

## **BASES**

### **LICITACIÓN PÚBLICA N° 5-2025-SUNAT78B7200**

#### **CONTRATACIÓN DE BIENES**

#### **PROVISIÓN DE LA NUEVA SOLUCIÓN DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE CALL CENTRA PARA LA SUNAT**

## **DEBER DE COLABORACIÓN**

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista, deben conducir su actuación conforme a los principios previstos en la Ley de Contrataciones del Estado.

En este contexto, se encuentran obligados a prestar su colaboración al OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI, en todo momento según corresponda a sus competencias, a fin de comunicar presuntos casos de fraude, colusión y corrupción por parte de los funcionarios y servidores de la Entidad, así como los proveedores y demás actores que participan en el proceso de contratación.

De igual forma, deben poner en conocimiento del OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI los indicios de conductas anticompetitivas que se presenten durante el proceso de contratación, en los términos del Decreto Legislativo N° 1034, "Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas", o norma que la sustituya, así como las demás normas de la materia.

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista del proceso de contratación deben permitir al OSCE o a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI el acceso a la información referida a las contrataciones del Estado que sea requerida, prestar testimonio o absolución de posiciones que se requieran, entre otras formas de colaboración.

## **SECCIÓN GENERAL**

### **DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

(ESTA SECCIÓN NO DEBE SER MODIFICADA EN NINGÚN EXTREMO, BAJO SANCIÓN DE NULIDAD)

## **CAPÍTULO I**

### **ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

#### **1.1. REFERENCIAS**

Cuando en el presente documento se mencione la palabra Ley, se entiende que se está haciendo referencia a la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y cuando se mencione la palabra Reglamento, se entiende que se está haciendo referencia al Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

#### **1.2. CONVOCATORIA**

Se realiza a través de su publicación en el SEACE de conformidad con lo señalado en el artículo 54 del Reglamento, en la fecha señalada en el calendario del procedimiento de selección, debiendo adjuntar las bases y resumen ejecutivo.

#### **1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES**

El registro de participantes se realiza conforme al artículo 55 del Reglamento. En el caso de un consorcio, basta que se registre uno (1) de sus integrantes.

##### **Importante**

- *Para registrarse como participante en un procedimiento de selección convocado por las Entidades del Estado Peruano, es necesario que los proveedores cuenten con inscripción vigente y estar habilitados ante el Registro Nacional de Proveedores (RNP) que administra el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE). Para obtener mayor información, se puede ingresar a la siguiente dirección electrónica: [www.rnp.gob.pe](http://www.rnp.gob.pe).*
- *Los proveedores que deseen registrar su participación deben ingresar al SEACE utilizando su Certificado SEACE (usuario y contraseña). Asimismo, deben observar las instrucciones señaladas en el documento de orientación "Guía para el registro de participantes electrónico" publicado en <https://www2.seace.gob.pe/>.*
- *En caso los proveedores no cuenten con inscripción vigente en el RNP y/o se encuentren inhabilitados o suspendidos para ser participantes, postores y/o contratistas, el SEACE restringirá su registro, quedando a potestad de estos intentar nuevamente registrar su participación en el procedimiento de selección en cualquier otro momento, dentro del plazo establecido para dicha etapa, siempre que haya obtenido la vigencia de su inscripción o quedado sin efecto la sanción que le impuso el Tribunal de Contrataciones del Estado.*

#### **1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES**

La formulación de consultas y observaciones a las bases se efectúa de conformidad con lo establecido en los numerales 72.1 y 72.2 del artículo 72 del Reglamento.

##### **Importante**

*No pueden formularse consultas ni observaciones respecto del contenido de una ficha de homologación aprobada, aun cuando el requerimiento haya sido homologado parcialmente respecto a las características técnicas y/o requisitos de calificación y/o condiciones de ejecución. Las consultas y observaciones que se formulen sobre el particular, se tienen como no presentadas.*

### **1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES**

La absolución de consultas, observaciones e integración de las bases se realizan conforme a las disposiciones previstas en los numerales 72.4 y 72.5 del artículo 72 del Reglamento.

#### **Importante**

- *No se absolverán consultas y observaciones a las bases que se presenten en forma física.*
- *Cuando exista divergencia entre lo indicado en el pliego de absolución de consultas y observaciones y la integración de bases, prevalece lo absuelto en el referido pliego; sin perjuicio, del deslinde de responsabilidades correspondiente.*

### **1.6. ELEVACIÓN AL OSCE DEL PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES**

Los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones así como a las bases integradas por supuestas vulneraciones a la normativa de contrataciones, a los principios que rigen la contratación pública u otra normativa que tenga relación con el objeto de la contratación, pueden ser elevados al OSCE de acuerdo a lo indicado en los numerales del 72.8 al 72.11 del artículo 72 del Reglamento.

La solicitud de elevación para emisión de Pronunciamiento se presenta ante la Entidad, la cual debe remitir al OSCE el expediente completo, de acuerdo a lo señalado en el artículo 124 del TUO de la Ley 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, al día hábil siguiente de recibida dicha solicitud.

#### **Advertencia**

*La solicitud de elevación al OSCE de los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones, así como a las Bases integradas, se realiza de manera electrónica a través del SEACE, a partir de la oportunidad en que establezca el OSCE mediante comunicado.*

#### **Importante**

*Constituye infracción pasible de sanción según lo previsto en el literal n) del numeral 50.1 del artículo 50 de la Ley, presentar cuestionamientos maliciosos o manifiestamente infundados al pliego de absolución de consultas y/u observaciones.*

### **1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS**

Las ofertas se presentan conforme lo establecido en el artículo 59 del Reglamento.

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>1</sup>). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

#### **Importante**

<sup>1</sup> Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

- *Los formularios electrónicos que se encuentran en el SEACE y que los proveedores deben llenar para presentar sus ofertas, tienen carácter de declaración jurada.*
- *En caso la información contenida en los documentos escaneados que conforman la oferta no coincida con lo declarado a través del SEACE, prevalece la información declarada en los documentos escaneados.*
- *No se tomarán en cuenta las ofertas que se presenten en físico a la Entidad.*

## **1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS**

El participante presentará su oferta de manera electrónica a través del SEACE, desde las 00:01 horas hasta las 23:59 horas del día establecido para el efecto en el cronograma del procedimiento; adjuntando el archivo digitalizado que contenga los documentos que conforman la oferta de acuerdo a lo requerido en las bases.

El participante debe verificar antes de su envío, bajo su responsabilidad, que el archivo pueda ser descargado y su contenido sea legible.

### **Importante**

*Los integrantes de un consorcio no pueden presentar ofertas individuales ni conformar más de un consorcio en un procedimiento de selección, o en un determinado ítem cuando se trate de procedimientos de selección según relación de ítems.*

En la apertura electrónica de la oferta, el comité de selección, verifica la presentación de lo exigido en la sección específica de las bases, de conformidad con el numeral 73.2 del artículo 73 del Reglamento y determina si las ofertas responden a las características y/o requisitos funcionales y condiciones de las Especificaciones Técnicas, detalladas en la sección específica de las bases. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.

## **1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS**

La evaluación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en el artículo 74 del Reglamento.

El desempate mediante sorteo se realiza de manera electrónica a través del SEACE.

## **1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS**

La calificación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en los numerales 75.1 y 75.2 del artículo 75 del Reglamento.

## **1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS**

La subsanación de las ofertas se sujeta a lo establecido en el artículo 60 del Reglamento. El plazo que se otorgue para la subsanación no puede ser inferior a un (1) día hábil.

La solicitud de subsanación se realiza de manera electrónica a través del SEACE y será remitida al correo electrónico consignado por el postor al momento de realizar su inscripción en el RNP, siendo su responsabilidad el permanente seguimiento de las notificaciones a dicho correo. La notificación de la solicitud se entiende efectuada el día de su envío al correo electrónico.

La presentación de las subsanaciones se realiza a través del SEACE. No se tomará en cuenta la subsanación que se presente en físico a la Entidad.

#### **1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS**

Previo al otorgamiento de la buena pro, el comité de selección revisa las ofertas económicas que cumplen los requisitos de calificación, de conformidad con lo establecido para el rechazo de ofertas, previsto en el artículo 68 del Reglamento, de ser el caso.

De rechazarse alguna de las ofertas calificadas, el comité de selección revisa el cumplimiento de los requisitos de calificación de los postores que siguen en el orden de prelación, en caso las hubiere.

#### **1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO**

Definida la oferta ganadora, el comité de selección otorga la buena pro, mediante su publicación en el SEACE, incluyendo el cuadro comparativo y las actas debidamente motivadas de los resultados de la admisión, no admisión, evaluación, calificación, descalificación, rechazo y el otorgamiento de la buena pro.

#### **1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO**

Cuando se hayan presentado dos (2) o más ofertas, el consentimiento de la buena pro se produce a los ocho (8) días hábiles siguientes de la notificación de su otorgamiento, sin que los postores hayan ejercido el derecho de interponer el recurso de apelación.

En caso que se haya presentado una sola oferta, el consentimiento de la buena pro se produce el mismo día de la notificación de su otorgamiento.

El consentimiento del otorgamiento de la buena pro se publica en el SEACE al día hábil siguiente de producido.

#### **Importante**

*Una vez consentido el otorgamiento de la buena pro, el órgano encargado de las contrataciones o el órgano de la Entidad al que se haya asignado tal función realiza la verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro conforme lo establecido en el numeral 64.6 del artículo 64 del Reglamento.*

## **CAPÍTULO II**

### **SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

#### **2.1. RECURSO DE APELACIÓN**

A través del recurso de apelación se pueden impugnar los actos dictados durante el desarrollo del procedimiento de selección hasta antes del perfeccionamiento del contrato.

El recurso de apelación se presenta ante y es resuelto por el Tribunal de Contrataciones del Estado.

Los actos que declaren la nulidad de oficio, la cancelación del procedimiento de selección y otros actos emitidos por el Titular de la Entidad que afecten la continuidad de este, se impugnan ante el Tribunal de Contrataciones del Estado.

#### **Importante**

- *Una vez otorgada la buena pro, el comité de selección, está en la obligación de permitir el acceso de los participantes y postores al expediente de contratación, salvo la información calificada como secreta, confidencial o reservada por la normativa de la materia, a más tardar dentro del día siguiente de haberse solicitado por escrito.*

*Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el comité de selección.*

- *A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.*
- *El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE.*

#### **2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN**

La apelación contra el otorgamiento de la buena pro o contra los actos dictados con anterioridad a ella se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse notificado el otorgamiento de la buena pro.

La apelación contra los actos dictados con posterioridad al otorgamiento de la buena pro, contra la declaración de nulidad, cancelación y declaratoria de desierto del procedimiento, se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse tomado conocimiento del acto que se desea impugnar.

### **CAPÍTULO III DEL CONTRATO**

#### **3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO**

Los plazos y el procedimiento para perfeccionar el contrato se realiza conforme a lo indicado en el artículo 141 del Reglamento.

Para perfeccionar el contrato, el postor ganador de la buena pro debe presentar los documentos señalados en el artículo 139 del Reglamento y los previstos en la sección específica de las bases.

#### **3.2. GARANTÍAS**

Las garantías que deben otorgar los postores y/o contratistas, según corresponda, son las de fiel cumplimiento del contrato y por los adelantos.

##### **3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO**

Como requisito indispensable para perfeccionar el contrato, el postor ganador debe entregar a la Entidad la garantía de fiel cumplimiento del mismo por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original. Esta se mantiene vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista.

##### **3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS**

En las contrataciones que conllevan la ejecución de prestaciones accesorias, tales como mantenimiento, reparación o actividades afines, se otorga una garantía adicional por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación accesorias, la misma que debe ser renovada periódicamente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

##### **Importante**

*En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

##### **3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO**

En caso se haya previsto en la sección específica de las bases la entrega de adelantos, el contratista debe presentar una garantía emitida por idéntico monto conforme a lo estipulado en el artículo 153 del Reglamento.

#### **3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS**

Las garantías que se presenten deben ser incondicionales, solidarias, irrevocables y de realización automática en el país, al solo requerimiento de la Entidad. Asimismo, deben ser emitidas por empresas que se encuentren bajo la supervisión directa de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y que cuenten con clasificación de riesgo B o superior. Asimismo, deben estar autorizadas para emitir garantías; o estar consideradas en la última lista de bancos extranjeros de primera categoría que

periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.

#### **Importante**

*Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro y/o contratista cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*

#### **Advertencia**

*Los funcionarios de las Entidades no deben aceptar garantías emitidas bajo condiciones distintas a las establecidas en el presente numeral, debiendo tener en cuenta lo siguiente:*

*1. La clasificadora de riesgo que asigna la clasificación a la empresa que emite la garantía debe encontrarse listada en el portal web de la SBS (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clasificadoras-de-riesgo>).*

*2. Se debe identificar en la página web de la clasificadora de riesgo respectiva, cuál es la clasificación vigente de la empresa que emite la garantía, considerando la vigencia a la fecha de emisión de la garantía.*

*3. Para fines de lo establecido en el artículo 148 del Reglamento, la clasificación de riesgo B, incluye las clasificaciones B+ y B.*

*4. Si la empresa que otorga la garantía cuenta con más de una clasificación de riesgo emitida por distintas empresas listadas en el portal web de la SBS, bastará que en una de ellas cumpla con la clasificación mínima establecida en el Reglamento.*

*En caso exista alguna duda sobre la clasificación de riesgo asignada a la empresa emisora de la garantía, se deberá consultar a la clasificadora de riesgos respectiva.*

*De otro lado, además de cumplir con el requisito referido a la clasificación de riesgo, a efectos de verificar si la empresa emisora se encuentra autorizada por la SBS para emitir garantías, debe revisarse el portal web de dicha Entidad (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/relacion-de-empresas-que-se-encuentran-autorizadas-a-emitir-cartas-fianza>).*

*Los funcionarios competentes deben verificar la autenticidad de la garantía a través de los mecanismos establecidos (consulta web, teléfono u otros) por la empresa emisora.*

### **3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS**

La Entidad puede solicitar la ejecución de las garantías conforme a los supuestos contemplados en el artículo 155 del Reglamento.

### **3.5. ADELANTOS**

La Entidad puede entregar adelantos directos al contratista, los que en ningún caso exceden en conjunto del treinta por ciento (30%) del monto del contrato original, siempre que ello haya sido previsto en la sección específica de las bases.

### **3.6. PENALIDADES**

#### **3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de conformidad con el artículo 162 del Reglamento.

### **3.6.2. OTRAS PENALIDADES**

La Entidad puede establecer penalidades distintas a la mencionada en el numeral precedente, según lo previsto en el artículo 163 del Reglamento y lo indicado en la sección específica de las bases.

Estos dos tipos de penalidades se calculan en forma independiente y pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

### **3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**

Las causales para la resolución del contrato, serán aplicadas de conformidad con el artículo 36 de la Ley y 164 del Reglamento.

### **3.8. PAGOS**

El pago se realiza después de ejecutada la respectiva prestación, pudiendo contemplarse pagos a cuenta, según la forma establecida en la sección específica de las bases o en el contrato.

La Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los bienes, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad del funcionario que debe emitir la conformidad.

En el caso que se haya suscrito contrato con un consorcio, el pago se realizará de acuerdo a lo que se indique en el contrato de consorcio.

#### ***Advertencia***

*En caso de retraso en los pagos a cuenta o pago final por parte de la Entidad, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, esta reconoce al contratista los intereses legales correspondientes, de conformidad con el artículo 39 de la Ley y 171 del Reglamento, debiendo repetir contra los responsables de la demora injustificada.*

### **3.9. DISPOSICIONES FINALES**

Todos los demás aspectos del presente procedimiento no contemplados en las bases se regirán supletoriamente por la Ley y su Reglamento, así como por las disposiciones legales vigentes.

## **SECCIÓN ESPECÍFICA**

### **CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

(EN ESTA SECCIÓN LA ENTIDAD DEBERÁ COMPLETAR LA INFORMACIÓN EXIGIDA, DE ACUERDO A LAS INSTRUCCIONES INDICADAS)

## CAPÍTULO I GENERALIDADES

### 1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administracion Tributaria  
RUC N° : 20131312955  
Domicilio legal : Avenida Garcilaso de la Veja 1472 – Cercado de Lima – LIMA  
Teléfono: : 634-3300 anexo 51820  
Correo electrónico: : [contrataciones3@sunat.gob.pe](mailto:contrataciones3@sunat.gob.pe)

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación de **PROVISION DE LA NUEVA SOLUCION DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE CALL CENTAR PARA LA SUNAT**

ÍTEM	PRESTACION	DESCRIPCIÓN GENERAL	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
1	PRINCIPAL	Solución de una Plataforma de Call Center para 270 posiciones telefónicas de trabajo y 70 posiciones de mensajería instantánea (webchat).	UNIDADES	1
		Instalación, configuración, programación, integración con los sistemas de información de SUNAT.	SERVICIO	1
		Entrenamiento	SERVICIO	1
	ACCESORIA	Soporte técnico (incluye las 100 horas de actividades mencionados en el numeral 5.3.10)	SERVICIO	1

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante el Formato de Aprobación de Expediente de Contratación N°57-2025-SUNAT/8B7100 el 16 de abril de 2025.

### 1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos ordinarios

### 1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de **suma alzada**, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

### 1.6. MODALIDAD DE EJECUCIÓN

No corresponde

### 1.7. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No corresponde

### 1.8. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

El alcance de la prestación está definido en el Capítulo III de la presente sección de las bases.

### 1.9. PLAZO DE ENTREGA

Las prestaciones materia de la presente convocatoria se entregarán en los siguientes plazos

#### Prestación Principal

- A. Entrega de los bienes** no excederá los noventa (90) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la firma del contrato.
- B. Instalación, configuración, programación, integración con los sistemas de información de SUNAT:** Doscientos y diez (210) días calendario contabilizados desde el día siguiente de suscrito el contrato.
- C. Periodo de inspección y pruebas:** Diez (10) días calendario contabilizados a partir del día siguiente a la recepción del informe de implementación indicado en el numeral 7.5.1. de las especificaciones técnicas.
- D. Entrenamiento:** Será coordinado entre la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica y el Contratista; considerando que deberá impartirse preferentemente durante los sesenta (60) días calendario contabilizados desde el día siguiente de suscrito el contrato.

**Prestación Accesorio**

Mil ochocientos veinte y cinco (1825) días calendarios. a partir del día siguiente de firmada el Acta de Conformidad de la instalación y puesta en funcionamiento de la plataforma emitida por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica -DGIT y el contratista.

**1.10. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES**

Los participantes registrados tienen el derecho de solicitar un ejemplar de las Bases, para cuyo efecto deben cancelar S/ 10.00 (Diez con 00/100 Soles) en el Banco de la Nación, a la Cuenta Corriente N° 000-870722.

La impresión y entrega de las bases se efectuará, en la Mesa de Partes de la SUNAT ubicada en la Av. Garcilaso de la Vega N°1472 Primer Piso - Cerca do de Lima - Lima, en el horario de 08:30 a 16:30 h, previa coordinación a través del correo electrónico [contrataciones3@sunat.gob.pe](mailto:contrataciones3@sunat.gob.pe) y previa presentación por parte del participante de una copia del comprobante de derecho de pago de reproducción de las bases.

**1.11. BASE LEGAL**

- Ley N°28411 - Ley General del Sistema Nacional de l Presupuesto.
- Ley N°32185 - Presupuesto del Sector Público par a el año fiscal 2025.
- Ley N°32186 - Equilibrio Financiero del Presupue sto del Sector Público del año fiscal 2025.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, aprobado por D.S. N°043-2003- PCM.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por D.S. N°004-2019-JUS.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por D.S. N°082-2019-EF, en adelante la Ley.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF - Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en adelante el Reglamento y sus modificatorias con Decreto Supremo N° 377-2019-EF, Decreto Supremo N° 168-2020-EF y Decreto Supremo N°250-2020 -EF.
- Ley N°29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Decreto Supremo N° 005-2012-TR - Reglamento de la Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

## **CAPÍTULO II** **DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

### **2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

Según el cronograma de la ficha de selección de la convocatoria publicada en el SEACE.

#### **Importante**

*De conformidad con la vigesimosegunda Disposición Complementaria Final del Reglamento, en caso la Entidad (Ministerios y sus organismos públicos, programas o proyectos adscritos) haya difundido el requerimiento a través del SEACE siguiendo el procedimiento establecido en dicha disposición, no procede formular consultas u observaciones al requerimiento.*

### **2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS**

La oferta contendrá, además de un índice de documentos<sup>2</sup>, la siguiente documentación:

#### **2.2.1. Documentación de presentación obligatoria**

##### **2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta**

- a) Declaración jurada de datos del postor. **(Anexo N° 1)**
- b) Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta.  
  
En caso de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto.  
  
En caso de persona natural, copia del documento nacional de identidad o documento análogo, o del certificado de vigencia de poder otorgado por persona natural, del apoderado o mandatario, según corresponda.  
  
En el caso de consorcios, este documento debe ser presentado por cada uno de los integrantes del consorcio que suscriba la promesa de consorcio, según corresponda.
- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. **(Anexo N° 2)**
- d) Declaración jurada de cumplimiento de las Especificaciones Técnicas contenidas en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. **(Anexo N° 3)**
- e) La oferta del postor debe indicar los bienes que componen la Solución de plataforma de Call Center: Centrales Telefónicas IP, Anexo IP (softphone), Sistema IVR, Sistema de grabación, Sistema de reportes, Sistema mensajería instantánea(webchat), así mismo es necesario la descripción de los mismos con la información de: marca, modelo, versión de Sistema Operativo, licenciamiento y cantidades.
- f) Las características técnicas de los bienes ofertados indicados en el numeral 5.1 de las especificaciones técnicas, deberá ser sustentada a través de folletos y/o brochures y/o hojas técnicas y/o información técnica del portal oficial del fabricante y/o catálogos. Se aceptará carta de la marca(s) o fabricante(s) en donde se señale el cumplimiento de las características técnicas que no estén señaladas en las hojas técnicas, brochures, datasheets o manuales, a excepción de los numerales 5.1.14, 5.1.18.5 acápites xix y xx, 5.1.30 acápites e y 5.1.48.7 de las especificaciones técnicas.
- g) Declaración jurada de plazo de entrega. **(Anexo N° 4)**

<sup>2</sup> La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

- h) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. (**Anexo N° 5**)
- i) El precio de la oferta en Soles. Adjuntar obligatoriamente el **Anexo N° 6**.
- El precio total de la oferta y los subtotales que lo componen son expresados con dos (2) decimales.

**Importante**

*El comité de selección verifica la presentación de los documentos requeridos. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.*

**2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación**

Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los “**Requisitos de Calificación**” que se detallan en el numeral 3.2 del Capítulo III de la presente sección de las bases.

**2.2.2. Documentación de presentación facultativa**

No corresponde.

**Advertencia**

*El comité de selección no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápitos “Documentos para la admisión de la oferta”, “Requisitos de calificación” y “Factores de evaluación”.*

**2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO**

El postor ganador de la buena pro debe presentar los siguientes documentos para perfeccionar el contrato:

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- b) Garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, de ser el caso.
- c) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes, de ser el caso.
- d) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- e) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- f) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.
- g) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- h) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado<sup>3</sup>.
- i) Carta del fabricante o del representante mediante el cual indique que está autorizado por el a comercializar los bienes, realizar la instalación y brindar el servicio de soporte solicitado.
- j) De ser el caso, acreditación de la validez de los documentos expedidos en el extranjero con los cuales se haya acreditado el cumplimiento de los requisitos para la admisión de la oferta y/o los requisitos de calificación y/o los requisitos para la suscripción del contrato, o una declaración jurada en la que se manifieste el compromiso de presentarlos al inicio efectivo de la prestación.
- k) Declaración Jurada de compromiso de integridad. (**Anexo N°9**)

**Importante**

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y*

<sup>3</sup> Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

en el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".

- En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.

#### **Importante**

- Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.
- De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya<sup>4</sup>.
- La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.

#### **2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO**

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en la Mesa de Partes Virtual de la SUNAT: <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar<sup>5</sup>>.

#### **2.5. FORMA DE PAGO**

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos parciales conforme a lo siguiente:

##### **Prestación Principal**

<b>Actividad</b>	<b>Forma de Pago (%)</b>	<b>Área que otorga la conformidad</b>
Servicio de entrenamiento.	Un pago de 10% del monto contratado de la prestación principal luego de la conformidad del servicio de entrenamiento por parte de SUNAT.	División de Gestion de Infraestructura Tecnológica – DGIT.
Entrega de bienes, instalación, configuración, programación e integración con los sistemas de información de SUNAT	Un pago del 90% del monto contratado de la prestación principal luego de suscrito el acta de inicio del servicio del soporte.	División de Gestion de Infraestructura Tecnológica – DGIT.

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

<sup>4</sup> Según lo previsto en la Opinión N°009-2016/DTN.

<sup>5</sup> Los documentos presentados los sábados, domingos y feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran presentados al primer día hábil siguiente. (Resolución de Superintendencia N°000058-2022/SUNAT).

- Documento de recepción de los bienes por parte del Almacén de Bienes su Uso Consumo y Mobiliarios de la SUNAT
- Informe del funcionario responsable de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica – DGIT de la SUNAT emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago correspondiente.

Dicha documentación se debe presentar en la mesa de partes de la SUNAT virtual (MPV) de la SUNAT: <https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>;

#### **Prestación accesoria**

<b>Actividad</b>	<b>Forma de Pago (%)</b>	<b>Área que Otorga la conformidad</b>
Soporte Técnico (incluye las 100 horas de actividades mencionados en el numeral 5.3.10)	Pagos mensuales por el 1.67% aproximadamente del monto total contratado de la prestación accesoria	División de Gestión de Infraestructura Tecnológica – DGIT

El pago se realizará cada treinta (30) días calendarios durante el periodo de ejecución del servicio que es de cinco (5) años (1825 días calendarios), sería: Los primeros 59 meses el 1.67 % aproximado del monto total de la prestación accesoria y en el mes 60 el 1.47% del monto de la prestación accesoria).

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

- Informe del funcionario responsable de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica – DGIT de la SUNAT emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago correspondiente.

Dicha documentación se debe presentar en la mesa de partes de la SUNAT virtual (MPV) de la SUNAT: <https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>;

### **CAPÍTULO III** **REQUERIMIENTO**

#### **Importante**

*De conformidad con el numeral 29.8 del artículo 29 del Reglamento, el área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación.*

#### **3.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

##### **1. DENOMINACION DE LA CONTRATACION**

Provisión de la nueva Solución de Plataforma Tecnológica de Call Center para la SUNAT

##### **2. FINALIDAD PUBLICA**

LA ENTIDAD dentro de su PEI (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", Potenciar la Infraestructura tecnológica de la SUNAT que facilite el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras por parte de los contribuyentes y usuarios de comercio exterior,

##### **3. ANTECEDENTES**

La SUNAT tiene como objetivo contar con servicios que aprovechen al máximo las TI vigentes para alcanzar los objetivos estratégicos institucionales con calidad, eficiencia y oportunidad.

La SUNAT cuenta con dos centros de cómputos (Data Center) que atienden todos los servicios informáticos. Un Data Center es contingencia del otro y cada uno se encuentra en capacidad de atender la carga de usuarios.

La actual Plataforma del Call Center se encuentra ubicada en los Data Centers de SUNAT, sito en Calle Andrés Reyes N.°320 – San Isidro y La Victoria (Av. Santa Catalina N.º 663), configurada en alta disponibilidad geográfica.

A la fecha, la cabecera del Call Center de SUNAT es el número (01) 3150730 en "Hunting" con 8 enlaces SIP-TRUNK, 7 para inbound y 1 para outbound.

El promedio de llamadas entrantes por mes que recibe la actual plataforma es de:

<b>Año</b>	<b>Promedio mensual de llamadas ingresadas</b>
2023	3,561,196
2024*	3,264,963

(\*) Al 31.12.2024

La SUNAT cuenta con el servicio de red inteligente 0-801-12-100, número al cual los usuarios de provincias llaman y está integrado a la actual solución del Call Center.

Por tanto, se requiere una nueva Solución de Plataforma Tecnológica de Call Center para la SUNAT con la inclusión de nuevos aplicativos a nivel de servidor que permitan:

- Mejorar y agilizar los procesos de interacción con los contribuyentes y operadores de comercio exterior en el canal telefónico, incluyendo a su vez el servicio de mensajería instantánea y en el futuro otros canales alternativos.
- Brindar mayor flexibilidad y autonomía en la operación frente a los cambios rutinarios que realiza la Institución, sin tener dependencia del Proveedor y/o el Fabricante.
- Obtener mayor control y profundidad en la generación de los datos requeridos para el análisis del rendimiento.
- En general, introducir varios elementos y servicios de innovación dentro de la plataforma, sin generar disrupción ni afectar los servicios de comunicaciones existentes con el propósito de asegurar una transformación del negocio, para lograr una mayor recaudación, así como un incremento en la satisfacción del usuario final.

#### 4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACION

##### 4.1. Objetivo General

Se requiere la provisión y reemplazo de la Plataforma Tecnológica del Call Center de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria en una arquitectura que garantice la disponibilidad y continuidad del servicio para cumplir con los objetivos institucionales

##### 4.2. Objetivo Específico

- Adquisición de una nueva solución de plataforma tecnológica de Call Center con un servicio de soporte de 1825 días calendario, a fin de continuar brindando el servicio de Atención de Consultas a los Contribuyentes a nivel nacional.
- Mantener la disponibilidad de los servicios informáticos que la SUNAT pone a disposición, a través de una nueva solución de plataforma tecnológica de Call Center, que incluya el servicio de mensajería instantánea, para facilitar el cumplimiento de obligaciones tributarias.

#### 5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DE LOS BIENES A CONTRATAR

##### 5.1. Descripción y cantidad de los bienes

ÍTEM	PRESTACION	DESCRIPCIÓN GENERAL	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
1	PRINCIPAL	Solución de una Plataforma de Call Center para 270 posiciones telefónicas de trabajo y 70 posiciones de mensajería instantánea (webchat).	UNIDADES	1
		Instalación, configuración, programación, integración con los sistemas de información de SUNAT.	SERVICIO	1
		Entrenamiento	SERVICIO	1
	ACCESORIA	Soporte técnico (incluye las 100 horas de actividades mencionados en el numeral 5.3.10)	SERVICIO	1

5.1.1. La nueva solución de Call Center debe tener características de configuración Clúster con alta disponibilidad y redundancia geográfica que se implementarán en los Datacenter de San Isidro y La Victoria.

5.1.2. El Contratista deberá asegurarse de incluir en su oferta, los componentes de sistema operativo, licenciamiento, sistema base, hardware, y los servicios adicionales a fin de poner en funcionamiento la nueva plataforma de Call Center, con los entregables que se describirá en el desarrollo de las especificaciones técnicas.

Se precisa que, durante la etapa de Instalación, configuración, programación, integración con los sistemas de información de SUNAT, el contratista debe incluir la participación del fabricante, a fin de poder resolver eventos, así como escalamientos de manera oportuna garantizando configuraciones estables en esta etapa.

5.1.3. La nueva solución del Call Center debe instalarse y configurarse con redundancia geográfica a ser instalados en los **Datacenters San Isidro (Calle Andres Reyes N.º 320) y La Victoria (Av. Santa Catalina N.º 663)** estos locales están conectados a la Red MPLS que integra a todas las sedes institucionales conformando la Red SUNAT.

5.1.4. La nueva solución debe ser compatible con la plataforma Windows 10 E3

o superior, versión de Windows con la que trabajan los agentes de la Central de Consultas y que se sea accesible vía Navegador Web.

- 5.1.5.** La nueva solución de Call Center debe incluir gabinete de comunicaciones autosoportado en cada Datacenter, con las características mínimas siguientes:

Altura	42 UR estándar de la industria
Puertas	Frontal microperforado al 70% y posterior doble hoja, con cerraduras Ventilación necesaria para el adecuado flujo de refrigeración de los componentes.
Energía Eléctrica	200-240 v y 50-60 Hz. PDU con 8 tomacorrientes

- 5.1.6.** Todos los componentes para la conexión al Switch CORE de la SUNAT deben ser provista por el Contratista. Los puertos del Switch CORE son del tipo 10 GbE-T o 10GbE SFP+ o 40GbE QSFP+, el postor deberá brindar, patchcord y la cantidad de interfaces u otros componentes necesarios para conectar la solución ofertada al Switch CORE de la Entidad. *Se aclara que la actual plataforma/solución de call center se encuentra conectada a 2 puertos de velocidad 10GbE en los switch modelo HPE 12904E en cada Datacenter. Los switches en mención constan de puertos de velocidades 1GbE, 10 GbE y 40GbE, la cantidad de puertos requeridos para la nueva solución dependiendo de la arquitectura empleada, serán gestionados mediante la DGIT en la etapa de implementación, el postor deberá brindar los componentes necesarios para conectar la solución ofertada al Switch CORE de la Entidad.*

- 5.1.7.** Los componentes: Centrales Telefónicas IP, anexos IP (softphone) y el Suite del Call Center de la Solución ofertada pertenezcan al mismo fabricante. La solución debe ser diseñada para trabajar en una arquitectura de capas, siendo el cliente un navegador web estándar.

- 5.1.8.** La solución requerida debe ser del tipo Empresarial y estar dimensionada para un futuro crecimiento o escalamiento del 50%, no se aceptará hardware o software de licenciamiento libre. Por otro lado, la nueva solución de Call Center debe de integrarse con troncales SIP con la actual Plataforma de Telefonía IP administrativa de la SUNAT, el cual deberá proveer hardware, software, servicio y todo lo necesario para la integración y comunicación con lo que cuenta SUNAT:

Plataforma Avaya Aura Communication Manager R8 Core Telefonía IP  
 Plataforma Avaya Aura Session Border Controller SBC R8  
 Plataforma Avaya Aura System Manager R8 Plataforma Avaya Aura Session Manager R8.

- 5.1.9.** La oferta del postor debe indicar los bienes que componen la Solución de plataforma de Call Center: Centrales Telefónicas IP, Anexo IP (softphone), Sistema IVR, Sistema de grabación, Sistema de reportes, Sistema mensajería instantánea(webchat) ,así mismo es necesario la descripción de los mismos con la información de: marca , modelo ,versión de Sistema Operativo, licenciamiento y cantidades.

Las características técnicas de los bienes ofertados indicados en el numeral 5.1., deberá ser sustentada a través de folletos y/o brochures y/o hojas técnicas y/o información técnica del portal oficial del fabricante y/o catálogos. Se aceptará carta de la marca(s) o fabricante(s) en donde se señale el cumplimiento de las características técnicas que no estén señaladas en las hojas técnicas, brochures, datasheets o manuales, a excepción de los numerales 5.1.14 ,5.1.18.5 acápite xix y xx ,5.1.30 acápite e y 5.1.48.7.

**Costos Unitarios: Provisión de la nueva Solución de Plataforma Tecnológica de Call Center para la SUNAT**

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Precio unitario	Costo Total
Solución de una Plataforma de Call Center para 270 posiciones	Unidad	270		

telefónicas de trabajo.				
Posiciones de Mensajería Instantánea (Webchat)	Unidad	70		
Instalación, configuración, programación, integración con los sistemas de información de SUNAT.	Unidad	1		
Entrenamiento	Unidad	1		
Soporte técnico.	Unidad	1		

### **CENTRAL TELEFONICA IP**

- 5.1.10.** Arquitectura basada en Telefonía IP y con soporte a virtualización. No se aceptará soluciones de telefonía tradicional, propietarios, híbridos, analógicos, digitales o similares a los que se agregue módulos IP
- 5.1.11.** La solución debe incluir la conectividad, interfaces, equipos u otros componentes necesarios para integrarla con la Red Pública de Telefonía (SIP- TRUNK) mínimo 10 líneas **SIP-TRUNK** (9 líneas dedicadas al inbound y 1 línea dedicada al outbound) para cada Sistema Principal y Respaldo a través de Carrier que ofrece dicho servicio, para el caso de SIP-TRUNK debe tener una configuración mínima de 30 canales de voz
- i. Funcionalidades IVR, ACD CTI.
  - ii. Códecs de voz G711 G729a/b y/o sus variantes.
  - iii. Incluya conferencia multipartitas.
  - iv. Manejo de protocolos **SIP y/o H323 y/o QSIG**
  - v. Incluya integración con red celular pública y privada
  - vi. Asignación de terminales telefónicos manos libres para estaciones de trabajo –softphone y headset, así como el licenciamiento de software necesario para 270 posiciones (CTI-IVR-ACD). La aplicación deberá tener controles de telefonía para los softphone tales click to dial, retención, transferencia, conferencia
  - vii. Características de los headset:
 

Deberán ser nuevas homologadas por el fabricante de la solución ofertada Deben tener conectividad USB plug and play (tipo A 3.0). Deben tener controles en línea de conexión para responder y finalizar llamadas, silenciar y controlar el volumen de las llamadas. Deben tener almohadilla blanda y soporte de sostén suave. El micrófono debe poder reducir el ruido de fondo. Banda de sujeción sobre la cabeza con sujeción debe ser mecánica y con ajuste cómodo y personalizable

Ecualizador dinámico, respuesta de frecuencia del micrófono de 150 Hz – 6.5 kHz óptima para telefonía de voz de banda ancha (hasta 6.800 Hz) Salida estéreo de alta fidelidad desde 20 Hz – 18 kHz, procesamiento de señal digital (DSP) mejorado, micrófono con reducción de ruido.

El contratista contemplará el MTBF de las diademas y deberá reemplazar de acuerdo a la necesidad de la Entidad, durante la vigencia del contrato.
  - viii. Música o audio de: espera, transferencia y parqueo
  - ix. Cabecera única de las llamadas inbound, el proveedor debe proponer la arquitectura óptima de trabajar con la actual cabecera **3150730** (9 Líneas telefónicas inbound y una línea telefónica outbound **SIP-TRUNK**) principales instaladas en el Datacenter de San Isidro y 9 líneas telefónicas inbound y una línea outbound **SIP-TRUNK** de respaldo instalados en el Datacenter de La Victoria.
- 5.1.12.** Debe integrarse al Servicio de Red Inteligente que cuenta SUNAT 0-801-12-100. La solución no debe tener inconvenientes a la recepción de las llamadas que vienen de la red inteligente
- 5.1.13.** La solución debe incluir el hardware y Software del Sistema Tarificador para la gestión de las llamadas de los agentes, que puede ser de un fabricante distinto a la solución del Call Center. El Tarificador deberá contar con redundancia Geográfica y que pueda realizarse vía un proceso

de activación manual.

- 5.1.14. El contratista debe inventariar, desmontar, embalar, y entregar a los Almacenes de SUNAT– Lurín, con un informe técnico a la División de Gestión e Infraestructura Tecnológica la plataforma actual (Cisco) para su proceso de baja; después de implementado y estabilizada la nueva solución de Call Center, los plazos o fechas de esta actividad serán coordinados con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica - DGIT.

#### **PROCESAMIENTO DE LLAMADAS INBOUND EN EL CALL CENTER**

- 5.1.15. Este componente deberá estar configurado para atender **un total de doscientos setenta (270) agentes concurrentes** o que ésta se realice de manera individualizada o personalizada; es decir, que no solo abarque las 270 posiciones concurrentes, sino que tenga la capacidad de abarcar la grabación del pool completo de agentes que actualmente tiene la División de Canales Centralizados y es de 280 agentes ,los que estarán encargados de la atención de llamadas de voz que ingresan al Call Center a través de un numero único de entrada 3150730.
- 5.1.16. Los agentes estarán organizados en grupos (HUNT GROUPS) caracterizados por las habilidades (SKILLS) de atención propias de cada agente. Cada agente estará configurado con un determinado nivel de pericia o habilidad (SKILL LEVEL) y un Agente podrá estar asignado a más de un grupo (SKILL).
- 5.1.17. Cada Agente debe poder ser asignado hasta un total de 120 grupos (SKILL) como máximo. Se estima que la cantidad de grupos (SKILL) a poner en operación en todo el CC es alrededor de 30. La asignación de skill de agente deber ser realizada por el administrador del Call Center y/o supervisor encargado. Asimismo, la plataforma debe asignar a los agentes de acuerdo con su skill, demanda de cada grupo y tiempos de espera, de acuerdo a las necesidades que defina el área usuaria. **Se precisa que también se aceptarán ofertas que soporten de un máximo de 50 atributos por agente y 15 skills por agente como máximo**
- 5.1.18. **Procesamiento de llamada:** Este es un proceso conocido que permite asignar diferentes **programas** a cada llamada que ingresa al CC con el fin de brindar un tratamiento temporal distintivo (tocar anuncios, poner música en espera) y realizar el enrutamiento para atención al grupo de agentes (SKILL) más conveniente. El ingreso de la música o anuncios en espera, tanto en la cola de IVR como en la cabecera, se debe realizar en producción y permitir su modificación por parte del administrador del Call Center y/o supervisor encargado.
- 5.1.18.1. Cada grupo de agentes tendrá hasta 4 niveles de prioridad para asignar a cada llamada. Como parte de las pruebas de conformidad del servicio deberá contemplarse la prioridad del piloto IPCN durante la atención de las llamadas que ingresen a la plataforma.
- 5.1.18.2. El punto de entrada a este proceso será a través de una serie de números de extensión lógicos (u otra nomenclatura, pero con la misma funcionalidad), el cual representará un tipo o categoría de llamada (Ejemplo: Consultas Generales, Consultas Tributarias, Reclamos, Estado de Cuenta) al cual se puede llegar mediante un numero directo (DNIS – Dialed Number Identification Service) o por procesamiento previo realizado en un sistema de autoatención tipo IVR o similar.
- 5.1.18.3. Cada extensión o vector tendrá asignado un único **programa** asociado que lo caracteriza. Mas de una extensión o vector podrá referenciar al mismo **programa** si se requiere. A su vez, cada extensión podrá llamar en cadena a otras extensiones a modo de subrutinas a fin de organizar el procesamiento de la forma más conveniente.
- 5.1.18.4. Cada extensión se ejecutará de forma secuencial e incluirá diversos comandos que permitan realizar el tratamiento y enrutamiento condicional hacia los grupos de agentes, considerándose como mínimo lo siguiente:

- i. Ofrecer un menú de opciones de selección en base a audios pregrabados para recolectar dígitos del Usuario que llama.
- ii. Tocar anuncios o música en espera.
- iii. Retrasar el procesamiento con tiempos cortos de espera.
- iv. Encolar llamadas hasta en 3 grupos (SKILLS) en forma simultánea para dar cobertura a las llamadas de mayor prioridad.
- v. Medir parámetros del sistema (hora del día, día de la semana o días establecidos como feriados) o del CC (EWT – Expected Wait Time, ASA – Average Speed of Answer) que sirven para tomar decisiones en el flujo del programa.
- vi. Enrutamiento condicional (IF) a otros pasos del mismo programa, de acuerdo con la medición de diversas condiciones en el CC, como: el número de agentes disponibles en un grupo, el número de llamadas en una cola y el número de teléfono desde donde se hizo la llamada.
- vii. Cambiar dinámicamente la prioridad de una llamada en la cola de acuerdo con alguna condición.
- viii. Enrutar la llamada hacia otra extensión
- ix. Trasladar la decisión de enrutamiento hacia un sistema externo.
- x. Permitir que se grabe un mensaje del Usuario
- xi. Terminar el procesamiento de la llamada

5.1.18.5. Asimismo, se tendrá configuraciones especiales de tratamiento como:

- xii. Redirigir una llamada que no tiene respuesta después de un número establecido de timbrados (RONA – REDIRECTION ON NO ANSWER).
- xiii. Redirigir una llamada a una cola cuando la llamada al teléfono o softphone SIP del Agente no puede ser conectada debido a una pérdida o mala calidad en la conectividad (ROOF – REDIRECTION ON OPTIM FAILURE)
- xiv. Permitir que una llamada sea puesta de nuevo a cargo del programa de procesamiento cuando todas las partes (excepto el Usuario que llamo) cuelgan la llamada. Esta funcionalidad se requiere para permitir la invitación al Usuario a completar una Encuesta en línea.
- xv. Comunicar la posición de espera del usuario y el tiempo promedio de espera, así como la posibilidad de agendar una devolución de llamada.
- xvi. Dentro de la configuración del árbol de IVR se debe considerar la flexibilidad para poder agregar opciones dentro del menú y esta configuración deberá ser realizada por el administrador de Call center y/o supervisor, de acuerdo con la tecnología de la solución este acceso requerido debe de ser controlado a fin de no impactar en la operatividad del servicio si ello no es factible estará sujeto a solitud de la Entidad para que el contratista pueda realizar las modificaciones requeridas como parte del soporte técnico .
- xvii. El IVR debe realizar un filtro antes de que la llamada sea asignada a un agente, atendiendo las consultas de capa simple, brindando información automatizada. Al ingresar la llamada se indicará entre las opciones que tiene el usuario, la posibilidad de acceder a información automatizada (tipo de cambio, padrones, estado de registro, deuda exigible, entre otros), accediendo a servicios web de la Administración para atender esas

consultas.

**xviii.** Para las consultas automatizadas se requiere que la reportería incluya información respecto de las llamadas que ingresan como automáticas y luego pasan a la cola para la atención con un agente. El reporte también debe incluir el tipo de consulta seleccionada, resultado de la llamada (atendida, abandonada u otro estado), así como tiempo de duración.

**xix.** Se precisa que la Entidad cuenta con las siguientes capas de integración:

API Gateway REST o API REST  
IBM Integration Bus

**xx.** Se precisa que la Entidad será responsable de desarrollar los conectores o servicios web para que la solución de IVR pueda conectarse a los repositorios de información a fin de realizar la validación de datos.

**5.1.19. Enrutamiento basado en habilidades:** Esto corresponde a la funcionalidad de administrar niveles de conocimientos, que permite asociar la necesidad o requerimiento de un Usuario que llama con el mejor nivel de habilidad asignado numéricamente (SKILL LEVEL) a un Agente que se encuentre disponible.

- i. Se debe permitir asignar hasta 16 niveles por cada SKILL, donde el SKILL LEVEL 1 corresponderá al de mejor calificación. También se aceptarán otras formas de ruteo como Colas de Precisión (Precision Queues) booleanas que tengan un expertise del 1-10. [Se aceptarán soluciones que puedan permitir asignar hasta 16 niveles por cada SKILL y la asignación de calificaciones sea según el manual de instalación de la solución.](#)
- ii. Cada Agente debe contar con un AGENT LOGIN ID y una clave, con los cuales se registra a la plataforma CC desde un número de extensión (teléfono IP o softphone). La plataforma asocia con esa extensión telefónica a todos los SKILLS asignados al AGENT LOGIN ID.

**5.1.20. Habilitación del Algoritmos Avanzados:** Esto corresponde a la activación de funcionalidades que utilizan algoritmos avanzados de selección que permiten atender situaciones de sobre demanda, incluyendo el punto de vista que favorece a los objetivos de negocio o servicio de la Institución. Específicamente debe habilitarse:

5.1.20.1. En situaciones en que se tenga más de un Agente disponible para atender una llamada en un SKILL, los métodos de selección de Agentes serán como mínimo:

- i. Método 1: Se selecciona primero los Agentes con el mayor nivel de habilidad (SKILL LEVEL) y luego se elige al que tenga la métrica de menor tiempo de ocupación.
- ii. Método 2: Se selecciona primero los Agentes con el mayor nivel de habilidad (SKILL LEVEL) y luego se elige al que tenga la métrica de mayor tiempo de disponibilidad.
- iii. Método 3: Se selecciona al Agente basado en el porcentaje del tiempo que ese Agente tiene reservado como objetivo para atender cada SKILL asignado (la llamada que ingresa tiene un SKILL asociado). Por comparación, se elige el Agente que tiene el porcentaje más bajo de cumplimiento para ese SKILL. Este método debe corresponder al método equivalente de selección de llamadas que se explica más adelante.

5.1.20.2. En situaciones en que se tenga más de una Llamada en cola porque no hay agentes disponibles, los métodos de selección de Llamadas estarán basados en parámetros adicionales, como:

- i. Tiempo de espera actual de una llamada en una cola (CWT

- Current Wait Time)
  - ii. Tiempo de espera total pronosticado para una llamada en una cola (PWT – Predicted Wait Time) si no se asigna la llamada en el momento que se pone disponible un Agente.
  - iii. Objetivo de Servicio (SO – Service Objective) por SKILL, que es el tiempo de espera deseado para un SKILL. Un menor SO refleja que ese SKILL es de mayor importancia para la Organización.
- 5.1.20.3. Con los parámetros anteriores, los métodos de selección de Llamadas cuando se ponga un Agente disponible serán como mínimo:
- i. Método 1: Por mayor necesidad. Se elige la llamada con el CWT o el PWT más alto.
  - ii. Método 2: Por mayor necesidad con SO. Se elige la llamada con el ratio CWT/SO o PWT/SO más alto.
  - iii. Método 3: Por nivel de habilidad. Se filtra primero las llamadas donde el Agente tiene el nivel más alto de habilidad (SKILL LEVEL) y luego se elige la llamada que tenga el mayor PWT pronosticado.
  - iv. Método 4: Por nivel de habilidad con SO. Se filtra primero las llamadas donde el Agente tiene el nivel más alto de habilidad (SKILL LEVEL) y luego se elige la llamada que tenga el mayor ratio PWT/SO.
  - v. Método 5: Por el porcentaje de tiempo que el Agente tiene reservado como objetivo para atender cada SKILL al cual este asignado (cada llamada en la cola tiene un SKILL asociado). Por comparación, se elige la llamada que tiene el porcentaje más bajo de cumplimiento en su SKILL. Este método debe corresponder al método equivalente de selección de agentes explicado anteriormente.
- 5.1.21. Edición de los Programas**
- 5.1.21.1. Se deberá ofrecer una herramienta basada en web que utilice una interface gráfica tipo jalar-arrastrar (drag-and-drop) para diseñar los programas que permiten procesar una llamada.
- i. Esta herramienta debe permitir ligar los flujos de llamada en la etapa previa del sistema IVR con los programas que brindan el tratamiento y enrutamiento hacia los agentes.
  - ii. Los diseños deben poder exportarse a formato PDF o Visio.
- 5.1.22. Workforce management (WFM):** La plataforma debe permitir establecer horarios, distribución de personal y recursos, de acuerdo con las necesidades del servicio, crear la agenda de cada día de trabajo de cada agente, hora a hora, incluyendo los horarios de Login, Logout, las pausas de descansos. Debe permitir tomar en cuenta reglas de trabajos como el horario máximo de trabajo de cada agente, los días festivos, las reglas de descanso, todo con base en la volumetría proyectada de voz, en nivel de servicio esperado en cada cola. Sobre el Workforce Management se requiere redundancia geográfica y que podría activarse de manera manual.

#### **INTEGRACION CON EL CTI**

- 5.1.23.** La plataforma debe permitir la integración de aplicaciones, de acuerdo con las necesidades de la Institución (Apps, Redes Sociales, WhatsApp, Servicio de Mensajería Instantánea, entre otros). La Plataforma del Call Center deberá ofrecer un mecanismo licenciado de integración basado en un conjunto abierto de protocolos, servicios web e interfaces de programación (API) que permitan el acceso externo a las funcionalidades del motor de procesamiento de llamadas. Los tipos de protocolos

soportados por este mecanismo serán:

- Servicio Web tipo RESTful (REST API)
- TSAPI y/o JTAPI
- API para control de llamada, media RTP y dispositivo
- TLS

## **SISTEMA DE REPORTES**

### **SUB-SISTEMA DE REPORTES 1**

**5.1.24.** Este Sub-Sistema de Reportes será implementado en una **configuración redundante del tipo activo-standby** a fin de ofrecer redundancia para los datos.

- El Proveedor deberá dimensionar los recursos de hardware a nivel de servidor para soportar un crecimiento del 50% en la cantidad de Agentes y Supervisores.
- Debe contar con licenciamiento para doscientos setenta (270) posiciones de agentes. La entidad podrá incrementar la cantidad de posiciones, de acuerdo a su necesidad.
- Integración a un Directorio Activo (Microsoft) utilizando protocolo LDAP estándar, para el manejo centralizado de los Usuarios.
- Opciones para realizar respaldo a dispositivos externos de almacenamiento conectados por USB o a través de la red utilizando NFS.
- Interface hacia los archivos de base de datos que contienen el historial de llamadas, para ser accesibles desde una aplicación externa del tipo BI (Business Intelligence) o CAD (Computer-Aided Dispatch) o similares. El acceso será utilizando protocolo ODBC o SFTP o similar para el transporte de datos. La Institución utilizara esta Interface para crear sus propios reportes personalizados y realizar un análisis detallado de llamadas en base a los datos históricos que recoge la plataforma
- Para los Administradores del CC, el mismo software Cliente (Windows 10 o superior) o mediante browser utilizado por los Supervisores, ofrecerá la capacidad de visualizar o cambiar parámetros relacionados al procesamiento de llamadas, como:
  - Añadir o remover agentes de un determinado SKILL.
  - Mover extensiones entre SKILLs.
  - Cambiar las asignaciones de SKILL.
  - Cambiar un grupo de troncales hacia una extensión.
  - Crear, copiar y editar extensiones
  - Iniciar el rastreo de un Agente
- La aplicación deberá incluir al menos 200 reportes predefinidos. Los reportes serán del tipo histórico, en tiempo real o integrados (una combinación de los dos anteriores), a fin de rastrear todas las actividades **del Call Center que permitan su correcto monitoreo y gestión.**
  - Los reportes tendrán disponible un formato tabular estándar (tablas) y/o formato gráfico (con visualización en 2D y 3D).
  - Los reportes podrán ser exportables a formato CSV y/o HTML y/o Excel.

**5.1.25.** Los reportes podrán ser visualizados y/o generados por los Supervisores que estén licenciados, mediante alguna de las siguientes opciones:

- i. Un software cliente que corra en una estación Windows 10 o superior. Este software debe incluir una herramienta para el diseño de reportes personalizados con una interface tipo Wizard, que permita copiar un reporte existente o crear un reporte desde cero.
- ii. O a través de una interface Web (Chrome, Firefox, Edge) que se conecta al servidor de la aplicación y permita la visualización desde algún dispositivo móvil o Tablet.

**5.1.26.** Los Reportes en Tiempo Real deben brindar vistas instantáneas a los Supervisores acerca del rendimiento y estado del CC. El tiempo de refresco de la información será seleccionable entre un rango de 3 a 15 segundos, como mínimo

Se debe considerar incluido como mínimo los siguientes reportes:

- Reportes de en **tiempo real** por agentes:
  - i. Deben mostrar la actividad actual de todos los agentes asignados a un SKILL.
  - ii. Información en tiempo real (extensión, estado, tiempo de permanencia) y estadísticas para un agente específico
    - Nombre del agente.
    - Id del agente.
    - Hora de logueo.
    - Tiempo de logueo total al sistema.
    - Tiempo de not ready deglozado en tiempos de almuerzo, escansos y otros tipos de not ready.
- Reportes en tiempo real de colas y agentes
  - iii. Que incluyan información completa y resumen referente al estado de una cola para un SKILL, así como información asociada como el número de llamadas en espera, la llamada con más tiempo en espera y porcentaje de llamadas respondidas dentro del nivel de servicio aceptable, y la cantidad de agentes logueados en llamadas y disponibles en el SKILL.
- Reportes en tiempo real por SKILL (tabulares y de forma gráfico)
  - i. Tiempos de espera de llamadas que son respondidas y abandonadas dentro de un intervalo de tiempo y dentro de un nivel de servicio aceptable.
  - ii. Otras métricas como el número de llamadas en espera, la llamada con mayor tiempo de espera, el ASA (Average Speed of Answer), tiempo promedio de llamada, total de llamadas abandonadas y otras métricas adicionales.
- Reportes en **tiempo real** por Troncales.
  - i. Muestra el estado actual de cada troncal dentro de un grupo de troncales seleccionado, de tal forma de identificar el nivel de uso de esa facilidad.
- Reportes en **tiempo real** por cada extensión (tabulares y de forma gráfica)
  - i. Muestra los tiempos de espera de las llamadas respondidas y abandonadas para una extensión dentro de un intervalo de tiempo.
  - ii. Muestra como están siendo procesadas las llamadas por una determinada extensión y durante un intervalo de tiempo. Se presenta información como el ASA (Average Speed of Answer), número de llamadas abandonadas, tiempo de abandono promedio y número de llamadas forzadas a desconexión.

**5.1.27.** Los Reportes Históricos deben mostrar e informar (a detalle y de forma resumida) acerca del rendimiento pasado de cualquier subconjunto de métricas asociado al procesamiento de llamadas en el Call Center.

Los Reportes Históricos estarán clasificados de acuerdo con la categoría de información brindada, de forma similar a los Reportes en Tiempo Real, considerando como mínimo los siguientes:

- Reportes históricos por Agentes (deberá incluir información de producción, tiempo de ready y not ready, temas, encuesta, hora de ingreso y fin de llamada, tiempo de conversación, tiempo de timbrado, así como los tiempo y veces en hold, poder identificar RUC y teléfono de la llamada, nombre de agente, id, registro, nombre y registro de supervisor)
- Reportes históricos por SKILL
- Reportes históricos por Troncales
- Reportes históricos por Extensión

Los **Reportes Históricos** disponibles de acuerdo con el intervalo de medición de tiempo deseado, serán los siguientes:

- Por intervalos horarios medidos en 15, 30 o 60 minutos, hasta un espacio de almacenamiento máximo de 370 días.
- Por resumen diario (una línea por cada día), hasta un espacio de almacenamiento máximo de 5 años.
- Por resumen semanal (una línea por semana), hasta un espacio de

almacenamiento máximo de 10 años.

- Por resumen mensual (una línea por mes), hasta un espacio de almacenamiento máximo de 10 años.

### **SUB-SISTEMA DE REPORTES 2**

**5.1.28.** Estos reportes deben permitir la construcción de Reportes Personalizados que combinen información de la Plataforma Call Center y otras Plataformas asociadas de uso interno, con el fin de realizar un análisis de mayor detalle o identificar tendencias que ayuden a la optimización y mejora del servicio, se precisa que se aceptarán como mínimo tres reportes.

Este sub-sistema podrá ser del mismo Fabricante de la Plataforma Call Center o de un Fabricante asociado que cuente con los mecanismos de integración y conectores necesarios para extraer la información requerida del Sub-Sistema de Reportes y/o directamente de otras aplicaciones de la Plataforma CC.

Este sub-sistema podrá ser brindada en modalidad de suscripción durante el tiempo de duración del contrato, pero deberá estar instalada necesariamente en los **Centros de Datos (Principal y Contingencia) en una modalidad activo-standby**. En caso de caída del Centro de Datos Principal, la aplicación deberá recuperarse en el Centro de Datos de Contingencia de forma automática o siguiendo un procedimiento manual cuya elaboración estará a cargo del Contratista. **Se precisa que se aceptará soluciones en que los Reportes históricos por Agentes y Reportes Históricos por Extensión puedan ser brindados por sub-sistema de reportes 1 o por el sub-sistema de reportes 2.**

**5.1.29.** Deberá permitir crear Reportes combinados (Dashboard) que reúnan en una sola vista los Reportes Históricos y Reportes en Tiempo Real disponibles.

Una vista debe permitir visualizar todos los agentes divididos por Grupos o SKILLS.

Otra vista debe permitir visualizar todos los agentes divididos por Supervisor asignado.

**Se aceptará que el tiempo de actualización para los datos en tiempo real en reportes combinados podrá ser de 1 minuto.**

**5.1.30.** Deberá permitir personalizar los Reportes Históricos obtenidos de la base de datos disponible del Sub-Sistema de Reportes o directamente de la Plataforma CC, incluyendo datos en Tablas como:

a. Agente:

- i. Hora de Login.
- ii. Tiempos de READY y NOT READY
- iii. Tiempo de LOGIN total al Sistema
- iv. Tiempo en HOLD por Agente
- v. Número de Veces que derivó a VDN de Encuestas
- vi. Supervisor asignado
- vii. Resumen de todos los estados del Agente en el día

b. Llamadas

- i. Fecha y Hora de ingreso por llamada
- ii. Hora de inicio y fin de atención
- iii. Duración por Llamada (Tiempo de Conversación)
- iv. Tiempo en HOLD por llamada
- v. Cantidad de Llamadas cortadas por Agente o Contribuyente
- vi. Número de Teléfono desde donde llamó el Contribuyente
- vii. RUC asociado a la Llamada
- viii. Piloto o SKILL asociado a la Llamada (Tributario, Informático, Aduanas, IPCN)
- ix. Código y Descripción del Tema Consultado
- x. Elección de Encuesta (Respuestas 1 o 2)

c. Cola o SKILL o CSQ (Contact Service Queue)

- i. TEM (Tiempo de Espera Máximo – peor caso)

- ii. Cantidad de Llamadas ingresadas
- iii. Cantidad de Llamadas abandonadas dentro del TEM
- iv. Cantidad de Llamadas transferidas entre Colas o SKILLS
- d. Otros Reportes Personalizados
  - i. Encuestas
  - ii. Temas consultados
  - iii. RUC (Código de Contribuyente)
- e. El acceso a datos o información que no sea propia de la Plataforma CC, será realizado a través de SERVICIOS WEB (REST API) que la Institución pondrá disponible al Proveedor a fin de viabilizar la creación de los Reportes Históricos personalizados.

#### **SISTEMA DE GRABACIÓN**

- 5.1.31.** La solución de Call Center deberá incluir un Sistema de Grabación de llamadas basado en una aplicación propia intrínseca o desarrollado por tercero pero que se integre nativamente vía las interfaces CTI.
- 5.1.32.** El Sistema de Grabación será implementado en **una configuración redundante del tipo activo-stand by**, a fin de ofrecer redundancia para la grabación.
- Licencia para encriptación de grabaciones de voz para doscientos setenta (270) agentes con grabación de voz.
  - El Sistema deberá contar con un respaldo de grabación cuando se presente alguna contingencia, en ningún caso se deberán perder las grabaciones de las atenciones ofrecidas.
- 5.1.33.** El Proveedor deberá dimensionar los recursos de hardware requeridos, asumiendo los siguientes niveles de tráfico mínimo:
- Canales de Grabación = 300
  - CODEC de Compresión = G.711 mono
  - Llamadas por día = 15,000
  - Duración promedio de llamada = 5 minutos
  - Cantidad máxima de llamadas (hora pico) = 2000
  - Días laborables por semana = 6
  - Resolución de pantallas a grabar = 1280 x 1024
  - Retención de grabaciones de voz en línea = **3 meses**
  - **Se precisa que el repositorio de audio ofertado debe contar con la capacidad de almacenamiento necesaria para poder restaurar los archivos de respaldo histórico (de cada tres meses).**
- 5.1.34.** Las funcionalidades esperadas para el sistema de grabación son las siguientes:
- Grabación, búsqueda y reproducción de interacciones de voz con Clientes finales para propósitos de protección legal, cumplimiento de normas o gestión de la calidad.
  - Soporte de Modos de Grabación del tipo: 100% de llamadas, por demanda o manejada por eventos.
  - Utilización de CODECs G.711 (64 Kbps) o G.729a (8 Kbps).
  - La búsqueda y reproducción (voz) debe realizarse a través de una misma interface web, sin necesidad de descargar ningún cliente de software ni utilizar el teléfono del agente. Esta facilidad es para permitir el acceso a Usuarios de distintas áreas de la Empresa, utilizando parámetros como:
    - Rangos de fecha y/u hora
    - Nombre y número del Agente
    - Duración de la llamada
    - Identificación universal de llamada (Universal Call ID)
    - RUC/documento de identidad
    - Teléfono del contribuyente
  - Se aceptará incorporar componente tipo Reproductor (PLAYER) para la reproducción de la grabación de voz dentro de esa interface web. Solicitamos confirmar que esta forma de operación es aceptable para la solución.
  - Manejo de archivamiento de grabaciones (ARCHIVING) basado en reglas hacia ambientes externos tipo NAS.
  - Capacidad de marcación (TAGGING) múltiple sobre una sola

llamada.

- Soporte de pantallas tipo Dashboard y reportería para análisis.
- Soporte de encriptación.
- Integración nativa con otras aplicaciones opcionales como Análisis de Voz (Speech Analytics) y Manejo de la Fuerza Laboral (Workforce Management).
- **Se requiere que el Contratista integre y configure la solución ofertada con la solución de backup para entornos virtualizados que tiene la Entidad, el cual es Veeam Availability Suite Enterprise. La solución ofertada de grabación debe contemplar todos los componentes de hardware, software y licenciamiento necesarios para integrarse con la solución de respaldo de la SUNAT, a fin de respaldar los archivos existentes en el repositorio de audios (respaldo a nivel de filesystem).**

**5.1.35.** Adicionalmente, el Sistema de Grabación deberá incluir un módulo de Gestión de la Calidad que permita realizar las siguientes funciones:

- i. Utilizar la misma Interface de Usuario para evaluar todos los atributos de una interacción con un Cliente, incluyendo en una sola vista:
  - Las conversaciones de voz. Los formatos de evaluación.
  - Las opciones de visualización en esta Interface podrán ser cambiadas de acuerdo con el rol de cada Usuario.
- ii. El módulo de Gestión de la Calidad debe contar con:
  - Una bandeja de selección por Usuario que automatice el tipo y numero de interacciones a ser revisadas por cada Evaluador, basado en reglas de negocio.
  - La elección de las llamadas puede ser del tipo aleatorio o estar basado en metadata propia de la interacción, como: duración, dirección, DNIS, ANI u otros tipos de datos.
  - Adicionalmente se deberá contar con una bandeja de selección compartida que pueda ser asignada a un grupo de Evaluadores.
  - Un mecanismo de búsqueda avanzada de llamadas específicas, en base a criterios como la duración de llamada, nombre de agente o calificaciones previamente realizadas.
  - Una herramienta para diseño de formatos de evaluación que permita: Opcionalmente realizar calificaciones en base a indicadores clave de rendimiento (KPI).
  - Forzar la respuesta a preguntas obligadas.
  - Manejar múltiples métodos de calificación (SCORING).
  - Presentar al Usuario solo las preguntas que son relevantes para la llamada que está siendo evaluada.
  - Una herramienta de reportería que permita:
    - Generar Reportes de comparación cruzada para identificar la causa raíz que caracteriza la conducta de los agentes.
    - Generar Reportes tipo Pareto asociados a una propiedad o atributo de las llamadas, para identificación de los temas que más impactan el rendimiento de un agente, el CC o toda la Institución.
    - Programar la generación de un reporte
    - Exportar los reportes en formatos Excel, PDF y HTML.
- iii. Evaluaciones de Asesoramiento (COACHING), debe permitir al Supervisor a cargo:
  - Recibir un email o ventana emergente cuando la calificación de un Agente cae por debajo de un determinado umbral de métrica de rendimiento.
  - Programar sesiones de asesoramiento ad-hoc en un formato con campos de selección elegir-marcar, adjuntar información relevante (grabaciones, métricas KPI o evaluaciones) y ver como se desarrollan los eventos de asesoramiento que se asignan a un Agente. El Supervisor puede realizar la labor de Asesor o asignar a otra persona para tal efecto.

Recibir un email o alerta cuando se añade una sesión de asesoramiento.

Completar en un formulario los resultados de la sesión y/o programar nuevas sesiones de seguimiento.

Debe permitir al Agente evaluado, ingresar su retroalimentación respecto a la forma como se llevó a cabo una sesión de asesoramiento. Incluir reportes del tipo:

Resumen: Que muestren un listado de las sesiones de asesoramiento y sus resultados, ordenadas por Asesor y Participantes

Impacto: Que muestren el cambio en el KPI medido antes, durante y después de las sesiones de asesoramiento.

**En el caso del módulo COACHING la redundancia geográfica de esta aplicación es opcional.**

Por otro lado, el sistema deberá generar en un solo archivo la grabación de llamada, a pesar de que el agente haya colocado en hold al usuario.

Se deben de grabar todas las llamadas telefónicas de los agentes, es decir, si hubo 2000 llamadas atendidas en el día se deben de generar 2000 archivos de audio.

#### **SISTEMA TIPO IVR**

- 5.1.36.** La solución de Call Center deberá incluir un Sistema tipo IVR (Interactive Voice Response) que sirva principalmente como plataforma de automatización de respuestas de VOZ para los Usuarios que llaman al Call Center, y adicionalmente soporte otras aplicaciones complementarias.
- 5.1.37.** El Sistema tipo IVR deberá provenir del mismo Fabricante de la plataforma CC e integrarse al sistema de comunicaciones unificadas utilizando protocolo SIP.
- 5.1.38.** El sistema tipo IVR consistirá en una aplicación distribuida, altamente escalable, confiable y que corra sobre servidores abiertos (sistema operativo Linux) o como máquinas virtuales en un ambiente de virtualización de servidores.
- 5.1.39.** La arquitectura de la Plataforma deberá permitir una operación distribuida considerando como mínimo los siguientes componentes
- Un nodo de administración con interface vía Web, que corra como un nodo en un servidor separado o máquina virtual.
  - Uno o varios nodos dedicados al procesamiento de llamadas (servidores o máquinas virtuales).
- 5.1.40.** La escalabilidad de esta Plataforma esta señalada en el numeral 5.1.8.
- 5.1.41.** El Nodo de Administración a través de su interface Web deberá facilitar y permitir el manejo intuitivo de diversas tareas, como:
- Configurar Usuarios y manejar el acceso a la interface de forma granular y basado en Roles.
  - Configurar los componentes, nodos y conexiones de la plataforma.
  - Controlar y visualizar centralizadamente el resumen de las aplicaciones que corren sobre la plataforma, con la opción de modificar variables de cada aplicación.
  - Generar por demanda reportes estándar o personalizados, filtrados por fecha/hora y por aplicación, así como programar la generación de algunos reportes calendarizados.
  - Visualización gráfica (tipo árbol) del flujo de las llamadas con indicación del porcentaje de navegación de los Usuarios por cada rama del árbol.
  - Visualizar los registros de auditoria para controlar los cambios realizados por los Usuarios
  - Manejar el licenciamiento de la aplicación.
- 5.1.42.** Capacidad de integrarse a una base de datos externa cuando la cantidad

de registros supera cierto límite de manejo interno dentro de la plataforma. Deberá soportarse bases de datos externas, como: Microsoft SQL Server, MySQL, Oracle, accediendo a través de servicios web.

**5.1.43.** La Plataforma deberá contar con una herramienta propia (a nivel desarrollador) para la construcción de los flujos de las llamadas que ingresan o salen del sistema.

- Esta herramienta servirá para el desarrollo de aplicaciones VXML o CCXML que puedan ser desplegadas sobre un servidor de aplicaciones externo (propio de la Institución), como: Apache Tomcat y/o IBM WebSphere y/o Oracle Weblogic y/o JBOSS Web Server.
- Deberá implementarse como un plug-in que habilita una interface GUI sobre un entorno de desarrollo ECLIPSE ([www.eclipse.org](http://www.eclipse.org)) y que utilice un lenguaje de alto nivel (Java, Python u otro). *Se aceptarán soluciones que pueden implementarse como un plug-in que permita una interfaz GUI sobre un entorno de desarrollo propietario utilizando un lenguaje de alto nivel (Java, Python, u otro).*
- Permitirá invocar servicios web tipo REST o SOAP o WSDL como parte de los flujos de llamadas.
- Permitirá invocar un simulador para aplicaciones TTS. Se confirma que el Texto a pasar a voz (TTS) será del tipo numérico (fechas, saldos, números), que esta funcionalidad interopere con un módulo TTS externo es facultativo.

**5.1.44.** El sistema tipo IVR deberá permitir incluir interfaces o módulos complementarios adicionales opcionales como parte de la configuración del sistema, como:

**5.1.44.1.** Módulo de Devolución de Llamadas (CALLBACK) – incluir en la Propuesta,

- Esta es una aplicación de autoservicio que permite que los Usuarios o Clientes que se encuentran esperando en una cola de atención, se les pueda ofrecer la opción de devolverles la llamada según su conveniencia.
    - La invitación al Usuario sucede después de informar el tiempo de espera estimado en cola (EWT) o la posición del Usuario en la cola
  - Permite elegir al Usuario el momento de devolución de la llamada lo más pronto posible (cuando un Agente se ponga disponible) o a una hora especificada por el Usuario.
    - Esto permite reducir significativamente el ratio de abandono en cola y mejorar la experiencia del Usuario.
    - A la Institución le permite manejar adecuadamente las llamadas que ingresan en la hora pico.
  - Capacidad de invocar este servicio desde una interface Web (API).
  - La estrategia de devolución de llamada será llamar primero al Usuario para darle la opción de aceptar, cancelar o reprogramar. Si acepta se transfiere la llamada al Agente.
  - Ofrece reportes visuales (Dashboard) que muestran el rendimiento de la aplicación.
  - Este módulo estará licenciado y permitir hasta cincuenta (50) puertos de devolución de llamadas.
- vii. En el caso del CALLBACK la redundancia geográfica de esta aplicación es opcional.**

**5.1.44.2.** Módulo de Encuestas (SURVEY) – incluir en la Propuesta

- Esta es una aplicación de autoservicio que permite crear encuestas audibles (audios pregrabados) por el canal de voz de entrada, sin la necesidad de estar codificando y desplegando las aplicaciones en la plataforma cada vez que se requiere un cambio.

- Soporte adicional incluido para encuestas de salida con VOZ y SMS usando el módulo OUTBOUND.
- ii. Orientado a invitar al Usuario a responder una Encuesta al final de una transacción con un Agente o de forma no solicitada.
- iii. Manejo de varios tipos de preguntas y respuestas:
  - Dejar un comentario de voz
  - Verdadero/Falso (respuesta binaria)
  - Opciones para elegir (hasta un máximo de 10)
  - Responder con fechas
  - Responder con una cantidad de dígitos
  - Responder dentro de un rango de valores (mínimo y máximo)
- iv. Secuencia dinámica (siguiente pregunta depende de la respuesta anterior).
- v. Capacidad de invocar este servicio desde una interface Web (API).
- vi. Capacidad de exportar las encuestas a formato CSV.
- vii. Generación de reportes con filtros por fechas y tipo de respuesta.
- viii. Este módulo estará licenciado y permitir hasta veinte (20) puertos de voz de entrada.
- ix. El módulo de encuesta Survey podrá ser del mismo Fabricante de la Plataforma CC o de un Fabricante asociado que cuente con los mecanismos de integración.
- x. Específicamente el módulo de encuesta (Survey) podrá ser brindada en modalidad de suscripción (on-premise o nube) durante el tiempo de duración del contrato, garantizándose la integración con el suite de la plataforma Call Center, **se precisa que la redundancia geográfica de este módulo es opcional.**

5.1.44.3. La configuración ofertada para el sistema tipo IVR deberá incluir lo siguiente:

- i. Configuración redundante geográficamente de procesamiento de llamadas operando en **modo activo-activo o activo-standby**, corriendo como máquinas virtuales dentro de servidores virtualizados.
  - El Proveedor deberá dimensionar la cantidad de nodos requeridos considerando la carga de aplicaciones solicitada.
  - Considerar que el servidor de aplicaciones que utilice el sistema será provisto por la Institución, de acuerdo con las especificaciones indicadas por el Fabricante
- ii. Licencia para trescientos (300) puertos de voz de entrada.
  - Estos puertos serán considerados como adicionales a los puertos de voz requeridos por las interfaces y módulos complementarios indicados anteriormente.
  -

5.1.45. El módulo outbound debe permitir:

- Llamadas outbound a nivel nacional
- Contar con un marcador predictivo que permita realizar automáticamente llamadas outbound basadas en listas previamente comunicadas (campañas) para 30 gestores. [Se precisa que el número de agentes que solicitan para el outbound son parte de las 270 posiciones.](#)
- Contar con todos los elementos necesarios para las fases de Campañas Outbound basado 100% en IP, integrado al Suite del Call Center.

- Contactar al usuario con un agente disponible cuando la campaña lo requiera, asimismo, proporcione al agente la información disponible sobre la campaña.
- La aplicación debe permitir crear contenidos basados en un árbol de preguntas que fácilmente se pueda crear: Ejemplo Telencuestas.
- Generar un reporte de cada campaña, que muestre tiempo empleado en cada llamada y resultado de llamada (abandonada, atendida, rechazada y atendida por una operadora)
- Obtener un reporte que muestre la producción por agentes que atiendan las campañas outbound, mostrando el tiempo total empleado, tiempo de espera antes de ser atendido, tiempo en conversación, tiempo en hold, tiempo de inactividad.
- Permita en reproducir audios pre-grabados dirigidos a una lista de destinatarios (números telefónicos) usando la plataforma outbound.
- **Se precisa que la redundancia geográfica de este módulo es opcional.**

### **CONEXIÓN DEL AGENTE: ANEXO IP**

- 5.1.46.** Cada Agente CC deberá estar habilitado para recibir contactos de Usuarios que utilicen el canal de voz.
- 5.1.47.** Para la recepción del canal de VOZ, el Agente podrá utilizar cualquiera de los siguientes medios:
- 5.1.47.1 El software tipo softphone principalmente desde su laptop con SO Windows. La conexión a la plataforma CC se realizará a través de la red LAN o WLAN de la Institución o a través de Internet.
- 5.1.47.2 Una interface Web mediante el uso de un navegador desde una estación Windows, que permita al Agente conectarse a la plataforma CC. Las funcionalidades de esta interface se indican en la siguiente sección.

### **INTERFACE WEB DEL AGENTE y SUPERVISOR**

- 5.1.48.** La solución de CC deberá incluir una aplicación basada en Web que sirva como interface visual para el manejo de las interacciones de voz que ingresan a la Plataforma. Las características de esta aplicación serán:
- 5.1.48.1 Interface intuitiva que permita atender múltiples interacciones de forma simultánea.
- 5.1.48.2 El diseño de la interface estará basado en ventanas personalizables (widgets) que utilizan tecnología estándar HTML5 y que se pueden personalizar para consolidar la información de múltiples fuentes, ya sea información propia de la plataforma CC o de otras aplicaciones externas como: CRM, servicios y aplicaciones propias de la Institución que estén basados en tecnología Web, u otros.
- La aplicación incluirá una interface de administración que permita ajustar la vista (layout) en base a las ventanas (widget) que vienen por defecto configuradas en la aplicación.
  - Además, la personalización de la información que se muestra en las ventanas (widgets) para su uso con otras aplicaciones externas estará disponible a la Institución mediante un SDK.
- 5.1.48.3 Los contactos de voz que se reciban en la interface deberán aparecer como ventanas emergentes (Interaction Cards) en la parte superior del navegador de tal manera que permitan al

Agente:

- i. Aceptar la interacción con un solo click.
- ii. Poner en espera (Hold) o retomar la interacción.
- iii. Consultar o transferir con consulta la interacción a otro agente.
- iv. Añadir en conferencia a otro Agente.

5.1.48.4 Funcionalidades adicionales:

- i. Soportar una configuración de auto respuesta en teléfono SIP.
- ii. Soportar llamadas directas al Agente.
- iii. Buscar contactos en un Directorio usando LDAP.
- iv. Poner al agente como READY, NOT READY o ACW.
- v. Seleccionar códigos de ausencia en modo AUXILIAR.
- vi. Activar el estado ACW temporizado.
- vii. Derivación a otro agente en caso de no respuesta.
- viii. Registrar los datos de la llamada en una ventana emergente o en la misma interface del agente.
- ix. La interface del agente debe permitir acceso a los sistemas de la institución y enlaces de interés necesarios para el desarrollo de las funciones de los agentes.
- x. Visualizar el detalle de estado de los agentes.
- xi. La interface del agente permitirá visualizar la cantidad de llamadas en espera por cada grupo y el mayor tiempo de espera de las llamadas en cola.
- xii. El agente podrá verificar sus estadísticas de tiempo promedio para tomar la llamada. tiempo promedio preparado, tiempo promedio de not ready, tiempo promedio de atención, tiempo promedio de espera, número de derivaciones efectuadas a otros grupos y a encuesta.

5.1.48.5 Funcionalidades adicionales de un Supervisor:

- i. Monitorear el estado de los Agentes, las tareas y el rendimiento.
- ii. Cambiar el estado de un Agente.
- iii. Enviar mensajes tipo Broadcast a sus Agente.
- iv. La interface del supervisor debe permitir acceso a los sistemas de la institución y enlaces de interés necesarios para el desarrollo de sus funciones.
- v. Verificar las estadísticas de tiempo promedio para tomar la llamada. tiempo promedio preparado, tiempo promedio de not ready, tiempo promedio de atención, tiempo promedio de espera, número de derivaciones efectuadas a otros grupos y a encuesta de cada uno de los agentes de su supervisión.

5.1.48.6 La recepción del canal de VOZ en esta interface podrá realizarse a través de:

- i. Un teléfono SIP soportado por la aplicación.
- ii. El software tipo softphone corriendo en un dispositivo laptop.

5.1.48.7 Los navegadores soportados serán Google Chrome, Microsoft Edge Chromium y/o Mozilla Firefox en sus versiones más recientes.

5.1.48.8 Esta interface deberá tener la opción de integrarse

visualmente a futuro con otra aplicación de gestión de canales de redes sociales del mismo

Fabricante, de tal manera de ofrecer una capa de consolidación de todas las interacciones de VOZ y de CANALES DIGITALES que lleguen al Call Center.

### **SISTEMA DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA (WEBCHAT)**

- 5.1.49.** Este módulo podrá ser ofertado en modo on-premise o nube -incluso de otro fabricante - garantizándose la integración con la suite de la Plataforma del Call Center, **además debe tener configuración en alta disponibilidad geográfica en una modalidad activo-standby** Deberá contar con los siguientes perfiles de ingreso:
- Agente, quien atiende las consultas provenientes de contribuyentes o ciudadanos.
  - Supervisor de los agentes, quien monitorea las atenciones que se brindan e incluso tiene acceso a las conversaciones realizadas, así como podrá realizar las configuraciones de la aplicación requeridas. También debe tener opción a dar de alta, suspender o dar de baja a los agentes.
  - El rol de administrador permita realizar ajustes en la plataforma como: número de mensajes que ingresan y disponibilidad del servicio por fechas (cierre en feriados).
- 5.1.50.** Debe crear un formulario de ingreso para que los usuarios puedan acceder a la cola y esperar su turno de atención.  
El formulario de ingreso debe ser configurable, a fin de que el Administrador sea el único que pueda definir campos de datos necesarios que el usuario tenga que ingresar. Estos campos deben tener la posibilidad de considerarse obligatorios o no. Así mismo, si se define como un dato de ingreso una dirección de correo, el sistema debe ser capaz de validar el formato de una dirección de correo valido (como el uso de @, detectar el uso de espacios en blanco o caracteres especiales, detectar si luego del dominio existe un punto seguido de una extensión).
- Debe permitir que se coloque un logo o una imagen en este formulario.
- Se espera la atención de 70 contribuyentes siendo atendidos por la misma cantidad de agentes en forma concurrente, ampliables a un pool de atención de 85 agentes de forma concurrente, durante la vigencia del contrato, y no más de 150 usuarios en cola de espera para ser atendidos.
- 5.1.51.** Debe gestionar colas de esperas independientes, para la gestión de colas, se balanceará de acuerdo con la entrada en la cola y se refiere a colas por cada grupo (informático, tributario, entre otros)
- 5.1.52.** Permita configurar cantidad máxima de usuarios en cada cola independiente, configurada por el administrador, en caso se supere la cantidad máxima el sistema deberá bloquear el acceso a esperar en esta cola y presentar un mensaje pregrabado por el administrador, este mensaje debe poder ser editado en cualquier momento por el administrador.
- 5.1.53.** La mensajería o chats deben ser monitoreados en línea por el administrador. Es decir, el administrador deberá tener la opción de leer la conversación que el agente está teniendo con el usuario en tiempo real. Se puede aceptar un retraso máximo de 30 segundos en la posibilidad de lectura del chat.
- 5.1.54.** Debe contar con tres estados posibles para los agentes: Disponible, Ausente o no disponible y Desconectado. El sistema debe permitir al agente cambiar de estado de Disponible a Ausente y viceversa y cuando se salga del sistema, su estado debe cambiar automáticamente a Desconectado. El Desconectado o deslogueado es cuando no ha abierto la sesión y Ausente es cuando ha salido algún momento.
- 5.1.55.** El sistema debe tener una opción que permita definir los días y horario de atención.

Cuando se encuentre fuera de este horario (día y hora) el sistema pondrá el servicio OFFLINE.

Si el sistema no cuenta con una opción como la mencionada antes, deberá colocar al servicio OFFLINE cuando ningún agente se encuentre en estado Disponible.

En cualquiera de los dos casos, el administrador registrará un mensaje que deberá aparecer cuando el servicio se encuentre OFFLINE.

Se precisa que esta opción puede ser realizada en combinación con el SCRIPT de la página WEB, de tal manera que solo se permita el logueo de un Contribuyente cuando la plataforma está preparada para recibirlo.

- 5.1.56.** Se debe contar con una opción que permita cargar respuestas frecuentes o respuestas comunes para que los agentes puedan escoger de una relación desplegable o un repositorio en cualquier momento durante la conversación.
- 5.1.57.** En cada mensajería o chat, desde que se inicia la conversación, el usuario deberá poder visualizar el tiempo expresado en formato HH:MM:SS al inicio de cada línea de consulta y/o respuesta. Se podrá aceptar que el formato sea expresado solo en HH: MM. Asimismo, la hora también debe poder visualizarla el agente, en el mismo formato.
- 5.1.58.** El sistema deberá tabular la cantidad de temas y subtemas consultados por rango de fechas. La opción de subtemas es opcional. Sin embargo, la opción de temas sí es fundamental.
- 5.1.59.** Debe permitir verificar el orden de ingreso de las solicitudes de la mensajería o chats, esto es, la posición en la cola de espera y que pueda ser visualizada por el público o contribuyente (usuario de chat). Es decir, cuando el usuario ingresa y tiene que esperar a que haya un agente disponible para atenderlo debe ver en línea en qué posición de la cola de espera se encuentra; este número de posición se irá actualizando automáticamente conforme pase el tiempo. Asimismo, el gestor y supervisor también deben ver la cantidad de usuarios en espera y el tiempo de espera.
- 5.1.60.** Teniendo en cuenta perfiles de acceso, que se tenga acceso a conversaciones históricas a fin de revisar respuestas antes brindadas y reafirmar lo indicado. Se tendrá acceso a las mismas mediante la búsqueda de los campos que se creen en el formulario de ingreso o por tema; pudiendo hacer filtros previos por rango de fechas. Se debe almacenar en el sistema todas las conversaciones desde el inicio de operación. La aplicación debe impedir la eliminación de la conversación guardada. El perfil de acceso del agente no debe permitir que tenga permisos para eliminar conversaciones parcial o totalmente.
- 5.1.61.** El sistema debe permitir el transferir una conversación de la mensajería o chat de un agente a otro. Cuando el cambio sea entre agentes de la mensajería o chat, la conversación no se debe perder. También, debe permitir hacer el cambio entre agentes que no se encuentren en el mismo tópic; es decir, si un usuario ingresa en la cola de consultas tributarias y se detecta la necesidad de transferirlo a la cola de consultas informáticas, el sistema debe permitir hacer este cambio, transfiriendo todos los datos del chat original a la otra cola al final (datos de ingreso y la conversación en sí).
- 5.1.62.** Debe permitir realizar encuestas de satisfacción, inmediatamente después de finalizar la misma. Debe permitir evaluar la atención del servicio en un nivel de posibilidades que pueda ser configurado; es decir, las alternativas de respuestas a la encuesta deben ser configurables. El sistema deberá mostrar la tabulación de esta encuesta en modo gráfico de barras y/o pastel, por día, por semana, por mes y/o por año; así como deberá permitir descargar la información (calificación y sugerencias) en formato Excel o compatible. Cabe precisar que se aceptarán el uso de otras soluciones especializadas para la toma de encuestas, siempre y cuando cumpla con lo requerido en las bases y que sea un sistema integrado al software de mensajería instantánea con único acceso para todas las opciones.
- 5.1.63.** Los reportes y consultas se podrán visualizar en pantalla y tendrán la opción de impresión y descarga en formato Excel o equivalente. Asimismo,

todos los reportes históricos deben poder filtrarse como mínimo por rango de fechas. Cabe precisar que se aceptará soluciones que incluyan una interface adicional y creada a medida, en donde se muestren los reportes solicitados; siempre que sea parte de la misma solución de software de mensajería instantánea y no dos sistemas a los cuales acceder.

- Reporte (real e históricos) de tiempos y atención de chats: Cada registro del reporte tendrá como mínimo los siguientes campos:
  - ✦ Nombre del Agente
  - ✦ Fecha,
  - ✦ Hora de Conexión (ingreso al sistema)
  - ✦ Tiempo total del día en el estado = Ocupado
  - ✦ Tiempo total del día en el estado = Ausente
  - ✦ Cantidad de Chats del día
  - ✦ Hora de Deslogueo (salida del sistema)
- Reporte (real e históricos) de tiempos promedio de usuarios en espera hasta ser atendidos en cada cola de espera definido: Cada registro del reporte tendrá como mínimo los siguientes campos:
  - ✦ Fecha, corresponde a la fecha consultada.
  - ✦ Cola de espera (ejemplo: se pudieron haber definido dos: Tributario o Informático)
  - ✦ Promedio de tiempo de espera de usuarios hasta que sean atendidos.
- Reporte (real e históricos) de atenciones y abandonos: Cada registro del reporte tendrá como mínimo los siguientes campos:
  - ✦ Cola de Espera definida (Ejemplo: Tributario, Informático, Administrativo)
  - ✦ Fecha a consultar del reporte.
  - ✦ Cantidad de Solicitudes recibidas
  - ✦ Cantidad de Solicitudes atendidas
  - ✦ Cantidad de Solicitudes abandonadas (la diferencia entre cantidad de solicitudes recibidas y cantidad de solicitudes atendidas)
  - ✦ Opcionalmente % de atención (cantidad de solicitudes atendidas / cantidad de solicitudes recibidas) - Este % es en base a la llamadas atendidas e ingresadas de un determinado día.
  - ✦ Opcionalmente % de abandono (cantidad de solicitudes abandonadas / cantidad de solicitudes recibidas)
- Reporte de resultados de encuestas: Cada registro del reporte tendrá como mínimo los siguientes campos:
  - ✦ Fecha
  - ✦ Nombre del Agente
  - ✦ Hora de Inicio del chat
  - ✦ Resultado de la evaluación de la atención (Excelente, Bueno, Regular, Malo, Pésimo)
  - ✦ Observación o Sugerencia llenada por el usuario (si no se llenó, debe figurar un guion "-")
- Consulta de chats por rango de fechas: Cada registro del reporte histórico tendrá como mínimo los siguientes campos:
  - ✦ Fecha, es la que se consulta el reporte.
  - ✦ RUC o DNI u otro documento de identidad (dato capturado en formulario de ingreso)
  - ✦ Consulta (dato capturado en formulario de ingreso)
  - ✦ Correo usuario (dato capturado en formulario de ingreso)
  - ✦ Nombre de agente que atendió la consulta
  - ✦ Número de Chat (inicia en 1 para cada agente en cada día -

- ◊ puede ser omitido).
  - ✦ Hora Inicial del chat del agente con el contribuyente.
  - ✦ Hora final del chat del agente con el contribuyente.
  - ✦ Tiempo de conversación (hora final menos hora inicial) en minutos.
  - ✦ Tema o subtema de consulta (el subtema es opcional)
- Reporte histórico de productividad: Que deberá contemplar los siguientes campos:
- ❖ Numero de ticket, es cualquier número correlativo que puedan crear.
  - ❖ Asesor (Persona quien atiende el chat)
  - ❖ Fecha de generación de reporte.
  - ❖ Tipo cierre (atendido - abandonado) por el agente.
  - ❖ Hora inicio (Hora en que se inició el chat)
  - ❖ Hora fin (Hora en que finalice el chat)
  - ❖ Hora derivación (Hora en que derivaron a cola al usuario)
  - ❖ Hora primera interacción (Hora en que el usuario toma el primer contacto con la persona que atiende chat)  
Se precisa que Hora de derivación y Hora primera interacción pueden ser representados en otro reporte Histórico dedicados a los mensajes
- Reportes históricos de Temas: Que deberá contemplar los siguientes campos:
- ❖ Numero de ticket
  - ❖ Fecha
  - ❖ Hora
  - ❖ Asesor (Persona que atiende el chat)
  - ❖ Numero de documento (RUC - DNI)
  - ❖ Tema
  - ❖ Subtema
  - ❖ Se precisa que los campos indicados ruc dato ingresado por el contribuyente y, tema, sub-tema son datos registrados por el agente
- 5.1.64.** El chat box o interface de la mensajería, debe poder ser customizado tanto en color, tamaño y estilos. Así como también debe poder agregarse el logo de SUNAT en la customización.
- 5.1.65.** Los reportes deben tener la opción de descargarse en formato Excel y CSV.
- 5.1.66.** Debe brindar una capacidad ilimitada para las conversaciones. Por otro lado, la capacidad ilimitada para las conversaciones se refiere a que cada conversación pueda soportar una cantidad ilimitada de mensajes.
- 5.1.67.** Debe permitir adjuntar archivos durante la conversación como un máximo de 5 MB. Cabe precisar que no se restringe ningún tipo de archivo.
- 5.1.68.** Tiempo de Almacenamiento de chats. El sistema deberá almacenar todos los chats o mensajería durante toda la duración del contrato.
- 5.1.69.** Otros requisitos técnicos:  
Debe permitir integrarse con otras aplicaciones vía API REST. Debe tener encriptación SSL end-to-end.  
Debe poder ser incrustado utilizando código Java Script como parte de la página web de SUNAT.  
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 y/o TLS 1.2) como mínimo
- 5.1.70.** Debe manejar logs de auditoría. Dichos logs deben contener todos los accesos de administradores del chat y administradores de la plataforma o software base del chat (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 chat 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.
- 5.1.71.** Proveer mecanismos activos y procedimientos que aseguren la seguridad lógica para todos los niveles y capas que comprenden el servicio de mensajería instantánea -Chat. Los componentes que conformen los mecanismos de seguridad deben preservar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información, registros de auditoría, gestión de políticas (que incluya timeout, máximo número de intentos, sistema de gestión de usuarios) y mecanismos de control de acceso a usuarios que requieran acceder a los recursos que conforman el servicio de mensajería instantánea -Chat. Cabe precisar que el Time-out es el tiempo que puede estar activa la sesión sin hacer nada. Numero de intentos es cuantos intentos va a permitir el ingreso de usuario y clave. Sistema de gestión de usuarios incluye permisos, roles, gestión de claves, cuentas administrativas, que permita administrar las cuentas.
- 5.1.72.** El servicio de mensajería instantánea 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.
- 5.1.73.** Asegurar el respaldo de la información distribuida en la plataforma, y proporcionar medios que permitan a la Entidad de requerirse descargar dicha información para su almacenamiento en otros medios. La descarga se solicitará a demanda por La Entidad y será realizada por el contratista. La información contenida debe corresponder a la data histórica acumulada desde el primer día de operación. La descarga se hará en formato csv, pdf o similar que permita visualizarlo en texto y gráfico en un mismo archivo. La descarga debe incluir los archivos que se pudieran haber cargado como medio explicativo o sustentatorio dentro del chat. El contratista debe proveer de un medio para visualizar toda la data de un chat en forma estructurada incluyendo los archivos del mismo. Por otro lado, se requiere que la data histórica sea tal cual se dio la conversación en su momento. Es decir, con los archivos adjuntos incluidos. Para visualizar la data de chat históricos, incluyendo adjuntos, se puede realizar dentro de la misma plataforma de agentes, pero manejando perfiles de acceso.
- 5.1.74.** Las Bases de Datos y/o File Systems donde se aloje el servicio de mensajería instantánea deben estar encriptados y deberá permitir la criptografía automática de datos y objetos almacenados utilizando AES (Advanced Encryption Standard) de al menos 256 bits.
- 5.1.75.** El sistema debe 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 de mensajería instantánea. Para 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. Se aceptará la integración de usuarios a través del ACTIVE DIRECTORY, pero la solución debe contar con los mecanismos de administración de usuarios autorizados.
- 5.1.76.** 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 de mensajería instantánea. Para 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.
- 5.1.77.** Debe permitir distinguir la causa o motivo de las caídas de la mensajería instantánea o chat y, que cuente con respaldo como procedimiento de contingencia. El Contratista deberá considerar el respaldo de la

información en caso se presente alguna contingencia que requiera la restauración de la información, la información de las caídas del sistema Web Chat será proporcionada por el mismo Sistema Operativo base.

Se precisa que la disponibilidad del sistema Web Chat sea manual, en caso se produzca una situación de fuera de servicio o desastre en el Centro de Datos Principal.

- 5.1.78.** Que permita, además:
- Identificar el tiempo entre la última interacción del contribuyente hasta el cierre de la atención.
  - Identificar todas las atenciones realizadas en los casos de tickets derivados.
  - Identificar a los contribuyentes frecuentes.
  - La creación de un usuario y contraseña para los usuarios frecuentes o que se verifique que los datos del usuario queden registrados y no deba llenar todo de nuevo por cada ingreso.
  - Se establezca una alerta sonora u otro tipo de alerta que permita avisar al contribuyente que está próximo a ser atendido.
  - Se solicita que permita adjuntar archivos e imágenes en más opciones que PDF y JPG.
  - Contar con un corrector ortográfico, para alertar a los colaboradores en la redacción.
  - Generar un reporte específico que indique cuanto espera cada ticket para ser atendido.
  - Generar en Reporte de tiempo de conexión y desconexión de cada colaborador, así como la hora en que se registró en la plataforma.
  - Obtener un reporte que muestre un reporte de producción.
  - Obtener un reporte que muestre las atenciones más cortas y extensas en tiempo.
  - Generar un reporte de ranking de resultado de la evaluación de los contribuyentes (encuesta), por cada colaborador, a fin de determinar quiénes son los mejores y peores evaluados.
  - Obtener un reporte de tipo de cierre por colaborador y por supervisión.
  - Contar con una alerta sonora u de otro tipo para avisar a los contribuyentes sobre las respuestas ofrecidas por los agentes.
  - Generar un reporte de derivaciones y tiempo empleado en cada una de ellas.
  - Obtener un reporte sobre la hora del último mensaje enviado por el contribuyente y agente.
  - Que en la interface del agente y del supervisor, se tenga acceso a los sistemas de SUNAT.
  - Que los agentes puedan asignarse directamente un ticket adicional.
  - Que el supervisor pueda abrir y reasignar un ticket que cerró el gestor por error, en un tiempo determinado.

## **5.2. Entrenamiento**

El contratista debe realizar el entrenamiento y que se considere los siguientes temas:

- Administración y Configuración de Centrales Telefónica IP aplicado a la Solución Call Center.
- Entrenamiento de entornos virtuales.
- Entrenamiento del Suite del Call Center.

En su defecto que se incluya a todos los elementos de Software utilizados para la Gestión y uso funcional de la solución ofertada, así como de los servidores de Telefonía IP y Aplicaciones ofertadas

El tiempo mínimo de entrenamiento para el perfil técnico es de veinte (20) horas en horario de oficina, las cuales serán coordinadas con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica – DGIT. El entrenamiento deberá realizarse preferentemente en idioma castellano o en su defecto con traducción simultánea.

El entrenamiento de perfil técnico **es presencial, no oficial** y estará dirigido a **tres (3)** profesionales pertenecientes a las División de Gestión de Infraestructura

Tecnológica – DGIT (3)y Gerencia de Arquitectura – GA (1), a quienes se les brindará un certificado de asistencia como mínimo por parte del contratista.

Para el perfil técnico el centro de entrenamiento se debe ubicar dentro de Lima Metropolitana, se debe contar con un laboratorio, **disponer como mínimo de una computadora personal por participante y que el instructor cuente con certificación técnica o de instructor del fabricante.**

El entrenamiento para el personal del grupo perfil del área del negocio estará dirigida a 50 personas, las cuales se dividirán en 20 Supervisores, Administrativos y 30 gestores, y el tiempo mínimo para el perfil área de negocio será:

- Total de 16 horas dirigidas para supervisores, organizados en 04 grupos (04 horas por cada grupo de supervisores).
- Total de 10 horas dirigidas a los gestores, organizados en 05 grupos (02 horas por cada grupo de gestores)

Los horarios del presente entrenamiento serán coordinados con la División de Canales Centralizados.

El entrenamiento **para el perfil de negocio es no oficial.** Hacer mención que para la parte administrativa tienen que incluir todos los módulos de gestión con los que contará la herramienta, módulo de gestión de agentes, módulo de grabación de llamadas, módulo de reportería, módulo de monitoreo de agentes, etc. y todo con lo que contará la nueva solución. Para los gestores sería importante el entrenamiento del módulo de atención de llamada.

Adicionalmente, se deberá incluir como complemento el desarrollo de un video tutorial destinado para una capacitación masiva para el resto de los colaboradores.

Para el perfil de negocio, el entrenamiento debe ser impartido de forma remoto (virtual), por personal especializado del contratista.

A los cinco (5) días de culminado el entrenamiento, el contratista presentará un informe adjuntando los certificados de los asistentes. Dentro de los siguientes siete

(7) días hábiles posteriores a la presentación del informe, la División de Gestión de Infraestructura procederá a evaluar el servicio y de ser conforme, firmará el acta de conformidad por el servicio de entrenamiento.

### **5.3. Prestación Accesorio:**

#### **Soporte Técnico**

- 5.3.1 El contratista deberá asignar un profesional residente que se ubique en las instalaciones de la sede San Isidro u otro local que se le asigne. La Entidad facilitará el espacio físico, punto de red y servicio de agua y luz al ingeniero residente y el horario de labores será de 08:30 a 18:00 hrs.
- 5.3.2 El Contratista deberá tener una herramienta de monitoreo de la disponibilidad de los servicios, así como de información estadística de las incidencias y despliegue de los servicios implementados que será gestionada por el Ingeniero residente durante su periodo de la prestación en la Entidad
- 5.3.3 Incluye el servicio de reparación y solución de problemas o incidentes (por el personal requerido de acuerdo con lo señalado en el numeral 6.2.2-D) y reemplazo de las partes que se encuentren defectuosas por repuestos nuevos originales de los equipos instalados en los Datacenter de SUNAT (San Isidro-La Victoria).
- 5.3.4 Estos requerimientos de la Entidad serán canalizados por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.
- 5.3.5 El Tiempo de Reparación Máximo será de cuatro (4) horas. Para el cumplimiento de lo indicado, se entenderá como Tiempo de Reparación, al tiempo transcurrido entre la comunicación al Contratista de la existencia del mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte de la SUNAT (llamada de servicio) hasta la reparación y puesta en funcionamiento del/(los) mismo(s) a satisfacción de la SUNAT. En caso de que el contratista no pudiera concretar la reparación, debe solucionar el inconveniente mediante el reemplazo de la referida unidad por una unidad nueva de igual o superior característica, sin que esto implique costo alguno para la SUNAT.

5.3.6 El contratista debe contar con un centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica instalado de tal manera que le asegure a la SUNAT que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado. La SUNAT podrá efectuar llamadas de servicios en horario 7x24x365, las llamadas de servicio se registrarán con los siguientes datos:

- Fecha y hora
- Descripción del problema
- Nivel de gravedad de la falla
- Contacto de la Entidad y dirección

5.3.7 Incluye la actualización del software provisto, incluyendo el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (en general denominadas comercialmente como patches, temporary fixes).

5.3.8 El contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención de los servicios indicados, incluido gestión de RMA debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos.

5.3.9 Ante cada notificación por la Entidad el contratista debe realizar y presentar a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) un informe que contendrá como mínimo la siguiente información:

- Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta.
- Personal que se asignó para la resolución del mismo.
- Problemas que se presentaron durante la resolución.
- Documentación adjunta de los cambios hechos.
- Recomendaciones.
- Fecha y hora de resolución, anexando los ticket y tiempos de atención o incidentes.

De manera mensual, el contratista deberá presentar un informe técnico de atenciones, el mismo que será necesario para remitir conformidad del soporte técnico.

#### **Servicio de Bolsa de horas**

5.3.10 El contratista debe incluir en la prestación del servicio de soporte una bolsa de 100 Horas que se va a ejecutar definitivamente durante la prestación accesoria, para las siguientes tareas:

- Cambios o modificaciones en la configuración que no pueda manejar el profesional residente.
- Creación de nuevos entornos de: IVR, configuraciones, rutas, prioridades, colas.
- Modificaciones y/o adiciones al IVR que no pueda manejar el profesional residente.
- Configuración de nuevas estrategias de atención.
- Creación y/o modificaciones de reportes, requeridos por el área usuaria.

#### **5.4. Plan de trabajo**

5.4.1. El contratista dentro de los siete (7) días calendario, posterior a la suscripción del contrato, deberá presentar un plan de trabajo que considere las actividades tales como el entrenamiento, implementación, inspección y pruebas.

5.4.2. Luego de presentado el plan de trabajo, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica -DGIT tendrá un plazo máximo de ocho (08) días calendario para la evaluación y aprobación de dicho plan, de presentarse observaciones la Entidad notificará las observaciones al contratista en el plazo de tres (03) días calendario posteriores, asimismo el contratista tendrá un plazo máximo de cinco (05) días calendario para la subsanación del mismo.

5.4.3. La implementación se efectuará sin afectar las labores normales de la

institución.

## **5.5. Seguros Aplicables**

### **5.5.1. Garantía Comercial**

- a. El plazo de la garantía comercial será de mil noventa y cinco (1095) días calendario de tipo On-Site en Lima, la garantía comercial será contada a partir del día siguiente de emitida el informe de conformidad de instalación y configuración de los bienes, la cual se aplicará contra defectos de diseño, fabricación y/o averías<sup>6</sup>.
- b. La garantía cubre el reemplazo del equipo que no pudiera ser reparado por el contratista, y lo reemplazará en un plazo máximo de dos (2) días calendario de haberse notificado al contratista vía correo electrónico. Ante la reposición necesaria de un equipo, el contratista deberá proporcionar un equipo de backup en tanto se efectúe el reemplazo definitivo del equipo.
- c. La garantía es responsabilidad del contratista, por lo que deberá asumir todos los costos que involucren en la aplicación de esta, tales como:
  - Mano de obra.
  - Partes, piezas originales y repuestos nuevos.
  - Traslado, transporte y todo lo requerido para la ejecución de la garantía para la puesta en operatividad del equipo.

### **5.5.2. Póliza de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo**

- 5.5.2.1. El contratista deberá cumplir con contratar y presentar el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo de todos los trabajadores (profesionales, obreros, administrativos, entre otros) que se encuentren trabajando en la ejecución del proyecto y todas las pólizas que exigen las Leyes aplicables para sus trabajadores. Estos seguros deberán ser contratados considerando como mínimo las coberturas y requerimientos exigidos por las Leyes aplicables, debiendo encontrarse vigentes mientras dure la prestación del servicio.
- 5.5.2.2. Todo este trabajo encomendado se realizará con los seguros correspondientes (SCTR vigentes e implementos EPP), bajo responsabilidad del contratista de velar por su personal técnico. No se permitirá que el personal técnico realice labores sin contar con los seguros respectivos ni con los mecanismos de seguridad y protección.
- 5.5.2.3. Asimismo, el contratista deberá verificar que las empresas de servicios especiales, agentes contratistas o subcontratistas con los que el contratista vaya a emplear o contratar, también cumplan con las normas señaladas en el párrafo anterior, o, en su defecto, deberá contratar directamente dicho seguro por cuenta de ellas. Cualquier incumplimiento de esta obligación será exclusiva responsabilidad del contratista. En caso la Entidad verifique que durante la ejecución del servicio el contratista haya incumplido esta obligación, podrá requerirlo para su cumplimiento, y en caso de persistir podrá resolver el Contrato.
- 5.5.2.4. El contratista para el inicio efectivo del servicio presentará las pólizas y/o contrato de SCTR-Pensión y SCTR-Salud con su

---

<sup>6</sup> Se entiende como avería al desperfecto parcial o total de alguno de los componentes que conforman el equipamiento suministrado, sea hardware, software, servicio o funcionalidad, al margen que el servicio esté disponible o no

respectivo pago único o pago de acuerdo con el convenio y la constancia detallando el mes que corresponda y el listado del personal asegurado. Para los meses siguientes hasta la conformidad del servicio, deberá remitir a la Entidad las constancias que correspondan, adjuntando el respectivo pago y el listado del personal asegurado.

- 5.5.2.5. Las mencionadas constancias (SCTR-Pensión y SCTR-Salud), deberán ser remitidas a la Entidad conjuntamente en forma mensual hasta la conformidad del servicio

## **5.6. Lugar, plazo y horario de prestación del servicio**

### **5.6.1. Lugar**

Todos los bienes serán entregados en el Almacén de SUNAT, ubicado Av. Los Eucaliptos S/N Parcela 3 y 4 Urb. Santa Genoveva Lurín. Las instalaciones y configuraciones, integración y pruebas se brindarán en los Datacenters de San Isidro -Andres Reyes 320 y La Victoria (Av. Santa Catalina N.º 663).

El lugar de la prestación accesoria se brindará en los Datacenters de San Isidro -Andres Reyes 320 y La Victoria (Av. Santa Catalina N.º 663) así como en la sede de la División de Canales Centralizados (Av. Benavides 222-Miraflores).

### **5.6.2. Plazo**

#### **5.6.2.1 Prestación Principal**

- E. El plazo de entrega de los bienes no excederá los noventa (90) días** calendario contabilizados a partir del día siguiente de la firma del contrato. Una vez que tenga los bienes el contratista comunicará a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica- DGIT para coordinar el proceso de validación y posterior distribución, instalación, configuración, programación, integración con los sistemas de información de SUNAT. La División de Gestión de Infraestructura Tecnológica -DGIT realizará el proceso de validación inicial de bienes en el almacén principal del contratista; el plazo de la validación será de 10 días calendario. Durante este proceso se validarán los bienes, como parte de este proceso, el contratista deberá entregar la relación completa de los bienes indicando, entre otros, el modelo y número de serie de cada equipo; culminada la validación se suscribirá el acta de validación inicial de los bienes. La distribución de los bienes a cada sede de la Entidad estará a cargo del contratista.
- F.** El plazo de la Instalación, configuración, programación, integración con los sistemas de información de SUNAT es **de doscientos y diez (210) días calendario** contabilizados desde el día siguiente de suscrito el contrato.
- G.** El plazo del periodo de inspección y pruebas será de diez (10) días calendario contabilizados a partir del día siguiente a la recepción del informe de implementación indicado en el **numeral 7.5.1.**
- H.** El entrenamiento será coordinado entre la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica y el Contratista; considerando que deberá impartirse preferentemente durante los sesenta (60) días calendario contabilizados desde el día siguiente de suscrito el contrato.

#### **5.6.2.2 Prestación Accesoria**

El servicio de prestación accesoria tiene un plazo de ejecución de mil ochocientos veinte y cinco (1825) días calendarios. a partir del día siguiente de firmada el **Acta de Conformidad de la instalación y puesta en funcionamiento de la plataforma** emitida por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica -DGIT y el contratista.

### **5.6.3. Horario**

El horario del servicio de **soporte técnico** será 7x24x365. El horario de las coordinaciones de implementación del servicio con SUNAT es desde las 8:30 horas a las 18:00 horas de lunes a viernes. De ser necesario se realizará la implementación del servicio en horario fuera de oficina, previa coordinación con el personal de la División de Gestión de Infraestructura.

## **6. Requisitos y recursos del proveedor**

### **6.1. Requisitos del proveedor**

**6.1.1.** Estar autorizado por el fabricante a comercializar los bienes, realizar la instalación y brindar el servicio de soporte solicitado. El presente requisito deberá ser acreditado a través de carta del fabricante o del representante local, como requisito para la firma del contrato.

### **6.2. Recursos a ser provistos por el proveedor**

#### **6.2.1. Otro Personal**

##### **A. Jefe de Proyecto (01)**

##### **i. Actividades**

Gestionar, planificar y supervisar la implementación del proyecto para que se cumplan los requerimientos de la SUNAT en los plazos establecidos, así como brindar reportes a la SUNAT del avance, conclusión y demás comunicaciones del proyecto.

##### **ii. Formación**

Grado de bachiller en Ingeniería:

- Ingeniería electrónica ó
- Ingeniería de telecomunicaciones ó
- Ingeniería de sistemas ó
- Ingeniería Informática ó
- Ingeniería de computación ó
- Ingeniería de Cómputo y Sistemas ó
- Ingeniería de Computación y Sistemas.

Asimismo, deberá de contar con un certificado o diploma en Gestión, Dirección o Gerencia de Proyectos o Gerencia de Proyectos de Tecnología de la Información o una certificación en Gestión de Proyectos del tipo PMP o PRINCE2 o SCRUM.

##### **iii. Experiencia**

Cuatro (04) años de experiencia mínimo como gestor o líder, director o jefe de proyectos de Call Center, o de Plataformas de Telefonía IP y gateways o Configuraciones y Desarrollo de Contac Center

##### **B. Profesional especializado (01)**

##### **i. Actividades**

Contacto técnico de parte del contratista responsable de la implementación de la solución.

##### **ii. Formación**

Grado de bachiller en Ingeniería:

- Ingeniería electrónica ó
- Ingeniería de telecomunicaciones
- Ingeniería de sistemas ó
- Ingeniería informática o computación

Asimismo, contar con una certificación vigente de segundo nivel como mínimo o certificación vigente de soporte y/o implementación dentro de la gama de certificaciones del fabricante de los equipos a ofertar. Las certificaciones requeridas deben tener una antigüedad de dos (2) años como máximo a la fecha de presentación de ofertas. En caso la certificación haya sido renovada deberá presentar copia del certificado previo o cualquier otra documentación que acredite que cuenta con el nivel de certificación en el tiempo solicitado. Se precisa que la certificación debe tener fecha de caducidad.

**iii. Experiencia**

Tres (3) años de experiencia mínima en la instalación y configuración de soluciones de Call Center o Centro De Atención Telefónica o de Contact Center.

**C. Capacitador (01)**

**i. Actividades:**

Quien tendrá a cargo el entrenamiento del personal de la SUNAT, en el marco de la presente prestación.

**ii. Formación:**

Debe ser certificado como instructor por parte del fabricante de la solución ofertada. También se aceptará la carta del fabricante o del Centro de Entrenamiento Autorizado por el fabricante señalando que la persona que dictará el curso es un instructor autorizado por el fabricante en el producto ofertado o la certificación vigente de Soporte y/o implementación dentro de la gama de certificaciones del fabricante de los equipos a ofertar por el contratista.

**iii. Experiencia:**

Tres (3) años de experiencia mínima de capacitador o instructor

**D. Profesional residente (01)**

**i. Actividades**

Profesional quién brindará soporte de Hardware y Software, configuraciones y altas de la solución implementada.

**ii. Formación**

Grado de bachiller en Ingeniería:

Ingeniería electrónica ó  
Ingeniería de telecomunicaciones ó  
ingeniería de sistemas ó  
Ingeniería informática ó  
Ingeniería de computación.

**iii. Experiencia**

Tres (3) años de experiencia mínima en la instalación y configuración de soluciones de Call Center o Centro De Atención Telefónica o de Contact Center.

Asimismo, deberá de contar con una certificación de segundo nivel como mínimo o Certificación vigente de Soporte dentro de la gama

de certificaciones del fabricante de los equipos a ofertar por el contratista.

**Acreditación:**

- La experiencia de 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. La acreditación deberá ser presentada a los 10 días calendario de suscrito el contrato.
- Para acreditar el cumplimiento de la Formación de Otro Personal, se debe presentar la copia simple del grado de bachiller en ingeniería, copia simple del título técnico, copia simple de Certificación técnica del especialista considerado como otro personal. La acreditación deberá ser presentada a los 10 días calendario de suscrito el contrato.

**7. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación**

**7.1. Otras obligaciones**

**7.1.1. Otras obligaciones del contratista**

- a) El Contratista se compromete a no cambiar ni remover a ningún profesional propuesto durante la ejecución del servicio salvo por Incapacidad física por accidente, enfermedad o motivo de fuerza mayor.
- b) En caso de producirse esta situación, el Contratista lo comunicará por escrito a la División de Ejecución Contractual en un plazo máximo de 05 días calendario de ocurrido el evento, presentando además la información necesaria que permita demostrar que el reemplazo propuesto reúne iguales o superiores características a los previstos en las bases para el personal a ser reemplazado. El cumplimiento de las condiciones del profesional propuesto como reemplazante será evaluado- y aprobado por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT). La División de Ejecución Contractual, comunicará al Contratista los resultados de la evaluación realizada, dentro de los diez (10) días calendario de recibidos los documentos.
- c) La SUNAT se reserva el derecho de solicitar al Contratista que cualquier miembro de su personal, o cualquier subcontratista o personal de éste, sea retirado y reemplazado. El/la reemplazante deberá ser aprobado por la SUNAT y reunir iguales o superiores características a las previstas en las Bases para el personal a ser reemplazado/a.

**7.1.2. Referidas a la seguridad y salud en el trabajo**

- a) El CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a dotar, proveer y/o administrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de la SUNAT; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.
- b) 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.
- c) El contratista es responsable de las acciones y tareas encomendadas a su personal como parte de la prestación del servicio, garantizando el cumplimiento en los horarios estipulados y comportamiento ético dentro de LA ENTIDAD.
- d) **EL CONTRATISTA** debe cumplir con las regulaciones laborales respecto a la seguridad de su personal, que debe contar con las pólizas de seguro para trabajos de alto riesgo (Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo – SCTR) emitida por empresas aseguradoras autorizadas por la SBS. Asimismo, dichos seguros deben encontrarse vigentes durante toda la prestación del presente servicio.
- e) Todo este trabajo encomendado se realizará con los seguros correspondientes (SCTR vigentes e implementos EPP), bajo responsabilidad de EL CONTRATISTA de velar por su personal técnico. No se permitirá que el personal técnico realice labores sin contar con los seguros respectivos ni con los mecanismos de seguridad y protección. EL CONTRATISTA debe garantizar que su personal cuente con las herramientas, indumentaria y mecanismos de seguridad adecuados. EL CONTRATISTA es responsable de los daños y/o accidentes ocasionados a terceros, durante la ejecución de las actividades del servicio.

## **7.2. Subcontratación**

El contratista, podrá subcontratar parte del servicio por un máximo del cuarenta 40% del monto del contrato, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 ° de la Ley de Contrataciones del Estado, y del artículo 147° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

## **7.3. Confidencialidad**

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

acceso, entendiéndose por ello que la información se mantenga inalterada ante accidentes o intentos de manipulación maliciosos realizados por terceros; y que sólo se podrá modificar la información mediante autorización expresa de LA SUNAT.

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

#### **7.4. Propiedad intelectual**

- El contratista se compromete a no usar el nombre de la SUNAT ni hacer referencia al bien o servicio materia del presente contrato, en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización de la SUNAT. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de propiedad exclusiva de la SUNAT. La SUNAT no se hace responsable por el uso por cuenta del contratista respecto de productos protegidos por las leyes aplicables a derechos de propiedad intelectual nacional o internacional.
- El contratista deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a la SUNAT y a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación, demanda, pérdida, daño, costo y gasto cualquiera sea su naturaleza, incluidos los honorarios y gastos de representación legal, en los cuales pueda incurrir la SUNAT como resultado de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro
- derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del Contrato debido a la instalación del servicio por parte del contratista.
- Si se entablara una demanda o reclamación contra la SUNAT como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas, la SUNAT notificará con prontitud al contratista, y éste podrá, a su propio costo y a nombre de la SUNAT, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.
- Si el contratista no cumpliera con la obligación de informar LA ENTIDAD 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 ENTIDAD será reembolsada por el contratista por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

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

##### **7.5.1. Informe de implementación**

Como requisito para el inicio de la prestación accesoria el contratista deberá presentar un Informe en el cual comunica la conclusión de la implementación de la prestación principal. Dicho informe debe contener como mínimo la siguiente información:

- Detalle del equipamiento instalado, nomenclatura de los servidores y/o servicios, direccionamiento IP, esquema o diagrama, incluyendo imágenes de cada una de las instalaciones donde se muestren los números de serie del equipamiento activo.
- El número del centro de atención de llamadas solicitado en el **numeral 5.2.6**
- Cuadro de escalamiento indicando nombres, teléfono y correo de contacto. Es responsabilidad del contratista actualizar dicho cuadro durante la vigencia del contrato en caso de cambio de los responsables asignados.

- Acta de conformidad por el servicio de entrenamiento.
- 7.5.2.** El informe de implementación de la prestación principal deberá ser presentado a los dos (02) días de culminada la implementación.
- 7.5.3.** La SUNAT y el contratista realizarán en forma conjunta las inspecciones y pruebas sobre la plataforma instalada por el contratista. Las inspecciones consisten en la verificación del cumplimiento de las condiciones de servicio indicadas en el numeral 5.1
- 7.5.4.** Cualquier incumplimiento notificado por la SUNAT al contratista durante la realización de las pruebas será inmediatamente rectificado por este sin cargo.
- 7.5.5.** El mismo día luego de culminado los procedimientos de inspección y pruebas, la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica – DGIT elaborará y entregará al contratista el Acta de Inicio de Servicio donde se especificará la fecha de inicio de servicio de la prestación accesoria.

**7.6. Conformidad de la prestación**

La supervisión y conformidad de la implementación, entrenamiento, así como la conformidad previa al pago de los servicios prestados la realizará la 1U5200-División de Gestion de Infraestructura Tecnológica – DGIT.

**7.7. Forma de pago**

**Prestación Principal**

<b>Actividad</b>	<b>Forma de Pago (%)</b>	<b>Área que otorga la conformidad</b>
Servicio de entrenamiento.	Un pago de 10% del monto contratado de la prestación principal luego de la conformidad del servicio de entrenamiento por parte de SUNAT.	División de Gestion de Infraestructura Tecnológica – DGIT.
Entrega de bienes, instalación, configuración, programación e integración con los sistemas de información de SUNAT	Un pago del 90% del monto contratado de la prestación principal luego de suscrito el acta de inicio del servicio del soporte.	División de Gestion de Infraestructura Tecnológica – DGIT.

**Prestación accesoria**

<b>Actividad</b>	<b>Forma de Pago (%)</b>	<b>Área que Otorga la conformidad</b>
Soporte Técnico (incluye las 100 horas de actividades mencionados en el numeral 5.3.10)	Pagos mensuales por el 1.67% aproximadamente del monto total contratado de la prestación accesoria	División de Gestion de Infraestructura Tecnológica – DGIT

El pago se realizará cada treinta (30) días calendarios durante el periodo de ejecución del servicio que es de cinco (5) años (1825 días calendarios), sería: Los primeros 59 meses el 1.67 % aproximado del monto total de la prestación accesoria y en el mes 60 el 1.47% del monto de la prestación accesoria).

**7.8. PENALIDADES**

**7.8.1. Penalidades por mora**

De conformidad con el Artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en el caso de retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la SUNAT aplicará al

Contratista una penalidad diaria por cada día de atraso, hasta por un monto equivalente al diez por ciento (10%) del monto contractual.

**7.8.2. Otras penalidades relacionadas con el servicio de soporte técnico**

<b>Otras penalidades</b>											
<b>N°</b>	<b>Supuestos de aplicación de penalidad</b>	<b>Forma de calculo</b>	<b>Procedimiento (1)</b>								
1	<p><b>DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.-</b> El Contratista deberá tomar en cuenta que el tiempo de subsanación de averías del servicio ofertado debe mantener como mínimo un UPTIME mensual mayor de 99.99%.</p>	<p>Se calculará el UPTIME de la siguiente forma:</p> $\text{UPTIME (mes)} = \frac{(\text{THM} - \text{THE})100\%}{\text{THM}}$ <p>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 la subsanación de averías del servicio en un mes.                      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</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;99.71%, 99.99%]</td> <td>2.5%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 99.43%, 99.71%]</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 99.43%</td> <td>10% (1)</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de Uptime mensual Ejemplo:</p> <p>En 01 mes se reportaron 3 averías y una de las averías fue resuelta excediendo el tiempo de respuesta establecido en 2 horas. El UPTIME será:</p> $\text{THM} = 24 \times 30 = 720 \text{ horas}$ $\text{THE} = 2$ $\text{UPTIME (mes)} = \frac{(720 - 2) \times 100\%}{720} = 99.72\%$ <p>La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según la tabla anterior. Para este ejemplo, el contratista tendrá una penalidad en el mes equivalente al 2.5%.</p>	Rango de Uptime	Penalidad	<99.71%, 99.99%]	2.5%	< 99.43%, 99.71%]	5%	Menor o igual a 99.43%	10% (1)	<p>Según lo indicado en el informe mensual de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica-DGIT donde se incluya elUPTIME y de acuerdo con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ante una avería la SUNAT reportará al Contratista el Incidente de acuerdo con lo señalado en <b>el numeral 5.3.5</b>. La SUNAT realizará mensualmente el control de las llamadas de servicio cuantificando las horas de exceso en la solución de averías.</li> <li>• La penalidad por este exceso en horas será aplicada como UPTIME según la formula indicada en el <b>numeral 7. 8.2</b></li> </ul> <p>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. Si a SUNAT encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.</p>
Rango de Uptime	Penalidad										
<99.71%, 99.99%]	2.5%										
< 99.43%, 99.71%]	5%										
Menor o igual a 99.43%	10% (1)										
2	Retraso en la entrega del informe técnico de	El informe técnico es requisito para otorgar la	Según informe de la División de Gestión de								

	atenciones mensuales presentadas del soporte técnico por parte del contratista.	conformidad y el pago. Adicionalmente se establece una penalidad de 0.1% UIT vigente por cada hora de retraso en la entrega de lo solicitado	Infraestructura Tecnológica- DGIT
--	---	--	-----------------------------------

- De presentarse una situación excepcional que impida al contratista cumplir con los plazos de respuesta establecidos, éste podrá enviar una carta de manera formal a la entidad exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. Si la entidad encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.
- No se considerará para la contabilización del UPTIME, las ocurrencias ajenas al funcionamiento del servicio presentadas en casos fortuitos o fuerza mayor.

**(1) Procedimiento de aplicación de otras penalidades**

- Cada vez que el contratista incurra en incumplimientos sujetos a Otras penalidades, será notificado por la División de Ejecución Contractual, mediante una carta en la cual se le comunique la penalidad impuesta.
- El monto de las penalidades impuestas será descontado de la facturación correspondiente (mensual, trimestral o la que corresponda).
- En caso de existir reclamos por la(s) penalidad(es) aplicada(s), de corresponder y de acuerdo a la naturaleza de la penalidad aplicada, el contratista presentará, por mesa de partes, una carta debidamente sustentada con el descargo correspondiente; al respecto cabe indicar, que las cartas de reclamo por penalidad podrán ser presentadas hasta los tres (3) días calendario luego de notificada la penalidad, dicho reclamo será dirigido mediante carta a la División de Ejecución Contractual.

**7.9. Responsabilidad por vicios ocultos.**

- a) **Prestación Principal** El Contratista será responsable por los vicios ocultos de los bienes ofertados, conforme a lo indicado en el Artículo 40° del Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado por un plazo de tres (03) años, a partir de la conformidad otorgada por parte de la SUNAT.
- b) **Prestación Accesorio** El Contratista será responsable por los vicios ocultos que se presenten en los servicios de soporte técnico, conforme a lo indicado en el Artículo 40° del Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado por un plazo de tres (03) años, que se contabilizan culminado cada servicio de soporte técnico.

**Importante**

*Para determinar que los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, el comité de selección incorpora los requisitos de calificación previstos por el área usuaria en el requerimiento, no pudiendo incluirse requisitos adicionales, ni distintos a los siguientes:*

**3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN**

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u>                      El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 6'000,000.00 (Seis Millones con 00/100 Soles), por la contratación de bienes 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 bienes similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de soluciones de Comunicaciones Unificadas y/o</li> <li>• Adquisición de soluciones de Telefonía o Centrales Telefónicas y/o</li> <li>• Adquisición de gateways de voz y/o</li> <li>• Venta y/o Adquisición y/o Renovación de la infraestructura (hardware y software) de Comunicaciones Unificadas y/o</li> <li>• Venta y/o adquisición y/o Reposición de plataformas de Telefonía IP que incluye instalación y/o configuración y/o soporte y/o</li> <li>• Venta y/o adquisición y/o Implementación de solución de telefonía IP y/o</li> <li>• Venta y/o adquisición y/o renovación de soluciones de Telefonía o Centrales Telefónicas y/o</li> <li>• Venta y/o adquisición y/o renovación de gateways de voz y/o routers de voz y/o</li> <li>• Venta y/o adquisición de soluciones de comunicaciones unificadas, centrales telefónicas.</li> <li>• <a href="#">Reposición de plataforma de Telefonica IP.</a></li> </ul> <p><u>Acreditación:</u>                      La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de compra, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago<sup>7</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 N° 7</b> referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de suministro, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <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>7</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 N° 7**.

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

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo N° 9** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

**Importante**

*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".*

**CAPÍTULO IV**  
**FACTORES DE EVALUACIÓN**

La evaluación se realiza sobre la base de cien (100) puntos.

Para determinar la oferta con el mejor puntaje y el orden de prelación de las ofertas, se considera lo siguiente:

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
<b>A. PRECIO</b>	
<p><u>Evaluación:</u></p> <p>Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (<b>Anexo N°6</b>).</p>	<p>La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula:</p> $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ <p>i = Oferta  <b>P<sub>i</sub></b> = Puntaje de la oferta a evaluar  <b>O<sub>i</sub></b> = Precio i  <b>O<sub>m</sub></b> = Precio de la oferta más baja  <b>PMP</b> = Puntaje máximo del precio</p> <p style="text-align: right;"><b>100 puntos</b></p>

**CAPÍTULO V**  
**PROFORMA DEL CONTRATO**

**Importante**

*Dependiendo del objeto del contrato, de resultar indispensable, puede incluirse cláusulas adicionales o la adecuación de las propuestas en el presente documento, las que en ningún caso pueden contemplar disposiciones contrarias a la normativa vigente ni a lo señalado en este capítulo.*

**PRESTACIÓN PRINCIPAL**

Conste por el presente documento, la contratación de la prestación principal de la **PROVISIÓN DE UNA NUEVA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE CALL CENTER PARA LA SUNAT**, que celebra de una parte la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA, en adelante LA SUNAT, con RUC N° 20131312955, con domicilio legal en la Avenida Garcilaso de la Vega N° 1472 – Cercado de Lima, Provincia y Departamento de Lima , representada por [...], identificado con DNI N° [...], y de otra parte [...], con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], inscrita en la Ficha N° [...] Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], debidamente representado por su Representante Legal, [...], con DNI N° [...], según poder inscrito en la Ficha N° [...], Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

**CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES**

Con fecha [...], el comité de selección adjudicó la buena pro de la **LICITACIÓN PÚBLICA N° 5-2025-SUNAT/8B7200** para la contratación de la **PROVISIÓN DE UNA NUEVA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE CALL CENTER PARA LA SUNAT**, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

Para efectos del contrato, cuando se mencione a LA LEY, se entenderá que se está haciendo referencia al Texto Único Ordenado de la Ley N°30225 - Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por el Decreto Supremo N°082-2019-EF; y la mención a EL REGLAMENTO, se entenderá referida al Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por el Decreto Supremo N°344-2018-EF y modificatorias.

**CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO**

Por el presente documento EL CONTRATISTA se obliga con LA SUNAT a ejecutar la prestación principal de la **PROVISIÓN DE UNA NUEVA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE CALL CENTER PARA LA SUNAT**, bajo el sistema de contratación de suma alzada, con las características técnicas de su oferta y lo señalado en las bases integradas del referido procedimiento de selección, que forman parte integrante del contrato.

**CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL**

El monto total del presente contrato asciende a [CONSIGNAR MONEDA Y MONTO], que incluye todos los impuestos de Ley.

ÍTEM	PRESTACION	DESCRIPCIÓN GENERAL	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO
1	PRINCIPAL	Solución de una Plataforma de Call Center para 270 posiciones telefónicas de trabajo y 70 posiciones de mensajería instantánea (webchat).	UNIDADES	1	S/
		Instalación, configuración, programación, integración con los sistemas de información de SUNAT.	SERVICIO	1	

	Entrenamiento	SERVICIO	1	
--	---------------	----------	---	--

Este monto comprende el costo del bien, todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución de la prestación materia del presente contrato.

**CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO<sup>8</sup>**

LA SUNAT se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en Soles, en pagos parciales, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 de EL REGLAMENTO y conforme a lo siguiente:

**Prestación Principal**

Actividad	Forma de Pago (%)	Área que otorga la conformidad
Servicio de entrenamiento.	Un pago de 10% del monto contratado de la prestación principal luego de la conformidad del servicio de entrenamiento por parte de SUNAT.	División de Gestion de Infraestructura Tecnológica – DGIT.
Entrega de bienes, instalación, configuración, programación e integración con los sistemas de información de SUNAT	Un pago del 90% del monto contratado de la prestación principal luego de suscrito el acta de inicio del servicio del soporte.	División de Gestion de Infraestructura Tecnológica – DGIT.

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

- Documento de recepción de los bienes por parte del Almacén de Bienes su Uso Consumo y Mobiliarios de la SUNAT
- Informe del funcionario responsable de la División de Gestion de Infraestructura Tecnológica – DGIT de la SUNAT emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago correspondiente.

Dicha documentación se debe presentar en la mesa de partes de la SUNAT virtual (MPV) de la SUNAT: <https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>;

El responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad de dicho funcionario.

LA SUNAT debe efectuar el pago de las contraprestaciones pactadas a favor del CONTRATISTA dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de la prestación, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

En caso de retraso en el pago por parte de LA SUNAT, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tendrá derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 39 de LA LEY y en el artículo 171 de EL REGLAMENTO, los que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse.

El pago que LA SUNAT deba realizar a EL CONTRATISTA se efectuará mediante abono directo en su respectiva cuenta bancaria de acuerdo con lo que indique EL CONTRATISTA, según lo establecido en el artículo 26 de la Directiva de Tesorería N°001-2007-EF/77.15.

<sup>8</sup> En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

#### **CLÁUSULA QUINTA: VIGENCIA**

La vigencia del contrato será a partir del día siguiente de la fecha de su suscripción hasta que el funcionario competente de LA SUNAT otorgue la conformidad de recepción de la última prestación a cargo de EL CONTRATISTA y se efectúe el pago.

#### **CLÁUSULA SEXTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

El plazo de ejecución del presente contrato será según se indica a continuación:

##### **Prestación Principal**

- A. Entrega de los bienes** no excederá los noventa (90) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la firma del contrato.
- B. Instalación, configuración, programación, integración con los sistemas de información de SUNAT:** Doscientos y diez (210) días calendario contabilizados desde el día siguiente de suscrito el contrato.
- C. Periodo de inspección y pruebas:** Diez (10) días calendario contabilizados a partir del día siguiente a la recepción del informe de implementación indicado en el numeral 7.5.1. de las especificaciones técnicas.
- D. Entrenamiento:** Será coordinado entre la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica y el Contratista; considerando que deberá impartirse preferentemente durante los sesenta (60) días calendario contabilizados desde el día siguiente de suscrito el contrato.

De conformidad con lo establecido en el artículo 34° de LA LEY y en el artículo 158° de EL REGLAMENTO, EL CONTRATISTA podrá solicitar la ampliación del plazo pactado por cualquiera de las siguientes causas:

- Cuando se apruebe el adicional, siempre y cuando afecte el plazo. En este caso, EL CONTRATISTA ampliará el plazo de las garantías que hubiere otorgado;
- Por atrasos y/o paralizaciones no imputables a EL CONTRATISTA;

Para tal efecto, EL CONTRATISTA deberá presentar una solicitud escrita y justificada dirigida a la División de Ejecución Contractual de LA SUNAT dentro del plazo de siete (7) días hábiles siguientes a la notificación de la aprobación del adicional o de finalizado el hecho generador del atraso y/o paralización, en la Mesa de Partes Virtual de LA SUNAT: <https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>.

#### **CLÁUSULA SETIMA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO**

El presente contrato está conformado por las bases integradas, la oferta ganadora, así como los documentos derivados del procedimiento de selección que establezcan obligaciones para las partes.

#### **CLÁUSULA OCTAVA: GARANTÍAS**

EL CONTRATISTA entregó al perfeccionamiento del contrato la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de LA SUNAT, por los conceptos, montos y vigencias siguientes:

- De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la [INDICAR EL TIPO DE GARANTÍA PRESENTADA] N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE]. Monto que es equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original, la misma que debe mantenerse vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación.

#### **CLÁUSULA NOVENA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN**

LA SUNAT puede solicitar la ejecución de las garantías cuando EL CONTRATISTA no las hubiere renovado antes de la fecha de su vencimiento, conforme a lo dispuesto por el literal a) del numeral 155.1 del artículo 155 de EL REGLAMENTO.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: RECEPCIÓN Y CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN**

La recepción y conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 168 de EL

REGLAMENTO. La recepción será otorgada por La División de Almacén de Bienes de Uso Consumo y Mobiliarios de la SUNAT y la conformidad será otorgada por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) de LA SUNAT en el plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción.

De existir observaciones, LA SUNAT las comunica a EL CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de ocho (8) días. Dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar el plazo para subsanar no puede ser menor de cinco (5) ni mayor de quince (15) días. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA SUNAT puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los bienes manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA SUNAT no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

#### **CLÁUSULA UNDÉCIMA: CONFIDENCIALIDAD**

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **CLÁUSULA DUODECIMA: PROPIEDAD INTELECTUAL**

EL CONTRATISTA se compromete a no usar el nombre de la SUNAT ni hacer referencia al bien

o servicio materia del contrato, en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización de LA SUNAT. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de propiedad exclusiva de la SUNAT. La SUNAT no se hace responsable por el uso por cuenta del contratista respecto de productos protegidos por las leyes aplicables a derechos de propiedad intelectual nacional o internacional.

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

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

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: SUB CONTRATACION**

EL CONTRATISTA podrá subcontratar parte de la ejecución de la prestación por un máximo del cuarenta 40% del monto del contrato, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 ° de LA LEY y del artículo 147° de EL REGLAMENTO.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA**

EL CONTRATISTA declara bajo juramento que se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

La conformidad del servicio por parte de LA SUNAT no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de LA LEY y 173 de EL REGLAMENTO.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de tres (3) años contado a partir de la conformidad otorgada por LA SUNAT.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: PENALIDADES**

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA SUNAT le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto vigente}}{F \times \text{plazo vigente en días}}$$

Donde:

**F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;**

**F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.**

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA SUNAT no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 de EL REGLAMENTO.

Esta penalidad se deduce de los pagos a cuenta o del pago final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Esta penalidad puede alcanzar un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora LA SUNAT puede resolver el contrato por incumplimiento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 32.3 del artículo 32 y artículo 36 de LA LEY, y el artículo 164 de EL REGLAMENTO. De darse el caso, LA SUNAT procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 EL REGLAMENTO.

LA SUNAT puede resolver el contrato, de conformidad con el artículo 36 de LA LEY, en los casos que EL CONTRATISTA:

- Incumpla injustificadamente obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello.
- Haya llegado a acumular el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo; o
- Paralice o reduzca injustificadamente la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.

EL CONTRATISTA puede solicitar la resolución del contrato en los casos en que LA SUNAT incumpla injustificadamente con el pago y/u otras obligaciones esenciales a su cargo, pese a haber sido requerida conforme al procedimiento establecido en el artículo 165 de EL REGLAMENTO.

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato por caso fortuito, fuerza mayor o por hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato que no sea imputable a las partes y que imposibilite de manera definitiva la continuación de la ejecución del contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES**

Cuando se resuelva el contrato por causas imputables a algunas de las partes, se debe resarcir los daños y perjuicios ocasionados, a través de la indemnización correspondiente. Ello no obsta la aplicación de las sanciones administrativas, penales y pecuniarias a que dicho incumplimiento diere lugar, en el caso que éstas correspondan.

Lo señalado precedentemente no exime a ninguna de las partes del cumplimiento de las demás obligaciones previstas en el presente contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: ANTICORRUPCIÓN**

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 de EL REGLAMENTO, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 de EL REGLAMENTO.

Además, EL CONTRATISTA se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO**

Sólo en lo no previsto en este contrato, en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, en las directivas que emita el OSCE y demás normativa especial que resulte aplicable, serán de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente, cuando corresponda, y demás normas de derecho privado.

Sólo en lo no previsto en este contrato, en LA LEY y EL REGLAMENTO, en las directivas que emita el OSCE y demás normativa especial que resulte aplicable, serán de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente, cuando corresponda, y demás normas de derecho privado.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS<sup>9</sup>**

Las partes acuerdan que las controversias que surjan entre estas durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje.

Facultativamente, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes, se llegue a un acuerdo parcial o concluyera por inasistencia de una o ambas partes.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver las controversias que surjan durante la ejecución del contrato, dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Las partes acuerdan que no se aplica al presente contrato el procedimiento de árbitro de emergencia, arbitraje acelerado u otro similar, ante ningún centro arbitral.

El arbitraje será de derecho e institucional, resuelto por Árbitro Único si la cuantía de la controversia es igual o menor de cien (100) UITs. Para controversias mayores a cien (100) UITs o cuantía indeterminada será resuelta por un Tribunal Arbitral conformado por tres (03) árbitros.

El arbitraje deberá ser iniciado, organizado y administrado en la Institución Arbitral<sup>10</sup> siguiente: [INSTITUCIÓN ARBITRAL ELEGIDA DE LA LISTA PROPUESTA POR LA ENTIDAD, CASO CONTRARIO, ACUERDA CON LA ENTIDAD UNA INSTITUCIÓN ARBITRAL DISTINTA. EN CASO DE FALTA DE ACUERDO, LA INSTITUCIÓN ARBITRAL ES ELEGIDA DE LA MENCIONADA LISTA POR LA ENTIDAD DE MANERA DEFINITIVA]. Será inválido y/o ineficaz y/o nulo el arbitraje iniciado en un centro distinto a los indicados en el párrafo anterior.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: REFERIDAS A LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a dotar, proveer y/o administrar a cada

<sup>9</sup> De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).

<sup>10</sup> De acuerdo con el Decreto Supremo N° 278-2024-EF que modifica el numeral 226.2 del artículo 226 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, la Entidad propone la lista de las instituciones arbitrales: i) **CENTRO DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**, y ii) **EL CENTRO DE ARBITRAJE DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA**. La institución arbitral será elegida en la etapa de perfeccionamiento de contrato, conforme al Decreto antes referido.

uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo con el 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 con 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 y EL REGLAMENTO.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA**

Cualquiera de las partes puede elevar el presente contrato a Escritura Pública corriendo con todos los gastos que demande esta formalidad.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Las partes declaran el siguiente domicilio para efecto de las notificaciones que se realicen durante la ejecución del presente contrato:

DOMICILIO DE LA SUNAT	Av. Garcilaso de la Vega N° 1472 – Cercado de Lima .
DOMICILIO ELECTRÓNICO DE LA SUNAT	<a href="https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar">https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar</a>
DOMICILIO DE EL CONTRATISTA	[CONSIGNAR EL DOMICILIO SEÑALADO POR EL POSTOR ADJUDICADO AL PRESENTAR LOS REQUISITOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO]
DOMICILIO ELECTRÓNICO DE EL CONTRATISTA	[consignar la cuenta de correo electrónico consignada como domicilio electrónico por el postor ganador de la buena pro al presentar los requisitos para el perfeccionamiento del contrato]

La variación del domicilio aquí declarado de alguna de las partes debe ser comunicada a la otra parte, formalmente y por escrito, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario.

De acuerdo con las bases integradas, la oferta y las disposiciones del presente contrato, las partes lo firman por duplicado en señal de conformidad en la ciudad de [.....] al [CONSIGNAR FECHA].

\_\_\_\_\_  
"LA SUNAT"

\_\_\_\_\_  
"EL CONTRATISTA"

**Importante**

*Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>11</sup>.*

<sup>11</sup> Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

### **PRESTACIÓN ACCESORIA**

Conste por el presente documento, la contratación de la prestación accesoria de la **PROVISIÓN DE UNA NUEVA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE CALL CENTER PARA LA SUNAT**, que celebra de una parte la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA, en adelante LA SUNAT, con RUC N° 20131312955, con domicilio legal en la Avenida Garcilaso de la Vega N° 1472 – Cercado de Lima, Provincia y Departamento de Lima , representada por [.....], identificado con DNI N° [.....], y de otra parte [.....], con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], inscrita en la Ficha N° [.....] Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], debidamente representado por su Representante Legal, [.....], con DNI N° [.....], según poder inscrito en la Ficha N° [.....], Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

#### **CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES**

Con fecha [.....], el comité de selección adjudicó la buena pro de la **LICITACIÓN PÚBLICA N° 5-2025-SUNAT/8B7200** para la contratación de la **PROVISIÓN DE UNA NUEVA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE CALL CENTER PARA LA SUNAT**, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

Para efectos del contrato, cuando se mencione a LA LEY, se entenderá que se está haciendo referencia al Texto Único Ordenado de la Ley N°30225 - Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por el Decreto Supremo N°082-2019-EF; y la mención a EL REGLAMENTO, se entenderá referida al Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por el Decreto Supremo N°344-2018-EF y modificatorias.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO**

Por el presente documento EL CONTRATISTA se obliga con LA SUNAT a ejecutar la prestación accesoria de la **PROVISIÓN DE UNA NUEVA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE CALL CENTER PARA LA SUNAT**, bajo el sistema de contratación de suma alzada, con las características técnicas de su oferta y lo señalado en las bases integradas del referido procedimiento de selección, que forman parte integrante del contrato.

#### **CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL**

El monto total del presente contrato asciende a [CONSIGNAR MONEDA Y MONTO], que incluye todos los impuestos de Ley.

ÍTEM	PRESTACION	DESCRIPCIÓN GENERAL	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO
1	ACCESORIA	Soporte técnico (incluye las 100 horas de actividades mencionados en el numeral 5.3.10 de las especificaciones técnicas)	SERVICIO	1	S/

Este monto comprende el costo del servicio, todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución de la prestación materia del presente contrato.

#### **CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO<sup>12</sup>**

LA SUNAT se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en Soles, en pagos parciales, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 de EL REGLAMENTO y conforme a lo siguiente:

<sup>12</sup> En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

**Prestación Accesoría**

<b>Actividad</b>	<b>Forma de Pago (%)</b>	<b>Área que Otorga la conformidad</b>
Soporte Técnico (incluye las 100 horas de actividades mencionados en el numeral 5.3.10)	Pagos mensuales por el 1.67% aproximadamente del monto total contratado de la prestación accesoria	División de Gestion de Infraestructura Tecnológica – DGIT

El pago se realizará cada treinta (30) días calendarios durante el periodo de ejecución del servicio que es de cinco (5) años (1825 días calendarios), sería: Los primeros 59 meses el 1.67 % aproximado del monto total de la prestación accesoria y en el mes 60 el 1.47% del monto de la prestación accesoria).

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

- Informe del funcionario responsable de la División de Gestion de Infraestructura Tecnológica – DGIT de la SUNAT emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago correspondiente.

Dicha documentación se debe presentar en la mesa de partes de la SUNAT virtual (MPV) de la SUNAT: <https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>;

El responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad de dicho funcionario.

LA SUNAT debe efectuar el pago de las contraprestaciones pactadas a favor del CONTRATISTA dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

En caso de retraso en el pago por parte de LA SUNAT, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tendrá derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 39 de LA LEY y en el artículo 171 de EL REGLAMENTO, los que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse.

El pago que LA SUNAT deba realizar a EL CONTRATISTA se efectuará mediante abono directo en su respectiva cuenta bancaria de acuerdo con lo que indique EL CONTRATISTA, según lo establecido en el artículo 26 de la Directiva de Tesorería N°001-2007-EF/77.15.

**CLÁUSULA QUINTA: VIGENCIA**

La vigencia del contrato será a partir del día siguiente de la fecha de su suscripción hasta que el funcionario competente de LA SUNAT otorgue la conformidad de recepción de la última prestación a cargo de EL CONTRATISTA y se efectúe el pago.

**CLÁUSULA SEXTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

El plazo de ejecución del presente contrato será según se indica a continuación:

**Prestación Accesoría**

Mil ochocientos veinte y cinco (1825) días calendarios. a partir del día siguiente de firmada el Acta de Conformidad de la instalación y puesta en funcionamiento de la plataforma emitida por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica -DGIT y el contratista.

De conformidad con lo establecido en el artículo 34° de LA LEY y en el artículo 158° de EL REGLAMENTO, EL CONTRATISTA podrá solicitar la ampliación del plazo pactado por cualquiera de las siguientes causas:

- Cuando se apruebe el adicional, siempre y cuando afecte el plazo. En este caso, EL CONTRATISTA ampliará el plazo de las garantías que hubiere otorgado;

- Por atrasos y/o paralizaciones no imputables a EL CONTRATISTA;

Para tal efecto, EL CONTRATISTA deberá presentar una solicitud escrita y justificada dirigida a la División de Ejecución Contractual de LA SUNAT dentro del plazo de siete (7) días hábiles siguientes a la notificación de la aprobación del adicional o de finalizado el hecho generador del atraso y/o paralización, en la Mesa de Partes Virtual de LA SUNAT: <https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-itramitedoc/registro/iniciar>.

#### **CLÁUSULA SETIMA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO**

El presente contrato está conformado por las bases integradas, la oferta ganadora, así como los documentos derivados del procedimiento de selección que establezcan obligaciones para las partes.

#### **CLÁUSULA OCTAVA: GARANTÍAS**

EL CONTRATISTA entregó al perfeccionamiento del contrato la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de LA SUNAT, por los conceptos, montos y vigencias siguientes:

- Garantía fiel cumplimiento por prestaciones accesorias: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la [INDICAR EL TIPO DE GARANTÍA PRESENTADA] N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE], la misma que debe mantenerse vigente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

#### **CLÁUSULA NOVENA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN**

LA SUNAT puede solicitar la ejecución de las garantías cuando EL CONTRATISTA no las hubiere renovado antes de la fecha de su vencimiento, conforme a lo dispuesto por el literal a) del numeral 155.1 del artículo 155 de EL REGLAMENTO.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 de EL REGLAMENTO. La conformidad será otorgada por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) de LA SUNAT en el plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción.

De existir observaciones, LA SUNAT las comunica a EL CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de ocho (8) días. Dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar el plazo para subsanar no puede ser menor de cinco (5) ni mayor de quince (15) días. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA SUNAT puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando el servicio manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA SUNAT no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

#### **CLÁUSULA UNDÉCIMA: CONFIDENCIALIDAD**

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **CLÁUSULA DUODECIMA: PROPIEDAD INTELECTUAL**

EL CONTRATISTA se compromete a no usar el nombre de la SUNAT ni hacer referencia al bien o servicio materia del contrato, en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización de LA SUNAT. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de propiedad exclusiva de la SUNAT. La SUNAT no se hace responsable por el uso por cuenta del contratista respecto de productos protegidos por las leyes aplicables a derechos de propiedad intelectual nacional o internacional.

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

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

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: SUB CONTRATACION**

EL CONTRATISTA podrá subcontratar parte del servicio por un máximo del cuarenta 40% del monto del contrato, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 °de LA LEY y del artículo 147° de EL REGLAMENTO.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA**

EL CONTRATISTA declara bajo juramento que se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

La conformidad del servicio por parte de LA SUNAT no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de LA LEY y 173 de EL REGLAMENTO.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de tres (3) años contado a partir de la conformidad otorgada culminado cada servicio de soporte técnico.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: PENALIDADES**

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA SUNAT le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto vigente}}{F \times \text{plazo vigente en días}}$$

Donde:

- F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;**
- F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.**

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA SUNAT no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 de EL REGLAMENTO.

**Otras Penalidades**

<b>Otras penalidades</b>			
<b>N°</b>	<b>Supuestos de aplicación de penalidad</b>	<b>Forma de calculo</b>	<b>Procedimiento (1)</b>
1	<b>DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.–</b> El Contratista deberá tomar en cuenta que el tiempo de subsanación de averías del servicio ofertado debe mantener como mínimo un UPTIME mensual mayor de 99.99%.	Se calculará el UPTIME de la siguiente forma:  $\text{UPTIME (mes)} = \frac{(\text{THM} - \text{THE})100\%}{\text{THM}}$ 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 la subsanación de averías del servicio en un mes. La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según	Según lo indicado en el informe mensual de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica-DGIT donde se incluya elUPTIME y de acuerdo con lo siguiente:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ante una avería la SUNAT reportará al Contratista el Incidente de acuerdo con lo señalado en <b>el numeral 5.3.5.</b> La SUNAT realizará mensualmente el control de las llamadas de servicio cuantificando las horas de exceso en la solución de averías.</li> <li>• La penalidad por este exceso en horas será aplicada como UPTIME según la formula indicada</li> </ul>

		<p>la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango de Uptime</th> <th>Penalidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;99.71%, 99.99%]</td> <td>2.5%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 99.43%, 99.71%]</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 99.43%</td> <td>10% (1)</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de Uptime mensual Ejemplo:</p> <p>En 01 mes se reportaron 3 averías y una de las averías fue resuelta excediendo el tiempo de respuesta establecido en 2 horas. El UPTIME será:</p> <p>THM = 24x30 = 720 horas THE = 2</p> <p>UPTIME (mes)= <math>(720 - 2) \times 100\% / 720 = 99.72\%</math></p> <p>La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según la tabla anterior. Para este ejemplo, el contratista tendrá una penalidad en el mes equivalente al 2.5%.</p>	Rango de Uptime	Penalidad	<99.71%, 99.99%]	2.5%	< 99.43%, 99.71%]	5%	Menor o igual a 99.43%	10% (1)	<p>en el numeral 7. 8.2</p> <p>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. Si a SUNAT encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.</p>
Rango de Uptime	Penalidad										
<99.71%, 99.99%]	2.5%										
< 99.43%, 99.71%]	5%										
Menor o igual a 99.43%	10% (1)										
2	Retraso en la entrega del informe técnico de atenciones mensuales presentadas del soporte técnico por parte del contratista.	El informe técnico es requisito para otorgar la conformidad y el pago. Adicionalmente se establece una penalidad de 0.1% UIT vigente por cada hora de retraso en la entrega de lo solicitado	Según informe de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica- DGIT								

- De presentarse una situación excepcional que impida al contratista cumplir con los plazos de respuesta establecidos, éste podrá enviar una carta de manera formal a la entidad exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. Si la entidad encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.
- No se considerará para la contabilización del UPTIME, las ocurrencias ajenas al funcionamiento del servicio presentadas en casos fortuitos o fuerza mayor.

**(1) Procedimiento de aplicación de otras penalidades**

- Cada vez que el contratista incurra en incumplimientos sujetos a Otras penalidades, será notificado por la División de Ejecución Contractual, mediante una carta en la cual se le comunique la penalidad impuesta.
- El monto de las penalidades impuestas será descontado de la facturación correspondiente (mensual, trimestral o la que corresponda).
- En caso de existir reclamos por la(s) penalidad(es) aplicada(s), de corresponder y de acuerdo a la naturaleza de la penalidad aplicada, el contratista presentará, por mesa de partes, una carta debidamente sustentada con el descargo correspondiente; al respecto cabe indicar, que las cartas de reclamo por penalidad podrán ser presentadas hasta los tres (3) días calendario luego de notificada la penalidad, dicho reclamo será dirigido

mediante carta a la División de Ejecución Contractual.

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta o del pago final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, LA SUNAT puede resolver el contrato por incumplimiento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 32.3 del artículo 32 y artículo 36 de LA LEY, y el artículo 164 de EL REGLAMENTO. De darse el caso, LA SUNAT procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 EL REGLAMENTO.

LA SUNAT puede resolver el contrato, de conformidad con el artículo 36 de LA LEY, en los casos que EL CONTRATISTA:

- Incumpla injustificadamente obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello.
- Haya llegado a acumular el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo; o
- Paralice o reduzca injustificadamente la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.

EL CONTRATISTA puede solicitar la resolución del contrato en los casos en que LA SUNAT incumpla injustificadamente con el pago y/u otras obligaciones esenciales a su cargo, pese a haber sido requerida conforme al procedimiento establecido en el artículo 165 de EL REGLAMENTO.

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato por caso fortuito, fuerza mayor o por hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato que no sea imputable a las partes y que imposibilite de manera definitiva la continuación de la ejecución del contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES**

Cuando se resuelva el contrato por causas imputables a algunas de las partes, se debe resarcir los daños y perjuicios ocasionados, a través de la indemnización correspondiente. Ello no obsta la aplicación de las sanciones administrativas, penales y pecuniarias a que dicho incumplimiento diere lugar, en el caso que éstas correspondan.

Lo señalado precedentemente no exime a ninguna de las partes del cumplimiento de las demás obligaciones previstas en el presente contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: ANTICORRUPCIÓN**

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 de EL REGLAMENTO, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 de EL REGLAMENTO.

Además, EL CONTRATISTA se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO**

Sólo en lo no previsto en este contrato, en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, en las directivas que emita el OSCE y demás normativa especial que resulte aplicable, serán de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente, cuando corresponda, y demás normas de derecho privado.

Sólo en lo no previsto en este contrato, en LA LEY y EL REGLAMENTO, en las directivas que emita el OSCE y demás normativa especial que resulte aplicable, serán de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente, cuando corresponda, y demás normas de derecho privado.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS<sup>13</sup>**

Las partes acuerdan que las controversias que surjan entre estas durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje.

Facultativamente, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes, se llegue a un acuerdo parcial o concluyera por inasistencia de una o ambas partes.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver las controversias que surjan durante la ejecución del contrato, dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Las partes acuerdan que no se aplica al presente contrato el procedimiento de árbitro de emergencia, arbitraje acelerado u otro similar, ante ningún centro arbitral.

El arbitraje será de derecho e institucional, resuelto por Árbitro Único si la cuantía de la controversia es igual o menor de cien (100) UITs. Para controversias mayores a cien (100) UITs o cuantía indeterminada será resuelta por un Tribunal Arbitral conformado por tres (03) árbitros.

El arbitraje deberá ser iniciado, organizado y administrado en la Institución Arbitral<sup>14</sup> siguiente: [INSTITUCIÓN ARBITRAL ELEGIDA DE LA LISTA PROPUESTA POR LA ENTIDAD, CASO CONTRARIO, ACUERDA CON LA ENTIDAD UNA INSTITUCIÓN ARBITRAL DISTINTA. EN CASO DE FALTA DE ACUERDO, LA INSTITUCIÓN ARBITRAL ES ELEGIDA DE LA MENCIONADA LISTA POR LA ENTIDAD DE MANERA DEFINITIVA]. Será inválido y/o ineficaz y/o nulo el arbitraje iniciado en un centro distinto a los indicados en el párrafo anterior.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: REFERIDAS A LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a dotar, proveer y/o administrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo con el 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 con la normatividad vigente.

---

<sup>13</sup> De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).

<sup>14</sup> De acuerdo con el Decreto Supremo N° 278-2024-EF que modifica el numeral 226.2 del artículo 226 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, la Entidad propone la lista de las instituciones arbitrales: i) **CENTRO DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**, y ii) **EL CENTRO DE ARBITRAJE DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA**. La institución arbitral será elegida en la etapa de perfeccionamiento de contrato, conforme al Decreto antes referido.

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 y EL REGLAMENTO.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA**

Cualquiera de las partes puede elevar el presente contrato a Escritura Pública corriendo con todos los gastos que demande esta formalidad.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Las partes declaran el siguiente domicilio para efecto de las notificaciones que se realicen durante la ejecución del presente contrato:

DOMICILIO DE LA SUNAT	Av. Garcilaso de la Vega N°1472 – Cercado de Lima .
DOMICILIO ELECTRÓNICO DE LA SUNAT	<a href="https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar">https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar</a>
DOMICILIO DE EL CONTRATISTA	[CONSIGNAR EL DOMICILIO SEÑALADO POR EL POSTOR ADJUDICADO AL PRESENTAR LOS REQUISITOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO]
DOMICILIO ELECTRÓNICO DE EL CONTRATISTA	[consignar la cuenta de correo electrónico consignada como domicilio electrónico por el postor ganador de la buena pro al presentar los requisitos para el perfeccionamiento del contrato]

La variación del domicilio aquí declarado de alguna de las partes debe ser comunicada a la otra parte, formalmente y por escrito, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario.

De acuerdo con las bases integradas, la oferta y las disposiciones del presente contrato, las partes lo firman por duplicado en señal de conformidad en la ciudad de [.....] al [CONSIGNAR FECHA].

\_\_\_\_\_  
"LA SUNAT"

\_\_\_\_\_  
"EL CONTRATISTA"

**Importante**

*Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>15</sup>.*

<sup>15</sup> Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

## **ANEXOS**

**ANEXO N° 1**

**DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**LICITACIÓN PÚBLICA N° 5-2025-SUNAT/8B7200**  
Presente.-

El que se suscribe, [.....], postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N°[CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], con poder inscrito en la localidad de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] en la Ficha N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] Asiento N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
Correo electrónico :			

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

Autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de compra<sup>16</sup>

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o Representante legal, según corresponda**

**Importante**

*La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.*

<sup>16</sup> Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de compra.

**Importante**

*Cuando se trate de consorcios, la declaración jurada es la siguiente:*

**ANEXO N° 1**

**DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**LICITACIÓN PÚBLICA N° 5-2025-SUNAT/8B7200**

Presente.-

El que se suscribe, [.....], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL CONSORCIO], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Datos del consorciado 1			
Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
Correo electrónico :			

Datos del consorciado 2			
Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
Correo electrónico :			

Datos del consorciado ...			
Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
Correo electrónico :			

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

Correo electrónico del consorcio:
-----------------------------------

Autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de compra<sup>17</sup>

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

<sup>17</sup> Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de compra.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del representante  
común del consorcio**

**Importante**

*La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.*

**ANEXO N° 2**

**DECLARACIÓN JURADA**  
**(ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO)**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**LICITACIÓN PÚBLICA N° 5-2025-SUNAT/8B7200**  
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro bajo juramento:

- i. No haber incurrido y me obligo a no incurrir en actos de corrupción, así como a respetar el principio de integridad.
- ii. No tener impedimento para postular en el procedimiento de selección ni para contratar con el Estado, conforme al artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado.
- iii. Conocer las sanciones contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como las disposiciones aplicables de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- iv. Participar en el presente proceso de contratación en forma independiente sin mediar consulta, comunicación, acuerdo, arreglo o convenio con ningún proveedor; y, conocer las disposiciones del Decreto Legislativo N° 1034, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.
- v. Conocer, aceptar y someterme a las bases, condiciones y reglas del procedimiento de selección.
- vi. Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presento en el presente procedimiento de selección.
- vii. Comprometerme a mantener la oferta presentada durante el procedimiento de selección y a perfeccionar el contrato, en caso de resultar favorecido con la buena pro.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o**  
**Representante legal, según corresponda**

**Importante**

*En el caso de consorcios, cada integrante debe presentar esta declaración jurada, salvo que sea presentada por el representante común del consorcio.*

**ANEXO N° 3**

**DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**LICITACIÓN PÚBLICA N° 5-2025-SUNAT/8B7200**

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece la **PROVISION DE LA NUEVA SOLUCIÓN DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE CALL CENTER PARA LA SUNAT**, de conformidad con las Especificaciones Técnicas que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal o común, según corresponda**

**Importante**

*Adicionalmente, puede requerirse la presentación de documentación que acredite el cumplimiento de las especificaciones técnicas, conforme a lo indicado en el acápite relacionado al contenido de las ofertas de la presente sección de las bases.*

**ANEXO N° 4**

**DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE ENTREGA**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**LICITACIÓN PÚBLICA N° 5-2025-SUNAT/8B7200**  
Presente.-

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a entregar las prestaciones objeto del presente procedimiento de selección como se indica a continuación:

**Prestación Principal**

- A. Entrega de los bienes** no excederá los noventa (90) días calendario contabilizados a partir del día siguiente de la firma del contrato.
- B. Instalación, configuración, programación, integración con los sistemas de información de SUNAT:** Doscientos y diez (210) días calendario contabilizados desde el día siguiente de suscrito el contrato.
- C. Periodo de inspección y pruebas:** Diez (10) días calendario contabilizados a partir del día siguiente a la recepción del informe de implementación indicado en el numeral 7.5.1. de las especificaciones técnicas.
- D. Entrenamiento:** Será coordinado entre la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la SUNAT y mi representada; considerando que deberá impartirse preferentemente durante los sesenta (60) días calendario contabilizados desde el día siguiente de suscrito el contrato.

**Prestación Accesorio**

Mil ochocientos veinte y cinco (1825) días calendarios. a partir del día siguiente de firmada el Acta de Conformidad de la instalación y puesta en funcionamiento de la plataforma emitida por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica -DGIT de la SUNAT y mi representada.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o**  
**Representante legal o común, según corresponda**

## ANEXO N° 5

### PROMESA DE CONSORCIO (Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)

Señores

#### COMITÉ DE SELECCIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA N° 5-2025-SUNAT/8B7200

Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta a la **LICITACIÓN PÚBLICA N° 5-2025-SUNAT/8B7200**.

Asimismo, en caso de obtener la buena pro, nos comprometemos a formalizar el contrato de consorcio, de conformidad con lo establecido por el artículo 140 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, bajo las siguientes condiciones:

a) Integrantes del consorcio

1. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1].
2. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2].

b) Designamos a [CONSIGNAR NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE COMÚN], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], como representante común del consorcio para efectos de participar en todos los actos referidos al procedimiento de selección, suscripción y ejecución del contrato correspondiente con [CONSIGNAR NOMBRE DE LA ENTIDAD].

Asimismo, declaramos que el representante común del consorcio no se encuentra impedido, inhabilitado ni suspendido para contratar con el Estado.

c) Fijamos nuestro domicilio legal común en [.....].

d) Las obligaciones que corresponden a cada uno de los integrantes del consorcio son las siguientes:

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [%]<sup>18</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]<sup>19</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%<sup>20</sup>

<sup>18</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>19</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>20</sup> Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Consortiado 1**  
**Nombres, apellidos y firma del Consortiado 1**  
**o de su Representante Legal**  
**Tipo y N° de Documento de Identidad**

.....  
**Consortiado 2**  
**Nombres, apellidos y firma del Consortiado 2**  
**o de su Representante Legal**  
**Tipo y N° de Documento de Identidad**

**Importante**

*De conformidad con el artículo 52 del Reglamento, las firmas de los integrantes del consorcio deben ser legalizadas.*

**ANEXO N° 6**

**PRECIO DE LA OFERTA**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**LICITACIÓN PÚBLICA N° 5-2025-SUNAT/8B7200**

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que, de acuerdo con las bases, mi oferta es la siguiente:

ÍTEM	PRESTACION	DESCRIPCIÓN GENERAL	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO
1	PRINCIPAL	Solución de una Plataforma de Call Center para 270 posiciones telefónicas de trabajo y 70 posiciones de mensajería instantánea (webchat).	UNIDADES	1	S/
		Instalación, configuración, programación, integración con los sistemas de información de SUNAT.	SERVICIO	1	
		Entrenamiento	SERVICIO	1	
	ACCESORIA	Soporte técnico (incluye las 100 horas de actividades mencionados en el numeral 5.3.10 de las especificaciones técnicas)	SERVICIO	1	S/
<b>PRECIO TOTAL OFERTADO</b>					

El precio de la oferta Soles incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del bien a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o Representante legal o común, según corresponda**

**Importante**

- *El postor debe consignar el precio total de la oferta, sin perjuicio, que de resultar favorecido con la buena pro, presente el detalle de precios unitarios para el perfeccionamiento del contrato.*
- *El postor debe detallar en el precio de su oferta, el monto correspondiente a la prestación principal y las prestaciones accesorias.*

**ANEXO N° 7**

**EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**LICITACIÓN PÚBLICA N° 5-2025-SUNAT/8B7200**  
Presente.-

Mediante el presente, el suscrito detalla la siguiente EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD:

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/C / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>21</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>22</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>23</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>24</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>25</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>26</sup>
1										
2										
3										

<sup>21</sup> Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Compra o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>22</sup> **Únicamente**, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho periodo.

<sup>23</sup> 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. Al respecto, según la Opinión N° 216-2017/DT N “Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz”. Del mismo modo, según lo previsto en la Opinión N° 010-2013/DTN, “... en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe”.

<sup>24</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>25</sup> El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Compra o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>26</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.

**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**  
**LICITACIÓN PÚBLICA N°5 -2025-SUNAT/8B7200**  
**PROVISIÓN DE LA NUEVA SOLUCIÓN DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE CALL CENTER PARA LA SUNAT**

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/C / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>21</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>22</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>23</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>24</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>25</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>26</sup>
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
...										
20										
<b>TOTAL</b>										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o**  
**Representante legal o común, según corresponda**

**ANEXO N° 8**

**DECLARACIÓN JURADA**  
**(NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**LICITACIÓN PÚBLICA N° 5-2025-SUNAT/8B7200**  
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro que la experiencia que acredito de la empresa [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA] como consecuencia de una reorganización societaria, no se encuentra en el supuesto establecido en el numeral 49.4 del artículo 49 del Reglamento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o**  
**Representante legal, según corresponda**

**Importante**

*A efectos de cautelar la veracidad de esta declaración, el postor puede verificar la información de la Relación de Proveedores Sancionados por el Tribunal de Contrataciones del Estado con Sanción Vigente en <http://portal.osce.gob.pe/rnp/content/relación-de-proveedores-sancionados>. También le asiste dicha facultad al órgano encargado de las contrataciones o al órgano de la Entidad al que se le haya asignado la función de verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro.*

## ANEXO N° 9

### DECLARACIÓN JURADA DE COMPROMISO DE INTEGRIDAD

Señores  
**SUNAT**  
**LICITACIÓN PÚBLICA N° 5-2025-SUNAT/8B7200**  
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, [.....], con DNI N° [.....], Representante Legal de la empresa [.....], con RUC [.....], de conformidad con lo establecido en el numeral 32.3 del artículo 32 en el numeral 40.6 del artículo 40 del Texto Único Ordenado de la Ley N°30225 - Ley de Contrataciones del Estado<sup>27</sup>, y en el numeral 138.4 del artículo 138 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado<sup>28</sup>, y en concordancia con la cláusula anticorrupción indicada en la proforma del contrato de la Sección Específica de las Bases del procedimiento de la referencia, en mi calidad de postor en el marco del citado procedimiento de selección, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. Garantizo no haber, directa o indirectamente, o tratándome de una persona jurídica a través de mis socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 de **EL REGLAMENTO**, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal durante el procedimiento de selección y me comprometo a no ofrecer, negociar, o efectuar, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal durante la ejecución del contrato.
2. Haberme conducido en todo momento, durante el procedimiento de selección, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y no haber cometido actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de mis socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 de **EL REGLAMENTO**, asimismo me comprometo a conducirme con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de mis socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 de **EL REGLAMENTO**, durante la ejecución del contrato.
3. En la ejecución del contrato me comprometo a: i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o**  
**Representante legal, según corresponda**

#### **Importante**

*En el caso de consorcios, cada integrante debe presentar esta declaración jurada, salvo que sea presentada por el representante común del consorcio.*

<sup>27</sup> Aprobado por Decreto Supremo N°082-2019-EF (en adelante **LA LEY**).

<sup>28</sup> Aprobado por el Decreto Supremo N°344-2018-EF (en adelante **EL REGLAMENTO**) y modificatorias.