.
 - La SUNAT indicará la información que se debe enmascarar.
- En el acompañamiento se debe de disponer de cien (100) horas durante los tres años del periodo de ejecución contractual y se brindará de modo presencial o remoto, según lo requiera la SUNAT a través de la División de Aseguramiento de Calidad.
- El Contratista deberá brindar el servicio de horas de acompañamiento con personal especializado, que se encuentre debidamente certificado por el fabricante conforme con lo especificado en el numeral 6.2.1.

- Las actividades de las horas de acompañamiento se desarrollarán en el horario de lunes a viernes de 8:30 am a 5:30 pm, salvo expresa coordinación con el Contratista e iniciarán como máximo a los siete (7) días calendarios computados a partir del día siguiente de solicitadas y serán supervisadas por la División de Aseguramiento de Calidad.
- El Contratista en el informe técnico de soporte técnico y mantenimiento en la actividad de horas de acompañamiento deberá considerar lo siguiente:
 - Se deberá detallar las actividades realizadas en el periodo trimestral, indicando los resultados y beneficios obtenidos.
 - Se deberá indicar el consumo de horas (los tiempos utilizados para las actividades realizadas en cada trimestre y el tiempo incurrido en cada una de ellas).
 - El tiempo utilizado por el Contratista para la elaboración del Informe no será contabilizado para el consumo de las horas de acompañamiento.
 - La División de Aseguramiento de Calidad (DAC) enviará un informe trimestral de opinión favorable a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) precisando la cantidad de horas de acompañamiento utilizadas durante el trimestre.

5.3. Lugar, plazo y horario de la prestación del servicio.

Lugar

El servicio será brindado en primera instancia de manera remota accediendo a la plataforma de SUNAT y de ser necesario, o a solicitud de la SUNAT en las oficinas de la SUNAT, sito en Av. Andrés Reyes N° 320, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima u otra sede de la SUNAT, previa coordinación con la División de Aseguramiento de Calidad.

Plazo

El servicio será contratado por un periodo de mil noventa y cinco (1095) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de inicio del servicio.

El acta de inicio del servicio se suscribirá en un plazo máximo de siete (7) días calendario contados a partir del día siguiente de la recepción de los documentos de titularidad del fabricante señalado en el literal a) del numeral 5.4.

Horario

El horario para la realización de los servicios es de 8:30 a 17:30 horas, de lunes a viernes, coordinados con la entidad a través de la División de Aseguramiento de Calidad

5.4. Resultados esperados

- a) Los documentos de titularidad del fabricante deberán ser presentados dentro de los diez (10) días calendario posteriores a la suscripción del contrato.
- b) Procedimiento de escalamiento de los casos, deberá ser presentado dentro de los diez (10) días calendario posteriores a la suscripción del contrato.
- c) El contratista deberá presentar de manera trimestral el informe técnico de soporte técnico y mantenimiento dentro de los diez (10) días calendario siguientes de culminado el trimestre respectivo del servicio, detallando lo siguiente:

- Los casos atendidos de soporte técnico.
- Las actividades de mantenimiento, de corresponder.
- Las horas de acompañamiento, de corresponder, con la siguiente información:
 - Documento de Análisis y Diseño de los procesos de enmascaramiento.
 - Proceso o scripts construidos.
 - Resultados de las pruebas realizadas.
 - Descripción detallada del problema de la información enmascarada.
 - Personal asignado para llevar a cabo el enmascaramiento.
 - Problemas presentados durante el enmascaramiento.
 - Recomendaciones.
 - Fecha y hora del servicio realizado.
- El detalle del cumplimiento de las actividades especificadas en el “Plan de trabajo de mantenimiento preventivo”, conclusiones y recomendaciones, de corresponder.

EL Contratista deberá presentar los entregables a través de la Mesa de Partes ubicada en Av. Garcilaso de la Vega N°1472 primer piso – Lima (Horario: 08:30 a 16:30 de lunes a viernes) y/o Mesa de Partes Virtual (<https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>) dirigido a la División de Ejecución Contractual (DEC) y adicionalmente mediante correo electrónico a las direcciones previamente coordinadas con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

6. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL

6.1. Perfil del proveedor

El proveedor debe acreditar mediante documento o carta vigente estar autorizado por el fabricante respectivo para comercializar el software ofertado y brindar el servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Database Masking de la marca DataSunrise, lo cual se acreditará a la suscripción del contrato mediante copia simple del documento o carta vigente que lo acredite.

6.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

6.2.1. Personal

A) Otro personal

Dos (2) especialistas para el soporte técnico y mantenimiento

i) Actividades:

- Guía y asistencia técnica del software Database Masking de la marca DataSunrise.
- Solución de incidentes presentados con el software database masking de la marca DataSunrise.
- Escalamiento de incidentes mediante una cola de atención prioritaria de soporte en el laboratorio del fabricante.
- Actividades referidas a las actualizaciones de las versiones de software (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes, updates, etc).

ii) Perfil

- Grado de bachiller en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Software o Ingeniería Informática o Ingeniería Industrial o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones.
- Deberá de contar con la certificación del fabricante vigente. El cual deberá ser presentado para la suscripción del contrato. La acreditación deberá ser mediante copia del certificado u otro documento expedido por el fabricante.

iii) Experiencia

Debe contar como mínimo con dos (2) años de experiencia en el servicio de mantenimiento, instalación y/o soporte técnico en la solución de enmascaramiento.

Nota:

La formación académica requerida del otro personal propuesto se acreditará con copia simple del grado de bachiller, el cual deberá ser presentado para la suscripción del contrato.

La experiencia del otro personal 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, que deberá ser presentado para la suscripción del contrato.

7. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCION DE LA PRESTACION

7.1. Otras obligaciones del contratista

EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a dotar, proveer y/o administrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de LA SUNAT; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.

Del mismo modo, EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de LA SUNAT; el cual será entregado por LA SUNAT a la suscripción del contrato. El incumplimiento o inobservancia de estas medidas será considerado como un incumplimiento de obligaciones contractuales, pudiéndose dar inicio al procedimiento de resolución de contrato, de conformidad con lo establecido en la LEY DE CONTRATACIONES y su REGLAMENTO.

7.2. 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 proyecto. Si debiera producirse un remplazo por caso fortuito o fuerza mayor, el (la) reemplazante debe ser aprobado por SUNAT y cumplir con iguales o superiores características a las previstas en los términos de referencia para el personal a ser reemplazado (a). El CONTRATISTA comunicará de manera formal a la División de Gestión de

Infraestructura Tecnológica (DGIT), la salida del personal con un plazo máximo de veinticuatro (24) horas de ocurrido el evento, y se compromete a realizar el reemplazo dentro de los dos (2) días calendario, posteriores a la aprobación por parte de LA SUNAT, acreditando las calificaciones del nuevo personal asignado.

- De presentarse algún inconveniente que lo justifique, SUNAT podrá solicitar al CONTRATISTA el reemplazo del personal, comprometiéndose El CONTRATISTA a asignar personal con iguales o superiores características a las previstas en los términos de referencia para el personal a ser reemplazado. El Contratista en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario la cual se contabilizará desde la fecha solicitada por la SUNAT, presentará la documentación física y mediante correo electrónico del personal propuesto a LA DGIT, ésta remitirá su conformidad u observación en un plazo no mayor a tres (3) días calendario; a partir de la conformidad remitida por la DGIT el Contratista debe asegurar que en un plazo no mayor a diez (10) días calendario el personal propuesto inicie sus labores.

7.3. Subcontratación

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

7.4. Confidencialidad

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

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

7.5. Propiedad intelectual

El Contratista deberá indemnizar y exime 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 de los bienes y servicios por parte del Contratista o el uso de los mismos por parte de la SUNAT. Sólo aplica al alcance del servicio contratado. Lo señalado se refiere a la propiedad del software a desarrollar.

Dicha indemnización no procederá si los entregables 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 anteriormente, la SUNAT notificará con prontitud al Contratista, y éste último, deberá a su propio costo, 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, proveer información 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 en que hubiera incurrido.

7.6. Medidas de control durante la ejecución contractual

La supervisión del servicio será realizada por la Gerencia de Calidad de Sistemas de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información (INSI).

7.7. Conformidad del servicio.

La conformidad de la recepción del documento de titularidad del Servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Database Masking de la marca DataSunrise o equivalente, indicado en el literal a) del numeral 5.4., la emitirá la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica, en un plazo máximo de siete (7) días calendario contados a partir del día siguiente de la presentación del documento de titularidad.

La conformidad trimestral del Servicio de soporte técnico y mantenimiento del software Database Masking de la marca DataSunrise o equivalente, será otorgada por la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica previo informe técnico de opinión favorable de la División de Aseguramiento de Calidad, en un plazo máximo de siete (7) días calendario contados a partir del día siguiente de la presentación del informe trimestral del contratista.

7.8. Forma de pago

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos parciales y periódicos de la siguiente manera:

- El pago del 40% del monto total contratado correspondiente al soporte técnico y mantenimiento luego de la presentación del documento de titularidad señalado en el literal a) del numeral 5.4 y de otorgada la conformidad por parte de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.
- El pago del 60% del monto total contratado correspondiente al servicio de soporte técnico y mantenimiento, se realizarán de manera trimestral, después de ejecutada la prestación y luego de otorgada la conformidad por parte de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, de acuerdo con lo especificado en el literal c) numeral 5.4, correspondiendo un pago proporcional de 5% del monto total del contrato y aplicándose el UPTIME indicado en el numeral 7.9.2.

7.9. Penalidades

7.9.1. Penalidades por Mora

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

7.9.2. 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)
1	Demora en la atención de los casos reportados.	<p>El UPTIME se calculará, en forma mensual, de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME (mes)} = \frac{(\text{THM} - \text{THE})}{\text{THM}} \times 100\%$ <p>Donde:</p> <p>THM = Sumatoria de la Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la Entidad por el servicio contratado en un mes.</p> <p>THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al Tiempo de Atención Máximo establecido en el numeral 5.2) en que incurrió el Contratista para el soporte técnico del servicio.</p>	Según lo indicado en el informe de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica, en sus reportes de conformidad del servicio.

Otras penalidades																			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento (1)																
		<p>La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango de Uptime</th> <th>Penalidad (1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 99.5%, 100%]</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>< 99.0%, 99.5%]</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>< 98.5%, 99.0%]</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>< 98.0%, 98.5%]</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>< 97.5%, 99.0%]</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>< 97.0%, 97.5%]</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 97%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) Porcentaje de la penalidad mensual. Para efectos del pago la penalidad se acumulará trimestralmente.</p>	Rango de Uptime	Penalidad (1)	< 99.5%, 100%]	0%	< 99.0%, 99.5%]	2%	< 98.5%, 99.0%]	4%	< 98.0%, 98.5%]	6%	< 97.5%, 99.0%]	8%	< 97.0%, 97.5%]	9%	Menor o igual a 97%	10%	
Rango de Uptime	Penalidad (1)																		
< 99.5%, 100%]	0%																		
< 99.0%, 99.5%]	2%																		
< 98.5%, 99.0%]	4%																		
< 98.0%, 98.5%]	6%																		
< 97.5%, 99.0%]	8%																		
< 97.0%, 97.5%]	9%																		
Menor o igual a 97%	10%																		

(1) Procedimiento de aplicación de otras penalidades

- En merito a la ejecución del contrato, y cada vez que el contratista incurra en las faltas descritas en tabla de penalidades establecidas en los documentos del procedimientos de selección o contrato, el AU/AT comunicará a la División de Ejecución Contractual (DEC) el incumplimiento y remitirá toda la información y/o insumos que lo sustenten (ej. Registros, informes, reportes, actas, entre otros) y aquellos necesarios, para que a su vez la DEC proceda con el cálculo y gestione el descuento a la facturación.
- La DEC cursará comunicación al contratista indicando la configuración de la penalidad y su aplicación en el pago correspondiente, y también remitirá adjunto el cálculo de la penalidad, así como la documentación que la sustenta (ICAU, informe del AU, entre otros).
- En caso de existir reclamos por la(s) penalidad(es) aplicada(s), de corresponder y de acuerdo con la naturaleza de la penalidad aplicada, el contratista presentará mediante una carta debidamente sustentada, el descargo correspondiente; al respecto cabe indicar, que las cartas de reclamo por penalidad podrán ser presentadas durante la ejecución del contrato
- De ser el caso de incumplimientos que persistan, el área usuaria en merito al ICAU, solicitará a la DEC que genere comunicación exhortando al contratista el cumplimiento de sus obligaciones y que revierta la situación de incumplimiento, alertando que, de no subsanar los incumplimientos detallados, las penalidades se continuarán aplicando en los próximos pagos.

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.

Procedimiento

Ejemplo:

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 del Tiempo de Atención Máximo establecido; y 2 fueron resueltos excediendo el Tiempo de Atención Máximo establecido, con 40 y 20 minutos de retraso, respectivamente. El UPTIME será:

$$\text{THM} = 24 \times 30 \text{ (en 1 mes con 30 días calendario)} = 720 \text{ horas}$$

$$\text{THE} = 40 + 20 = 1 \text{ hora}$$

$$\text{UPTIME} = (720 - 1) \times 100\% / 720 = 99.86\%$$

La penalidad por los 30 días calendario estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:

Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾
< 99.5%, 100%]	0%
< 99.0%, 99.5%]	2%
< 98.5%, 99.0%]	4%
< 98.0%, 98.5%]	6%
< 97.5%, 99.0%]	8%
< 97.0%, 97.5%]	9%
Menor o igual a 97%	10%

Porcentaje de la penalidad mensual. Para efectos del cobro de la penalidad se acumulará y se aplicará al próximo monto a pagar (trimestralmente).

7.10. 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 numeral 40.2 del artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo de un (1) año a partir de la última conformidad otorgada por parte de la SUNAT.

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/ 250,000.00 (doscientos cincuenta mil con 00/100 soles), por la prestación de los 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 considerarán servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Servicio de soporte técnico y mantenimiento de herramientas de enmascaramiento de datos.- Servicio de soporte de herramientas de seguridad de base de datos. <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 pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en</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".

Consortio 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 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.