

## **SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN PARA FUNCIONALIDADES QUE PERMITAN INTEGRAR EL SISTEMA CCVOX CON EL PRODUCTO IVANTY DE MESA DE AYUDA**

### **1. ANTECEDENTES:**

*El 21 de mayo de 2018 el Gobierno de la República del Perú firmó el contrato de préstamo 4428/OC-PE con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para financiar el Proyecto, para la Mejora de la Eficiencia en la Gestión de la Inversión y las Contrataciones Públicas (PE-L1231) compuesto por los proyectos de inversión: “Mejoramiento de la gestión de la inversión pública”, a cargo del Ministerio de Economía y Finanzas; y “Mejoramiento de la Capacidad para la Generación del Conocimiento y Mejora Continua en la Gestión de la Contratación Pública”, a cargo del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado.*

*El proyecto a cargo del OSCE (en adelante el Proyecto), el cual tiene como objetivo el mejoramiento para la capacidad para la generación del conocimiento y mejora continua en la gestión de la contratación pública, dentro del ciclo de inversión pública.*

*El Proyecto está organizado en tres (03) componentes:*

*Componente 1: Capacidad del marco institucional.*

*Componente 2: Desarrollo e implementación de una plataforma de soporte al proceso de contratación orientado a la gestión por resultados y maximización del valor por el dinero.*

*Componente 3: Capacidad del capital humano.*

*En el Componente 2 se incluye la acción 2.2. de Implementación de la plataforma de soporte al Proceso de Contratación orientada a la Gestión por Resultados y maximización del valor por el dinero. En este aspecto, se considera que la actual plataforma de sistemas del OSCE que soportan al Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado SEACE será parte del proceso de migración con un periodo de convivencia común aún por determinar, por lo que es necesario asegurar que su funcionamiento se de en las mejores condiciones técnicas de operación.*

*Por tal motivo, es necesaria la contratación del servicio de desarrollo de software que faciliten el uso de los servicios y mejore los tiempos de respuesta de parte de la Entidad hacia los usuarios externos e internos.*

### **2. OBJETIVO DEL SERVICIO:**

*La contratación de este servicio permitirá asegurar la interacción entre el Sistema de Gestión de Atención de Consultas (CCVOX) y el Sistema de Mesa de Ayuda (IVANTI).*

*El objetivo específico del servicio es contar con una plataforma integrada que permita a la OSCE brindar atención a las consultas y solicitudes que los usuarios registran a través de los diferentes canales de atención.*

### **3. ALCANCE DEL SERVICIO**

*Implementar funcionalidades en el Sistema CCVOX para lograr su integración con el Sistema de Mesa de Ayuda para la atención de solicitudes e incidencias en la OSCE.*

### **4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

#### **a) REGISTRO DE INCIDENCIA**

*Para el registro de incidencia el usuario CCVOX tendrá que llenar un formulario de campos que al grabarse se enviará a IVANTI y también quedará registrado en la base de datos de CCVOX.*

- *Los campos a usar para el registro de incidencia en RNP serán:*

- **RUC o Código de Extranjero No Domiciliado**  
Caja de texto donde estará precargado la información de la persona que se está atendiendo. En caso contrario este campo iniciará en blanco.
- **Nombre/ Razón Social**  
Caja de texto donde estará precargado la información de la persona que se está atendiendo. En caso contrario este campo iniciará en blanco.
- **Correo**  
Caja de texto donde estará precargado la información de la persona que se está atendiendo. En caso contrario este campo iniciará en blanco.
- **Teléfono Fijo/ Celular**  
Caja de texto donde estará precargado la información de la persona que se está atendiendo. En caso contrario este campo iniciará en blanco.
- **Oficina donde realizó su trámite**  
Caja de texto
- **N° de trámite**  
Caja de texto
- **Descripción del trámite**  
Caja de Texto
- **Motivo del error**  
Caja de texto
- **Adjuntar el archivo (imagen de error)**  
Permitirá subir imagen en formato: JPEG, PNG
- **Grupo Resolutor de 2do Nivel**  
Combobox para seleccionar el grupo a asignar.
- **Los campos a usar para el registro de incidencia en SEACE serán:**
  - **Tipo de Solicitante**  
Combobox con los datos: Entidad/Proveedor/Árbitro/CARD/Ciudadano.
  - **RUC/DNI**  
Caja de texto
  - **Razón Social/Nombres y Apellidos**  
Caja de texto
  - **Tipo del Procedimiento de Selección**  
Combobox con los datos: PAC/ROCOS/COD
  - **Nomenclatura:**  
Combobox con los datos:
    - N° Referencia PAC
    - N° OS/OC
    - N° de Valorización
  - **Módulo del SEACE**  
Combobox con los datos:
    - PAC
    - Actos Preparatorios
    - COD
    - Contrato
    - CUBSO
    - Difusión de requerimientos
    - Exceptuados
    - Expresión de interés
    - Oportunidad de Negocio
    - Portal Público
    - REC/
    - Selección/

- *Usuarios/*
  - *Fichas Técnicas/OCS (Orden de Compra y Servicios) /*
  - *Convenios*
  - *Descripción de la Incidencia*  
*Caja de texto*
  - *Captura de Pantalla de Pasos Seguidos hasta el mensaje de error*  
*Permitirá subir imagen en formato: JPEG, PNG*
  - *Datos del Contacto*
    - *DNI: Caja de texto*
    - *Nombres y Apellidos: Caja de texto*
    - *Teléfono: Caja de texto*
    - *Correo electrónico: Caja de texto*
- Los datos irán precargados de la persona que se está atendiendo, en caso contrario los campos iniciarán en blanco.*
- *Grupo Resolutor de 2do Nivel*  
*Combobox para seleccionar el grupo a asignar.*

*Para el envío de datos de incidencia de RNP o SEACE, el sistema IVANTI debe poder consumir un servicio API Rest*

#### **b) CONSULTA DE INCIDENCIAS**

*Para las consultas de las incidencias en CCVOX dispondrá de filtros de búsqueda para ubicar una incidencia y revisar su estado. Los filtros de búsqueda serán los siguientes:*

*Para RNP:*

- *RUC*  
*Caja de texto*
- *Nombre/Razón Social*  
*Caja de texto*
- *N° de trámite*  
*Caja de texto*
- *Teléfono*  
*Caja de texto*
- *Estado de incidencia*  
*Combobox con el listado de las incidencias que se trabaja con IVANTI.*
- *Código de Incidencia o Número de Ticket*  
*Caja de texto*

*Para SEACE:*

- *RUC/DNI del Solicitante*  
*Caja de texto*
- *Nombre/Razón Social del Solicitante*  
*Caja de texto*
- *DNI del Contacto*  
*Caja de texto*
- *Nombre y Apellido del Contacto*  
*Caja de texto*
- *Teléfono del Contacto*  
*Caja de texto*
- *Estado de incidencia*  
*Combobox con el listado de las incidencias que se trabaja con IVANTI.*
- *Código de Incidencia o Número de Ticket*  
*Caja de texto*

Los resultados de la búsqueda mostrarán las columnas y en vista

Para RNP:

- **Código Incidencia o Número de Ticket**  
*Información obtenida en la integración con IVANTI.*
- **RUC**  
*Información del RUC de la incidencia registrada.*
- **Nombre/Razón Social**  
*Información del Nombre/Razón Social de la incidencia registrada*
- **Teléfono**  
*Información del Nombre/Razón Social de la incidencia registrada.*
- **Estado de incidencia**  
*Información del nombre del estado de incidencia obtenida en la integración con IVANTI.*
- **Fecha de registro de incidencia**  
*Formato yyyy-mm-dd HH:mm:ss . Ejemplo: 2024-06-28 10:00:00.*
- **Fecha de actualización de incidencia**  
*Formato yyyy-mm-dd HH:mm:ss . Ejemplo: 2024-06-28 10:00:00.*
- **Origen de Incidencia**  
*Información de donde fue registrado inicialmente la incidencia: CCVOX o IVANTI.*
- **Agente CCVOX**  
*Información del agente CCVOX que ha registrado la incidencia. En caso que la incidencia fuera registrada desde IVANTI esta columna no tendrá información.*
- **Detalle**  
*En esta columna se habilitará un botón para que al dar click se visualice en una vista:*
  - *La información completa del registro de la incidencia.*
  - *La información del estado de la incidencia y un formulario para realizar la acción de actualización de estado.*

Para SEACE:

- **Código Incidencia o Número de Ticket**  
*Información obtenida en la integración con IVANTI.*
- **RUC/DNI**  
*Información del RUC/DNI del solicitante de la incidencia registrada.*
- **Nombre/Razón Social**  
*Información del Nombre/Razón Social de la incidencia registrada.*
- **Teléfono**  
*Información del Nombre/Razón Social de la incidencia registrada.*
- **Estado de incidencia**  
*Información del nombre del estado de incidencia obtenida en la integración con IVANTI.*
- **Fecha de registro de incidencia**  
*Formato yyyy-mm-dd HH:mm:ss . Ejemplo: 2024-06-28 10:00:00.*
- **Fecha de actualización de incidencia**  
*Formato yyyy-mm-dd HH:mm:ss . Ejemplo: 2024-06-28 10:00:00.*
- **Origen de Incidencia**  
*Información de donde fue registrado inicialmente la incidencia: CCVOX o IVANTI.*
- **Agente CCVOX**  
*Información del agente CCVOX que ha registrado la incidencia. En caso que la incidencia fuera registrada desde IVANTI esta columna no tendrá información.*
- **Detalle**  
*En esta columna se habilitará un botón para que al dar click se visualice en una vista:*
  - *La información completa del registro de la incidencia.*
  - *La información del estado de la incidencia y un formulario para realizar la acción de actualización de estado.*

### c) ACTUALIZACIÓN DE ESTADO DE INCIDENCIAS

Para actualizar el estado de una incidencia desde CCVOX, se realiza a través de la interfaz de consulta de incidencias que tendrá disponible el usuario CCVOX.

Una vez ubicada la incidencia en la vista de resultados del buscador la incidencia tendrá un botón “detalle” para que al dar click se apertura una nueva vista con la información de la incidencia y el estado actual que tiene la misma.

Dentro de la misma vista estará la opción de poder cambiar de estado de la incidencia a través de un Combobox con la lista de estados que maneja IVANTI y un botón de grabar para que se registre la actualización de estado en IVANTI y en la base de datos del CCVOX.

Para el envío de datos de incidencia de RNP o SEACE, el sistema IVANTI debe contar poder consumir un servicio API

### d) REGISTRO DE INCIDENCIA

En el escenario de que el usuario de IVANTI registre una incidencia en su plataforma, el sistema IVANTI debe notificar a CCVOX enviando la información de la incidencia mediante un API Rest que CCVOX habilitará.

#### Características del API:

- Campos:
  - `codigo_incidencia`: Código de Incidencia en IVANTI
  - `fecha_registro`: Fecha / Hora del registro de incidencia en IVANTI
  - `codigo_estado_incidencia` : Código de estado de incidencia
  - `nombre_estado_incidencia` : Nombre de estado de incidencia
  - `área`: RNP / SEACE

#### Campos para RNP

- `numero_documento_contacto`: RUC o código de extranjero no domiciliado
- `nombre_contacto` : Nombre / Razón social
- `correo` : Correo electrónico
- `telefono`: Teléfono fijo/celular
- `nro_tramite` : N° de trámite
- `descripcion_tramite` : Descripción del trámite
- `motivo` : Motivo del error
- `adjunto` : URL del archivo de la imagen adjunta.

#### Campos para SEACE

- `tipo_solicitante`: Tipo de solicitante.
- `numero_documento_solicitante`: RUC/DNI del solicitante.
- `nombre_solicitante`: Nombre / Razón social del solicitante.
- `tipo_procedimiento_seleccion`: Tipo del procedimiento de selección.
- `nomenclatura`: nombre de nomenclatura.
- `descripcion_incidencia`: descripción de la incidencia
- `adjunto`: URL del archivo de la imagen adjunta.
- `numero_documento_contacto`: DNI del contacto.
- `nombre_contacto`: Nombres/Apellidos del contacto.
- `telefono` : Teléfono del contacto
- `correo`: Correo electrónico del contacto.

#### ○ Respuesta del API:

- `success`: Valor booleano (true/false) dando la conformidad o Error del registro de incidencia en CCVOX.
- `mensaje`: Mensaje informativo de acuerdo al resultado del registro de los campos al API.

- Recibida y validada la data, se registrará la información de la incidencia en la base de datos del CCVOX para que sea vista desde los usuarios CCVOX al realizar una búsqueda de incidencia.

#### e) **ACTUALIZACIÓN DE ESTADO DE INCIDENCIA**

En el escenario que desde la plataforma de IVANTI suceda un cambio de estado de una incidencia, este debe notificarse a CCVOX mediante un API Rest.

Características del API:

- Campos:
    - **codigo\_incidencia:** Código de Incidencia en IVANTI
    - **codigo\_estado\_incidencia :** Código de estado de incidencia
    - **nombre\_estado\_incidencia :** Nombre de estado de incidencia
    - **fecha\_actualizacion:** Fecha / Hora del cambio de estado de la incidencia en IVANTI.
  - Respuesta del API:
    - **success:** Valor booleano (true/false) dando la conformidad o Error del registro de incidencia en CCVOX.
    - **mensaje:** Mensaje informativo de acuerdo al resultado del registro de los campos al API.
- Posibles casos
- código de incidencia no está registrado en CCVOX
  - no se ha enviado código de estado de incidencia
  - no se ha enviado nombre de estado de incidencia
  - no se ha enviado fecha de actualización

#### 5. **PERFIL DEL OFERENTE**

El oferente debe cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

Persona jurídica del rubro de tecnologías de la Información, con amplia experiencia en el mantenimiento del Sistema CCVOX, durante los dos (2) años anteriores a la fecha de presentación de la oferta.

La experiencia del oferente deberá acreditarse mediante: (a) Copia simple de contratos con su respectiva constancia o conformidad; (b) certificados; y/o (c) cualquier otro documento que de manera fehaciente permita verificar su experiencia en el servicio ofertado.

#### 6. **DURACIÓN DEL SERVICIO**

El servicio tendrá una vigencia de hasta treinta (30) días contados a partir del día siguiente de la firma del contrato.

#### 7. **CONTENIDO DEL ENTREGABLE**

El entregable del presente servicio es el siguiente:

Entregable	Descripción	Plazo máximo
Producto	El Informe deberá contener el detalle de las actividades realizadas en relación a lo descrito en el numeral 4, Actividades.	Deberá ser presentado hasta los 30 días calendario contados a partir del día siguiente de la firma del contrato.

#### 8. **RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVEIDOS POR EL OSCE**

8.1. El OSCE pondrá a disposición un especialista, designado por la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (UAST) de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), que realizará las coordinaciones con el contratista para la ejecución del servicio, el cual podrá ser brindado de manera remoto considerando los mecanismos de seguridad para las actividades del proyecto. 8.2. El Proyecto BID proporcionará la información necesaria para la ejecución del servicio. 8.3. El OSCE proporcionará todos los accesos necesarios a los ambientes requeridos para el desarrollo del trabajo del contratista

8.4. Incluye la provisión de los datos personales que pudieran estar involucrados y sean necesarios para el cumplimiento del servicio. De requerirse consentimiento previo del titular de datos personales, el OSCE se encargará de proporcionar dicho consentimiento de acuerdo a las responsabilidades definidas para la gestión de los bancos de datos personales del OSCE.

## 9. FORMA DE PAGO

El pago por los servicios se realizará en una sola armada previa presentación y conformidad de los entregables.

### PENALIDADES APLICABLES

Se aplicarán las siguientes penalidades:

N°	Condición	Penalidad	Procedimiento de Verificación
1	No cumplir con el Tiempo máximo de solución.	0.5 % de la UIT vigente por cada día de retraso	Informe del área usuaria.

## 10. SUPERVISIÓN Y CONFORMIDAD

La supervisión del servicio estará a cargo de la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (UAST), y la conformidad será otorgada por el Jefe de la UAST, el Coordinador Técnico del EGP, tramitará el pago de acuerdo a sus competencias establecidas en el Manual Operativo del Proyecto.

En caso el producto sea observado, la Coordinación General del Proyecto notificará al oferente el plazo máximo de acuerdo con la complejidad para subsanar las observaciones, el mismo que se contabilizará desde el día siguiente de la notificación.

## 11. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

- El contratista se compromete a guardar reserva de la información privilegiada que conociera en el ejercicio de sus funciones, tareas y demás actividades como parte de la ejecución de la prestación, no revelando en forma oral, escrita, ni por cualquier otro medio, hechos, datos, procedimientos, documentación e información de acceso restringido (confidencial), a la que tuviera acceso a partir del inicio de las prestaciones relacionadas con el referido servicio, manteniendo la confidencialidad de la misma de manera permanente.
- De igual manera se compromete a cumplir con: la Política Integrada de la Gestión de la Calidad ISO 9001, Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001 y Gestión Antisoborno ISO 37001 del OSCE, las Políticas de Seguridad de la Información del OSCE, y demás normas y Leyes correspondientes a seguridad de la información, vigentes.
- En caso que incumpliera con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo, el OSCE está autorizado a iniciar todas las acciones judiciales o extrajudiciales

## 12. GARANTÍA DEL SERVICIO

El oferente deberá ofrecer una garantía de corrección de defectos sobre la implementación de las funcionalidades durante 01 año contabilizado a partir de la conformidad otorgada por el equipo técnico del proyecto previa opinión favorable de la UAST – OSCE.

## 13. CLÁUSULA ANTISOBORNOS:

El contratista declara conocer los compromisos antisoborno del OSCE, el cual se establece en su Política del Sistema Integrado de Gestión y se encuentra disponible en el portal web del OSCE (



<https://www.gob.pe/institucion/osce/campa%C3%B1as/1861-politica-del-sistema-integrado-de-gestion-del-osce>).

*El contratista declara no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o, en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio a prestarse o bien a proporcionarse. En línea con ello, se compromete a actuar en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del Consejo Directivo, funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como a terceros que tengan participación directa o indirecta en la determinación de las características técnicas y/o valor referencial o valor estimado, elaboración de documentos del procedimiento de selección, calificación y evaluación de ofertas, y la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento.*

*El contratista se compromete a denunciar, en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través del canal de denuncias de soborno correspondiente.*

#### **14. MATERIAL DE ORIENTACIÓN PARA DENUNCIAR ACTOS DE CORRUPCION EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN (ANEXO N° 4 DE LA DIRECTIVA N° 004-2022- OSCE/SGE).**

##### **MATERIAL DE ORIENTACIÓN PARA DENUNCIAR ACTOS DE CORRUPCION EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN (ANEXO N° 4 DE LA DIRECTIVA N° 004-2022- OSCE/SGE)**

*En el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado promovemos la ética e integridad de la función pública, por lo que, si conoces de algún acto de corrupción ejercido por un/a servidor/a del OSCE, comunícanos tu denuncia ingresando de manera virtual a la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano (<https://denuncias.servicios.gob.pe/>).*

*Ejemplos:*

- 1 Adecuación o manipulación de las especificaciones técnicas, expediente técnico o términos de referencia para favorecer a un proveedor específico.*
- 2 Generación de falsas necesidades con la finalidad de contratar obras, bienes o servicios.*
- 3 Otorgamiento de la buena pro obviando deliberadamente el procedimiento requerido conforme a ley.*
- 4 Permisividad indebida frente a la presentación de documentación incompleta de parte del ganador de la buena pro.*
- 5 Otorgamiento de la buena pro a postores de quienes se sabe han presentado documentación falsa o no vigente.*
- 6 Otorgamiento de la buena pro de (o ejercicio de influencia para el mismo fin) a empresas ligadas a exfuncionarios, de quienes se sabe están incurso en algunos de los impedimentos para contratar con el Estado que prevé la ley.*
- 7 Admisibilidad de postor (o ejercicio de influencia para el mismo fin) ligado a una misma empresa, grupo empresarial, familia o allegado/a, de quien está incurso en alguno de los impedimentos para contratar con el Estado que prevé la ley.*
- 8 Pago indebido por obras, bienes o servicios no entregados o no prestados en su totalidad.*
- 9 Sobrevaloración deliberada de obras, bienes o servicios y su consecuente pago en exceso a los proveedores que las entregan o brindan.*



**10 Negligencia en el manejo y/o mantenimiento de equipos y/o tecnología que impliquen la afectación de los servicios que brinda la institución.**

*¿Conoces de alguno de estos actos de corrupción, o de otros que pueden haberse cometido?, COMUNÍCANOS.*

**Notas:**

- 1) *La denuncia puede ser anónima.*
- 2) *Si el denunciante decide identificarse, se garantiza la reserva de su identidad y/o de los testigos que quieran corroborar la denuncia, y puede otorgar una garantía institucional de no perjudicar su posición en la relación contractual establecida con la Entidad o su posición como postor en el proceso de contratación en el que participa o en los que participe en el futuro.*
- 3) *Es importante documentar la denuncia, pero si no es posible, se recomienda proporcionar información valiosa acerca de donde obtenerla o prestar colaboración con la entidad para dicho fin.*
- 4) *La interposición de una denuncia no constituye impedimento para gestionar por otras vías que la ley prevé para cuestionar decisiones de la administración o sus agentes (OSCE, Contraloría General de la República, Ministerio Público, etc.).*
- 5) *La interposición de una denuncia no servirá en ningún caso para paralizar un proceso de contratación del Estado.*



Firmado digitalmente por PECHO  
CHINCHAY Milagros Anais FAU  
20419026809 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 01.08.2024 19:18:52 -05:00



Firmado digitalmente por  
VILLACORTA DELGADO Miguel  
Angel FAU 20419026809 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 02.08.2024 18:16:08 -05:00

---

**Vº Bº Y SELLO  
JEFE DEL ÁREA USUARIA**