

MINISTERIO DE HACIENDA

UNIDAD COORDINADORA DEL PROYECTO HACIENDA DIGITAL PARA EL BICENTENARIO

ENMIENDAS AL DOCUMENTO DE SOLICITUD DE OFERTAS

ADAPTACIÓN, CONFIGURACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

CR-MOF-267122-NC-RFB

Por este medio se comunica a los interesados en el proceso de contratación CR-MOF-267122-NC-RFB, Adquisición, Configuración e Implementación del Sistema Integrado de Administración Tributaria, las siguientes enmiendas realizadas a la Solicitud de Ofertas.

Enmienda 1

La IAL 4.1 de la Sección II. Datos de la Licitación (DDL), que dice:

IAL 4.1 El número máximo de miembros de la APCA será: **Tres**

Se sustituye por la siguiente:

IAL 4.1 El número máximo de miembros de la APCA será: **Cinco**

Enmienda 2

La IAL 16.2 (a) de la Sección II. Datos de la Licitación (DDL), que dice:

IAL 16.2 (a)	Además de los temas descritos en la IAL 16.2 (a), en el plan preliminar del Proyecto se deben abordar los siguientes temas contenidos en la Sección VII de los Documentos de Licitación, puntualmente los contenidos en el apartado D. Requerimientos de Servicios de Implementación, numerales 3.1. <i>Requerimientos de metodología, planeación y diseño, Tabla de Planeación, Requerimientos TRI-PLA-01.01; y apartado I, numeral 8.1. Documentación Clave del Proyecto.</i>
--------------	---

Se sustituye por la siguiente:

IAL 16.2 (a)	Además de los temas descritos en la IAL 16.2 (a) de la Sección I. Instrucciones a los Licitantes (IAL) , en el plan preliminar del Proyecto se deben abordar los siguientes temas contenidos en la Sección VII de los Documentos de Licitación, puntualmente los contenidos en el apartado D. Requerimientos de Servicios de Implementación, numerales 3.1. <i>Requerimientos de metodología, planeación y diseño, Tabla de Planeación, Requerimientos TRI-PLA-01.01; y apartado I, numeral 8.1. Documentación Clave del Proyecto.</i>
--------------	---

Enmienda 3

En la Sección II. Datos de la Licitación, la IAL 23.1 que dice:

IAL 23.1	<p>Las ofertas deberán ser presentadas en la siguiente dirección:</p> <p>Dirección: <i>Calle 49, Avenida 5 Costado oeste del Mall San Pedro Edificio SIGMA, Piso 3 (oficina al salir del ascensor) Unidad Coordinadora del Proyecto Hacienda Digital Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Ministerio de Hacienda, DTIC San Pedro de Montes de Oca, San José Costa Rica</i></p> <p>La fecha y hora límite para la presentación de las Ofertas es:</p> <p>Fecha: 16 de mayo de 2022</p> <p>Hora: 10:00 horas de Costa Rica</p> <p>Los Licitantes “no tendrán” la opción de presentar sus Ofertas en forma electrónica.</p>
-----------------	--

Se sustituye por la siguiente:

IAL 23.1	<p>Las ofertas deberán ser presentadas en la siguiente dirección:</p> <p>Dirección: <i>Calle 49, Avenida 5 Costado oeste del Mall San Pedro Edificio SIGMA, Piso 3 (oficina al salir del ascensor) Unidad Coordinadora del Proyecto Hacienda Digital Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Ministerio de Hacienda, DTIC San Pedro de Montes de Oca, San José Costa Rica</i></p> <p>La fecha y hora límite para la presentación de las Ofertas es:</p> <p>Fecha: 16 de junio de 2022</p> <p>Hora: 10:00 horas de Costa Rica</p> <p>Los Licitantes “no tendrán” la opción de presentar sus Ofertas en forma electrónica.</p>
-----------------	---

Enmienda 4

En la Sección II. Datos de la Licitación, la IAL 26.1 que dice:

IAL 26.1	<p>La apertura de las Ofertas se realizará en la fecha y el lugar siguientes:</p> <p>Dirección: <i>Calle 49, Avenida 5 Costado oeste del Mall San Pedro Edificio SIGMA, Piso 3 (oficina al salir del ascensor) Unidad Coordinadora del Proyecto Hacienda Digital Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Ministerio de Hacienda, DTIC San Pedro de Montes de Oca, San José Costa Rica</i></p> <p>La fecha y hora para la apertura de las Ofertas es:</p> <p>Fecha: 16 de mayo de 2022</p> <p>Hora: 10:00 horas de Costa Rica</p> <p>Los procedimientos de apertura de Ofertas por vía electrónica serán los siguientes: No aplica.</p>
-----------------	---

Se sustituye por la siguiente:

IAL 26.1	<p>La apertura de las Ofertas se realizará en la fecha y el lugar siguientes:</p> <p>Dirección: <i>Calle 49, Avenida 5 Costado oeste del Mall San Pedro Edificio SIGMA, Piso 3 (oficina al salir del ascensor) Unidad Coordinadora del Proyecto Hacienda Digital Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Ministerio de Hacienda, DTIC San Pedro de Montes de Oca, San José Costa Rica</i></p> <p>La fecha y hora para la apertura de las Ofertas es:</p> <p>Fecha: 16 de junio de 2022</p> <p>Hora: 10:00 horas de Costa Rica</p> <p>Los procedimientos de apertura de Ofertas por vía electrónica serán los siguientes: No aplica.</p>
-----------------	--

Enmienda 5

En la Sección II. Datos de la Licitación, la IAL 33.1 que dice:

IAL 33.1	<p>La(s) moneda(s) de la Oferta se convertirá(n) a una moneda única de la siguiente forma: dólar de los Estados Unidos de América</p> <p>La moneda que se utilizará a efectos de la evaluación y comparación de las Ofertas para convertir todos los precios de las Ofertas expresados en diferentes monedas a una sola moneda es: dólar de los Estados Unidos de América</p> <p>La fuente del tipo de cambio será: El tipo de cambio para la venta dictado por el Banco Central de Costa Rica</p> <p>La fecha del tipo de cambio será: 16 de mayo de 2022.</p>
-----------------	---

Se sustituye por la siguiente:

IAL 33.1	<p>La(s) moneda(s) de la Oferta se convertirá(n) a una moneda única de la siguiente forma: dólar de los Estados Unidos de América</p> <p>La moneda que se utilizará a efectos de la evaluación y comparación de las Ofertas para convertir todos los precios de las Ofertas expresados en diferentes monedas a una sola moneda es: dólar de los Estados Unidos de América</p> <p>La fuente del tipo de cambio será: El tipo de cambio para la venta dictado por el Banco Central de Costa Rica</p> <p>La fecha del tipo de cambio será: 16 de junio de 2022.</p>
-----------------	---

Enmienda 6

En la Sección II. Datos de la Licitación (DDL), en la IAL 35.4, en el apartado denominado “Determinación del Puntaje del Equipo Técnico del Proveedor (Ítems 2.1 a 2.4)”, los párrafos que dicen:

En la Sección VII de esta Solicitud de Ofertas están también los Requisitos del Equipo Técnico del Proveedor. Para cada uno de los profesionales se establecen requisitos y, para cada requisito, se establece su tipo, así:

- B: Cumplimiento Básico, que es Habilitante, es decir, que si no cumple se rechaza la oferta. Este no da puntaje
- I: Cumplimiento Intermedio
- A: Cumplimiento Avanzado

La puntuación del cumplimiento intermedio y del cumplimiento avanzado se hará de la siguiente manera:

Tipo	Descripción	Puntuación
Básico Habilitante (B)	Requerimientos mínimos habilitantes. De no cumplir con todos los requerimientos marcados con B la oferta será rechazada.	0
Intermedio (I)	Requerimientos adicionales a los B o nuevo requerimiento. Si se solicitan varios marcados con I todos debe cumplirse para obtener la calificación.	2
Avanzado (A)	Requerimientos adicionales a los I o nuevo requerimiento. Si se solicitan varios marcados con A todos debe cumplirse para obtener la calificación.	4

Se sustituyen por los siguientes:

“En la Sección VII de esta Solicitud de Ofertas están también los Requisitos del Equipo Técnico del Proveedor. Para cada uno de los profesionales se establecen requisitos y, para cada requisito, se establece su tipo, así:

- B: Cumplimiento Básico, que es Habilitante, es decir, que si no cumple la Oferta **podría ser rechazada**. Este no da puntaje
- I: Cumplimiento Intermedio
- A: Cumplimiento Avanzado”

La puntuación del cumplimiento intermedio y del cumplimiento avanzado se hará de la siguiente manera:

Tipo	Descripción	Puntuación
Básico Habilitante (B)	Requerimientos mínimos habilitantes. De no cumplir con todos los requerimientos marcados con B la oferta podría ser rechazada .	0
Intermedio (I)	Requerimientos adicionales a los B o nuevo requerimiento. Si se solicitan varios marcados con I todos debe cumplirse para obtener la calificación.	2
Avanzado (A)	Requerimientos adicionales a los I o nuevo requerimiento. Si se solicitan varios marcados con A todos debe cumplirse para obtener la calificación.	4

Enmienda 7

En la Sección III. Criterios de Evaluación y Calificación, en el número 2.3 Situación Financiera, se sustituye la fila 2.3.2 Facturación media anual que dice:

Factor	2.3 Situación Financiera					Documentación exigida
Ítem	Requisito	Licitante				
		Entidad única	APCA (existente o prevista)			
			Todos los miembros conjuntamente	Cada miembro	Al menos un miembro	
2.3.2 Facturación media anual	Promedio mínimo de facturación anual de USD 20.000.000, calculada como el total de pagos certificados recibidos por contratos en curso o terminados en al menos tres (3) de los últimos cinco (5) años.	Debe cumplir con el requisito	Debe cumplir con el requisito	Debe cumplir al menos 33,3% del requisito	Debe cumplir al menos 40%	Formulario FIN - 2.3.2

Se sustituye por la siguiente:

Factor	2.3 Situación Financiera					Documentación exigida
Ítem	Requisito	Licitante				
		Entidad única	APCA (existente o prevista)			
			Todos los miembros conjuntamente	Cada miembro	Al menos un miembro	
2.3.2 Facturación media anual	Promedio mínimo de facturación anual de USD 20.000.000, calculada como el total de pagos certificados recibidos por contratos en curso o terminados en al menos tres (3) de los últimos cinco (5) años.	Debe cumplir con el requisito	Debe cumplir con el requisito	Debe cumplir al menos 10% del requisito	Debe cumplir al menos 40%	Formulario FIN - 2.3.2

Enmienda 8

En la Sección III. Criterios de Evaluación y Calificación, en el número 2.4 Experiencia, la fila 2.4.2 Experiencia Específica, que dice:

Factor	2.4 Experiencia					Documentación exigida
Ítem	Requisito	Licitante				
		Entidad única	APCA (existente o prevista)			
			Todos los miembros conjuntamente	Cada miembro	Al menos un miembro	
2.4.2 Experiencia Específica	Participación como proveedor principal, contratista administrador, miembro de una APCA, subcontratista, en al menos dos (2) contratos dentro de los últimos diez (10) años, que se hayan completado correctamente en su mayor parte, que sean similares al Sistema Informático propuesto. Se entiende por similar, contratos en los que, cada uno, cumpla con lo siguiente: (i) el número de horas de servicios de	Debe cumplir con el requisito	Debe cumplir con los requisitos correspondientes a todas las características	N/C	N/C	Formulario EXP 2.4.2

	<p>consultoría de implementación sea de al menos 30.000 (treinta mil) horas, (ii) el número de usuarios internos del sistema sea de al menos 300 (trescientos), (iii) el número de contribuyentes que maneja sea de al menos 800.000 (ochocientos mil), (iv) se trate de implementaciones de sistemas de administración de impuestos nacionales o estatales del mismo paquete ofrecido, (v) maneje como mínimo el impuesto sobre el valor agregado o impuesto sobre las ventas, y el impuesto sobre la renta (o en vez de este último al menos dos impuestos específicos), y (vi) se haya prestado el servicio de soporte y mantenimiento por lo menos durante 12 meses seguidos.</p>				
--	---	--	--	--	--

Se sustituye por la siguiente:

Factor		2.4 Experiencia				
Ítem	Requisito	Criterios			Documentación exigida	
		Licitante				
		Entidad única	APCA (existente o prevista)			
Todos los miembros conjuntamente	Cada miembro		Al menos un miembro			
2.4.2 Experiencia Específica	<p>Participación como proveedor principal, contratista administrador, miembro de una APCA, subcontratista, en al menos dos (2) contratos dentro de los últimos diez (10) años, que se hayan completado correctamente en su mayor parte, que sean similares al Sistema Informático propuesto.</p> <p>Se entiende por similar, contratos en los que, cada uno, o ambos si así se indica expresamente, cumpla con lo siguiente:</p> <p>(i) el número de horas de servicios de consultoría de implementación sea de al menos 30.000 (treinta mil) horas, (ii) el número de usuarios internos del sistema sea de al menos 300 (trescientos), (iii) el número de contribuyentes que manejan, entre ambos contratos, es 1.600.000 contribuyentes, debiendo manejar cada contrato un mínimo de 400.000 contribuyentes, (iv) se trate de implementaciones de sistemas de administración de impuestos nacionales o estatales del mismo paquete ofrecido, (v) maneje como mínimo el impuesto sobre el valor agregado o impuesto sobre las ventas, y el impuesto sobre la renta (o en vez de este último al menos dos impuestos específicos), y (vi) se haya prestado el servicio de soporte y mantenimiento por lo menos durante 12 meses seguidos.</p>	Debe cumplir con el requisito	Debe cumplir con los requisitos correspondientes a todas las características	N/C	N/C	Formulario EXP 2.4.2

Enmienda 9

En el formulario Carta de la Oferta contenido en la Sección IV. Formularios de Licitación, el literal (d) que dice:

*“(d) **Explotación y Abuso Sexual (EAS) y/o Acoso Sexual (ASx)**: [seleccione la opción apropiada de (i) a (v) a continuación y elimine las demás. En el caso de miembros de una APCA y/o subcontratistas, indicar el estado de descalificación por el Banco de cada miembro de la APCA y/o subcontratista].*

Nosotros y cualquiera de nuestros subcontratistas:

- (i) [no hemos sido objeto de descalificación por parte del Banco por incumplimiento de las obligaciones sobre EAS/ASx.]
- (ii) [estamos sujetos a descalificación por parte del Banco por incumplimiento de las obligaciones sobre EAS/ASx]
- (iii) [habíamos sido descalificados por el Banco por incumplimiento de las obligaciones sobre EAS/ASx. Se ha dictado un laudo arbitral en el caso de descalificación a nuestro favor.]”

Se sustituye por el siguiente:

“(d) **Explotación y Abuso Sexual (EAS) y/o Acoso Sexual (ASx):** [seleccione la opción apropiada de (i) a (iii) a continuación y elimine las demás. En el caso de miembros de una APCA y/o subcontratistas, indicar el estado de descalificación por el Banco de cada miembro de la APCA y/o subcontratista].

Nosotros y cualquiera de nuestros subcontratistas:

- (i) [no hemos sido objeto de descalificación por parte del Banco por incumplimiento de las obligaciones sobre EAS/ASx.]
- (ii) [estamos sujetos a descalificación por parte del Banco por incumplimiento de las obligaciones sobre EAS/ASx]
- (iii) [habíamos sido descalificados por el Banco por incumplimiento de las obligaciones sobre EAS/ASx. Se ha dictado un laudo arbitral en el caso de descalificación a nuestro favor.]”

Enmienda 10

En la Sección VII. Requisitos del Sistema de Información, en el número 3.1 Requerimientos de Metodología, Planificación y Diseño, en el apartado denominado Requerimientos de Diseño, el Requerimiento que dice:

TRI-DIS-01.02 El proveedor debe diseñar un Plan de Contingencia y Recuperación donde se detallen los procesos requeridos para administrar las fallas y continuar la operación, el cual deberá estar disponible en cada despliegue de una funcionalidad particular.

Se sustituye por el siguiente:

TRI-DIS-01.02 El proveedor debe diseñar un Plan de Contingencia y Recuperación donde se detallen los procesos requeridos para administrar las fallas y continuar la operación, el cual deberá estar disponible en cada despliegue de una funcionalidad particular.

En el diseño de su propuesta y para cumplir con lo solicitado en el Plan de Contingencia y Recuperación, el Proveedor deberá definir un sitio secundario para la recuperación de desastres.

La definición de los RPO para los diferentes ambientes es la siguiente:

Desarrollo	24 horas
Pruebas	24 horas
Preproducción	24 horas
Producción	0 horas
Capacitación	24 horas

La definición de los RTO para los diferentes ambientes es la siguiente:

Desarrollo	24 horas
Pruebas	24 horas
Preproducción	24 horas
Producción	1 hora
Capacitación	24 horas

Enmienda 11

El requerimiento TRI-MAN-01.11 contenido en la Sección VII. Requisitos del Sistema Informático, apartado H. Requerimientos de Garantía, Soporte y Mantenimiento, numeral 7.2 Requerimientos de Servicio de Mantenimiento, que dice:

TRI-MAN-01.11	El proveedor deberá ofrecer el servicio de mantenimiento de un módulo o componente desde el momento en que sale a producción. El Servicio mantenimiento de la solución deberá ofrecerse hasta 2 años después de terminado el contrato.
---------------	--

Se sustituye por el siguiente:

TRI-MAN-01.11	El Servicio de mantenimiento de las licencias deberá prestarse durante la vigencia del contrato a partir del despliegue de cada módulo o componente de la solución, hasta la finalización del Período de Responsabilidad por Defectos (o Período de Garantía).
---------------	--

Enmienda 12

El requerimiento TRI-SOP-01.07 contenido en la Sección VII. Requisitos del Sistema Informático, apartado H. Requerimientos de Garantía, Soporte y Mantenimiento, numeral 7.3 Requerimientos de Servicio de Soporte, que dice:

TRI-SOP-01.07	El proveedor deberá ofrecer el servicio de soporte de un módulo o componente desde el momento en que sale a producción. El Servicio soporte de la solución deberá ofrecerse hasta 2 años después de terminado el contrato.
---------------	--

Se sustituye por el siguiente:

TRI-SOP-01.07	El Servicio de soporte de las licencias deberá prestarse durante la vigencia del contrato a partir del despliegue de cada módulo o componente de la solución, hasta la finalización del Período de Responsabilidad por Defectos (o Período de Garantía).
---------------	--

Enmienda 13

El Cuadro del Programa de Ejecución, contenido en la Sección VII. Requisitos del Sistema Informático, apartado J. Programa de Ejecución, se modifican la Semana Entrega de los Hitos 12 y 13 que actualmente muestran lo siguiente:

	Descripción del Producto o Servicio	Semana Entrega
Hito de Pago 12	1. Plan del despliegue (TRI-MET-01.11)	155
	2. Valoración de bienes muebles e inmuebles (TRI-VBM, TRI-VBI)	
	3. Consulta Integral Hacendaria parte 3- Resto de fuentes (TRI-CIH)	
	4. Indicadores y Estadísticas Gerenciales (Resto de indicadores) (TRI-IEG)	
	5. Trámites Tributarios (TRI-SAC-02, TRI-SAC-04, TRI-SAC-07, TRI-EXP, TRI-GDO), fase 3	
	6. Pruebas unitarias de los módulos del entregable 12 y de integración con los módulos de los entregables 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, y 11 que correspondan (TRI-PRB-01.07)	
	7. Documentación técnica y funcional de cada despliegue (TRI-MET-01.12)	
	8. Plan de contingencia y recuperación (TRI-TEC-07-10)	
	9. Informe de Capacitación de los desplegables realizados (TRI-CAP-01.08)	
	10. Informes de avance del proyecto (TRI-MET-01.05)	
	11. Informes periódicos de Seguimiento GDC, AO, CTD (TRI-GDC-04.01, TRI-AOG-01-04, TRI-CTD-02.02, TRI-CTD-03.02, TRI-CTD-03.03, TRI-CTD-04, TRI-CTD-05)	
	12. Acta de aceptación de entregables (TRI-APS-01)	
Hito de Pago 13	1. Aceptación operacional (TRI-AOP-01)	171
	2. Prospectiva Tecnológica y Aprovechamiento de las nuevas tecnologías (TRI-CTD-06-01, TRI-CTD-06-02)	
	3. Informe final de Capacitación (TRI-CAP.01-08)	
	4. Plan de refuerzo de capacitación (TRI-CAP-01-06)	
	5. Informe final de GDC, AO CTD (TRI-GDC-04.01, TRI-AOG-01-04, TRI-CTD-02.02, TRI-CTD-03.02, TRI-CTD-03.03, TRI-CTD-04, TRI-CTD-05)	

Por los siguientes, en los que se modifican la semana de entrega cada uno de esos hitos 12 y 13:

	Descripción del Producto o Servicio	Semana Entrega
Hito de Pago 12	<ol style="list-style-type: none"> Plan del despliegue (TRI-MET-01.11) Valoración de bienes muebles e inmuebles (TRI-VBM, TRI-VBI) Consulta Integral Hacendaria parte 3- Resto de fuentes (TRI-CIH) Indicadores y Estadísticas Gerenciales (Resto de indicadores) (TRI-IEG) Trámites Tributarios (TRI-SAC-02, TRI-SAC-04, TRI-SAC-07, TRI-EXP, TRI-GDO), fase 3 Pruebas unitarias de los módulos del entregable 12 y de integración con los módulos de los entregables 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, y 11 que correspondan (TRI-PRB-01.07) Documentación técnica y funcional de cada despliegue (TRI-MET-01.12) Plan de contingencia y recuperación (TRI-TEC-07-10) Informe de Capacitación de los desplegados realizados (TRI-CAP-01.08) Informes de avance del proyecto (TRI-MET-01.05) Informes periódicos de Seguimiento GDC, AO, CTD (TRI-GDC-04.01, TRI-AOG-01-04, TRI-CTD-02.02, TRI-CTD-03.02, TRI-CTD-03.03, TRI-CTD-04, TRI-CTD-05) Acta de aceptación de entregables (TRI-APS-01) 	156
Hito de Pago 13	<ol style="list-style-type: none"> Aceptación operacional (TRI-AOP-01) Prospectiva Tecnológica y Aprovechamiento de las nuevas tecnologías (TRI-CTD-06-01, TRI-CTD-06-02) Informe final de Capacitación (TRI-CAP.01-08) Plan de refuerzo de capacitación (TRI-CAP-01-06) Informe final de GDC, AO CTD (TRI-GDC-04.01, TRI-AOG-01-04, TRI-CTD-02.02, TRI-CTD-03.02, TRI-CTD-03.03, TRI-CTD-04, TRI-CTD-05) 	174

Enmienda 14

En el Anexo 17. Migración de los Datos, de la Sección VII. Requisitos del Sistema Informático, el número 17.2.4.2 Expedientes de diferentes áreas, que dice:

“17.2.4.2. Expedientes de diferentes áreas

Actualmente las diferentes áreas poseen un determinado número de expedientes que debe ser migrado. Los mismos se encuentran distribuidos de la siguiente forma:

Dirección General de Tributación: 8.680 expediente en proceso, de los cuales el 59% (5157) están el papel, 33% (2847) escaneados y papel y un 8% (676) solo escaneados.

Dirección General de Hacienda (Cobro Judicial): En SIED se encuentran actualmente 17.301 expedientes. En soporte físico se tienen alrededor de 27.000 expedientes, los cuales deberán ser digitalizados y migrados.

Tribunal Fiscal Administrativo: Se cuenta con 875 expedientes físicos en total. De ellos 568 ya han sido escaneados. Debe considerarse la creación de los metadatos necesarios para el total de expedientes”

Se sustituye por lo siguiente:

“17.2.4.2. Expedientes de diferentes áreas

Actualmente las diferentes áreas poseen expedientes que se encuentran en varios sistemas y que deben ser migrados (tanto archivos como metadatos).

Los expedientes se encuentran distribuidos de la siguiente forma:

Dirección General de Tributación: 8.680 expediente.

Dirección General de Hacienda (Cobro Judicial): 44 301 expedientes.

Tribunal Fiscal Administrativo: 875 expedientes.

Los datos anteriores son de referencia y podrán variar al momento de la implementación.”

Enmienda 15

En el Anexo 21. Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), se sustituye íntegramente el número 21.3 ANS de Soporte por lo siguiente:

21.3 ANS de Soporte

El nivel de gravedad o severidad de una falla en la solución se clasificará en función de cómo afecta el funcionamiento de la solución de la siguiente manera:

Severidad	Descripción
1	<i>Indisponibilidad total</i> de la solución en el entorno productivo o grave degradación en el rendimiento de tal manera que su uso se vuelve impráctico
2	<i>Pérdida grave del servicio.</i> Alguna parte crítica de la solución no está disponible; no se puede realizar esa funcionalidad o varias por el defecto
3	<i>Pérdida manejable de servicio.</i> Ocurre un defecto en alguna funcionalidad en alguna situación, pero al final el objetivo principal de la funcionalidad se alcanza
4	Comprende <i>solicitudes de información, solicitudes de mejoras, aclaraciones técnicas</i> , que no impactan el funcionamiento de la solución. No hay pérdida de servicio.

El proveedor debe atender los requerimientos y resolver las solicitudes de soporte técnico y funcional que se presenten en la solución dentro de los siguientes tiempos:

En períodos pico de demanda de servicio, entiéndase 3 días naturales antes de las fechas límite para declaración y pago de impuestos.

Severidad	Respuesta inicial	Estimación	Solución
1	15 minutos	2 horas	4 horas
2	30 minutos	2 horas	8 horas
3	1 hora	8 horas	24 horas
4	1 hora	16 horas	48 horas

En períodos fuera del pico de demanda de servicio, entiéndase el resto de los días del mes según definición dada para la tabla previa.

Severidad	Respuesta inicial	Estimación	Solución
1	15 minutos	4 horas	8 horas
2	30 minutos	4 horas	16 horas
3	1 hora	16 horas	48 horas
4	1 hora	32 horas	96 horas

Los tiempos de respuesta y solución se miden desde que el Ministerio de Hacienda genera la solicitud de soporte en la herramienta de gestión del servicio suministrada por el proveedor.

- **Respuesta inicial** es el máximo tiempo en el que la “Mesa de Ayuda” del proveedor reconoce la solicitud que fue abierta por el Ministerio de Hacienda.
- **Estimación** es el máximo tiempo en el que el proveedor informa al usuario que registró la solicitud sobre el tiempo de solución estimado.
- **Resolución** es el máximo tiempo en el que se espera sea resuelta la solicitud y la funcionalidad de la solución vuelve a estar disponible. En el evento de que se demuestre que no se ha podido resolver dentro de este tiempo, el proveedor deberá continuamente (cada 6 horas) informar al MdH las acciones que está desarrollando para resolver el problema.

En períodos pico, los porcentajes de disponibilidad en los diferentes ambientes serán los siguientes:

Desarrollo	98%
Pruebas	98%
Preproducción	98%
Producción	99,9%
Capacitación	98%

En períodos no pico, los porcentajes de disponibilidad en los diferentes ambientes serán los siguientes:

Desarrollo	98%
Pruebas	98%
Preproducción	98%
Producción	99,9%
Capacitación	98%