

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### CONTRATACIÓN DE UNA CONSULTORÍA PARA LA EVALUACIÓN Y ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL INCREMENTO DE SEGUIDORES Y EL POSICIONAMIENTO DE LA SUNAT EN LAS REDES SOCIALES

CONTRATO DE PRÉSTAMO BID N° 4725/OC-PE	
Denominación del Componente	2. <i>Mejora del control y cumplimiento tributario y aduanero.</i>
Sub Componente	2.1. <i>Modernización e integración de procesos y sistemas de tributos internos y aduanas.</i>
Plazo	<i>225 días calendario, contados a partir del día siguiente útil de suscrito el contrato, plazo que incluye las aprobaciones y conformidades.</i>

#### 1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Consultoría para la evaluación y elaboración de estrategias para el incremento de seguidores y el posicionamiento de la SUNAT en las redes sociales.

#### 2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Cuando se mencione en la presente los siguientes términos y expresiones tendrán el significado que se indica a continuación:

- a) **BID**: Banco Interamericano de Desarrollo.
- b) **UEMSI**, Unidad Ejecutora “Mejoramiento del Sistema de Información de la SUNAT” – MSI.
- c) **CT**: Coordinación Técnica de la Unidad Ejecutora Mejoramiento del Sistema de Información de la SUNAT (UEMSI).
- d) **CP 4725**: Contrato de Préstamo 4725/OC-PE – Mejoramiento de los servicios de recaudación tributaria y aduanera a través de la Transformación Digital.
- e) **INGP**: Intendencia Nacional de Gestión de Procesos.
- f) **RRSS**: Redes Sociales
- g) **ENGAGEMENT**: Capacidad de interacción que tienen los usuarios que siguen las redes sociales.
- h) **GOS**: Gerencia de Orientación y Servicios.
- i) **DGO**: División de Gestión de Orientación.

#### 3. FINALIDAD PÚBLICA

La SUNAT dentro de su PEI (2018-2026) ha establecido sus objetivos estratégicos, entre los cuales se encuentra en el OEI.01: Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero, indicando que se debe contar con la más moderna infraestructura y equipamiento para el cumplimiento de sus fines y que permita aportar cada vez más a la capa de valor institucional.

El presente proceso de selección busca contar con un servicio de consultoría especializada para la elaboración de estrategias para el incremento de seguidores y el posicionamiento de la SUNAT en las redes sociales, alineada a las necesidades del negocio y los usuarios.

#### **4. ANTECEDENTES**

La SUNAT tiene la misión de servir al país proporcionando los recursos necesarios para la sostenibilidad fiscal y la estabilidad macroeconómica. En ese contexto, la administración tiene como prioridad maximizar el cumplimiento tributario, o minimizar las brechas de incumplimiento, manteniendo la confianza en el sistema tributario y su administración.

La República del Perú suscribió el 15 de febrero de 2019 el Contrato de Préstamo N° 4725/OC-PE con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para financiar el proyecto de inversión pública “Mejoramiento de los servicios de recaudación tributaria y aduanera a través de la Transformación Digital”, en adelante el Proyecto BID, cuya ejecución está a cargo de la Unidad Ejecutora Mejoramiento del Sistema de Información de la SUNAT – UEMSI.

El Proyecto BID, tiene los siguientes componentes: 1) Mejora del modelo de gobernanza institucional en SUNAT, 2) Mejora del control y cumplimiento tributario y aduanero y 3) Mejora de la inteligencia fiscal y de la gestión del riesgo de la información tributaria y aduanera. El componente 2 tiene el subcomponente 2.1 enfocado en la modernización e integración de procesos y sistemas de tributos internos y aduanas.

Al mes de junio del 2023, el número de seguidores de las cuentas oficiales de la SUNAT es: Facebook: 899,681; Twitter: 212,360; LinkedIn: 372,074; YouTube: 93,395; Instagram: 110,090 y TikTok: 90,392. Si bien el crecimiento de seguidores se mantiene dentro del promedio, se requiere posicionar las redes sociales de la SUNAT aprovechando su nivel de cobertura e inmediatez comunicacional.

Actualmente, existe la necesidad de conocer la percepción de los usuarios sobre las cuentas oficiales de las redes sociales de la SUNAT, midiendo la valoración que tienen sobre el material informativo tributario y aduanero que se difunde diariamente; así como, la eficiencia de la orientación brindada a través de estas.

A partir de este diagnóstico, se requiere un servicio que elabore estrategias para lograr el incremento de seguidores en las cuentas oficiales de la SUNAT en redes sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube, Instagram y TikTok) y el posicionamiento de la institución en las plataformas digitales.

#### **5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN**

##### **5.1. OBJETIVO GENERAL**

Servicio de consultoría para la evaluación y elaboración de estrategias para el incremento de seguidores y el posicionamiento de la SUNAT en las redes sociales.

## 5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el nivel de satisfacción actual de los usuarios en las redes sociales.
- Elaborar estrategias para lograr el incremento de seguidores y el posicionamiento de la SUNAT en las redes sociales.
- Optimizar la gestión de las cuentas oficiales de la institución en las redes sociales.
- Organizar talleres de capacitación para el traslado de conocimientos al equipo de la SUNAT.

## 6. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

### 6.1. DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

La prestación comprende lo siguiente:

Ítem	Descripción	Unidad Medida	Cantidad
Único	Contratación de una consultoría para la evaluación y elaboración de estrategias para el incremento de seguidores y el posicionamiento de la SUNAT en las redes sociales.	Servicio	1

### 6.2. ACTIVIDADES POR DESARROLLAR

#### 6.2.1. Planificación de la consultoría

En esta actividad se debe incluir la elaboración del plan de trabajo, cronograma detallado de trabajo y realizar el Kick-off del servicio. El plan de trabajo debe comprender como mínimo: Cronograma, riesgos, metodología para la evaluación del nivel de satisfacción del usuario y capacitación.

La elaboración de la estrategia para el incremento de seguidores y la mejora del posicionamiento de la SUNAT en las redes sociales debe comprender las siguientes cuentas oficiales de la institución en las plataformas digitales: Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube, Instagram y TikTok.

Etapas del proyecto:

- Plan de trabajo y metodología.
- Evaluación de nivel de satisfacción del usuario.
- Elaboración de estrategias.
- Capacitación.

Además, se deberán incluir reuniones de revisión de entregables y reuniones de seguimiento correspondientes al control del proyecto, con el objetivo de monitorear, verificar el avance de la consultoría y la calidad sus entregables.

### **6.2.2. Evaluar el nivel de satisfacción en las redes sociales de SUNAT**

La firma consultora deberá evaluar la percepción y el nivel de satisfacción actual del usuario con respecto a las cuentas oficiales de la institución en redes sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube, Instagram y TikTok), teniendo en cuenta las características propias del público objetivo de cada una.

La firma consultora podrá acceder a la información sobre el alcance de las publicaciones, la cantidad de interacciones por publicación, el número de consultas que ingresan en redes sociales y otros factores que considere conveniente evaluar.

La firma consultora deberá identificar las experiencias de los usuarios con las redes sociales utilizando metodologías como el mapa de experiencia, mapa de empatía, entrevistas, encuestas, y otras que el contratista crea conveniente aplicar para encontrar los puntos de fricción, debilidades y oportunidades de mejora en torno a las necesidades que presenten.

La firma consultora deberá permitir el acceso de colaboradores de la SUNAT como oyentes a las entrevistas o encuestas para tener un feedback directo de los usuarios y validar si las técnicas utilizadas son efectivas para los alcances de la evaluación.

La firma consultora deberá elaborar el informe de evaluación del nivel de satisfacción de usuario por cada cuenta oficial que administra la SUNAT en Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube, Instagram y TikTok, en el cual se detallará el diagnóstico de la situación actual, problemática identificada, resultados del análisis cualitativo-cuantitativo realizado y recomendaciones para mejorar la gestión de la institución en las plataformas digitales.

La firma consultora deberá entregar a la SUNAT todo el material (digital o el que se use) utilizado en las sesiones de evaluación del nivel de satisfacción actual.

### **6.2.3. Elaboración de la estrategia para el incremento de seguidores y la mejora del posicionamiento**

La firma consultora dispondrá de la información histórica de cada red social de la SUNAT con el fin de elaborar la estrategia, de acuerdo con el análisis y revisión del público objetivo que presente cada una, que permita incrementar el número de seguidores en cada red social y posicionar las cuentas oficiales de la institución.

La firma consultora deberá efectuar el mapeo del proceso de gestión AS IS y TO BE con el objetivo de explorar y optimizar la administración de las cuentas oficiales de la SUNAT en redes sociales.

La firma consultora deberá evaluar las buenas prácticas implementadas en mínimo tres (3) redes sociales de administraciones tributarias de Latinoamérica o empresas relacionadas a rubros tributarios o aduaneros, que cuenten con redes

sociales activas y un número de seguidores similar a las cuentas oficiales de la SUNAT, para determinar el beneficio cuantitativo y cualitativo de aplicar esa metodología en la elaboración de la estrategia, la evaluación debe incluirse en el informe de la estrategia para el posicionamiento de la SUNAT en redes sociales.

La firma consultora deberá identificar oportunidades de mejora en la gestión del contenido en texto, contenido gráfico y audiovisual para su difusión en las cuentas oficiales de la institución en redes sociales (por cada red social).

La firma consultora deberá definir las metodologías y herramientas más recomendadas para la elaboración de la estrategia de acuerdo con las tendencias y público objetivo de cada red social, las cuales deben ser validadas por la División de Gestión de Orientación (DGO).

La firma consultora determinará las métricas e indicadores adecuados para medir el incremento de seguidores y la mejora del posicionamiento de la SUNAT en redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, Instagram y TikTok).

La firma consultora deberá elaborar el Manual de estilo gráfico y el Manual de estilo de redes sociales, documentos que servirán de base para el desarrollo de la estrategia propuesta para lograr los objetivos establecidos en la consultoría.

### **Capacitación**

La firma consultora deberá ejecutar talleres de capacitación para la transferencia de conocimiento al equipo de SUNAT.

Se requieren servicios de capacitación de tipo teórico – práctico que podrán ser prestados en forma virtual y/o presencial, dependiendo de las condiciones de salubridad y aislamiento social dispuestas por el Gobierno Peruano. La forma virtual debe contemplar una plataforma virtual donde se pueda acceder a los contenidos de los cursos y, además, interactuar con los demás estudiantes e instructor, así como, incluir el acceso a laboratorio por cada participante.

La oportunidad y frecuencia del dictado de los cursos deberá ser coordinada con la DGO.

Se requiere que la firma consultora dicte los siguientes cursos hasta un máximo de 10 personas por curso, considerando la siguiente duración:

<b>ENTRENAMIENTO</b>	<b>HORAS</b>
Administración de la gestión de redes sociales	5
Monitoreo y control de la estrategia e interpretación de indicadores.	10
Nuevas tendencias para cada una de las seis redes sociales.	5

La firma consultora proporcionará los medios, herramientas, programas y material didáctico para el desarrollo del entrenamiento, el material del curso se presentará en idioma español, asimismo el proveedor debe contar con un ambiente adecuado y todo lo necesario para el entrenamiento.

La firma consultora bajo su cuenta, costo y riesgo se hará cargo de todo lo necesario para llevar a cabo el dictado de los cursos.

La capacitación deberá ser impartida en español y deberá entregar la grabación de las clases dictadas.

La firma consultora deberá emitir constancia de participación/asistencia a cada participante por el curso impartido, y se entregará como máximo a los quince (15) días calendario a partir de la fecha de culminación del curso. Las constancias deberán ser presentadas a través de la Mesa de Partes física o de la Mesa de Partes Virtual de la SUNAT, dirigidas a la Coordinación Técnica de la UEMSI.

Los entregables a considerar para la actividad *Elaboración de la estrategia para el incremento de seguidores y la mejora del posicionamiento* son:

- Informe de la estrategia para el incremento de seguidores.
- Informe de la estrategia para el posicionamiento de la SUNAT en redes sociales.
- Informe de las métricas para el monitoreo de las estrategias.
- Informe del Manual de Estilo Gráfico y el Manual de Estilo de redes sociales.
- Informe de capacitación.

## 7. APROBACIÓN DE LOS ENTREGABLES, PLAZOS MÁXIMOS Y FORMA DE PAGO.

### 7.1. PLAZOS MÁXIMOS.

En el siguiente cuadro se detallan los Entregables y sus plazos máximos:

Entreg.	Descripción	Plazos Máximos (*)	Revisión de la SUNAT (*)	Lev. Obs. (*)	Conformidad de la SUNAT (*)
E1	Plan y metodología de trabajo detallado, como resultado de la actividad 6.2.1	Hasta 15 días calendario	Contados a partir del día siguiente útil de la firma del contrato. 5	5	5

Entreg.	Descripción	Plazos Máximos (*)	Revisión de la SUNAT (*)	Lev. Obs. (*)	Conformidad de la SUNAT (*)
E2	Informe de Evaluación del nivel de satisfacción en las cuentas oficiales de la SUNAT en redes sociales, como resultado de la actividad 6.2.2.	Hasta 45 días calendario	Contados a partir del día siguiente útil de la conformidad del E1. 5	5	5
E3	Informe de elaboración de estrategias, como resultado de la actividad 6.2.3.	Hasta 120 días calendario	Contados a partir del día siguiente útil de la conformidad del E2. 5	5	5

(\*) Si la fecha de entrega coincide con un sábado, domingo o feriado, esta fecha se trasladará al día hábil siguiente.

Una vez que el área usuaria emita su opinión técnica favorable y la haga llegar a la UEMSI, la Coordinación Técnica de UEMSI deberá comunicar a la firma consultora la emisión de la conformidad a fin de que dé por iniciado el plazo del siguiente entregable.

El plazo de ejecución total del contrato es de 180 días calendario, contados a partir del día hábil siguiente de la firma del contrato, sin considerar las revisiones, emisión de conformidades ni levantamiento de observaciones.

El plazo de vigencia del contrato sería de 225 días calendario, contados a partir del día hábil siguiente de suscrito el contrato, plazo que incluye las revisiones, emisión de conformidades y levantamiento de observaciones.

Si la SUNAT encontrara observaciones, notificará a la firma consultora a través de una comunicación, adjuntando el respectivo detalle de la observación.

Si pese al plazo otorgado (detallado en el cuadro anterior), la firma consultora no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la entidad puede otorgar periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar penalidades desde el vencimiento del plazo para subsanar, sin considerar los días de retraso en los que pudiera incurrir la entidad como producto de la revisión.

En el caso de entregables que manifiestamente no cumplan con las características y condiciones requeridas (entregables incompletos), se considerarán como no presentados y no ejecutada la prestación; por lo que, empezará a computar el plazo de la penalidad correspondiente.

## 7.2. CONFORMIDADES Y FORMA DE PAGO.

La Coordinación Técnica de la Unidad Ejecutora Mejoramiento de los Sistemas de Información de la SUNAT (UEMSI) otorgará la conformidad de los entregables presentados por la firma consultora<sup>1</sup>, previa opinión técnica favorable de la DGO.

La forma de pago se muestra en el siguiente cuadro:

Entregables	% de Pago del Monto Total del Contrato
E1	0%
E2	30.0%
E3	70.0%

## 8. LUGAR DE TRABAJO

- El servicio se realizará en las instalaciones de la SUNAT, en la ciudad de Lima y/o de forma remota, según lo determine la institución.
- Cuando la SUNAT requiera de la presencia física de la firma consultora en las instalaciones de la entidad, ésta se solicitará mediante llamada telefónica o por correo electrónico con una anticipación no menor a dos (02) días calendario.
- Los entregables serán presentados en forma digital a través de Mesa de Partes Virtual y/o en físico en las instalaciones de la SUNAT (Av. Garcilaso de la Vega N° 1472 – Lima 1), en el horario de 08:30am a 04:30pm y deberán estar dirigidos a la Coordinación Técnica de la UEMSI. De haber algún cambio de lugar de entrega este será comunicado a la firma consultora en un plazo máximo de cinco (05) días calendarios de ocurrido el hecho.

## 9. REQUISITOS Y RECURSOS DE LA FIRMA CONSULTORA

### 9.1. PERFIL DE LA FIRMA CONSULTORA

- Experiencia general mínima, en al menos tres (3) proyectos los últimos ocho (8) años, realizando consultorías de gestión de redes sociales, mejora del engagement y elaboración de estrategias de posicionamiento de marca o experiencias relacionadas al objetivo de la contratación en entidades del sector público o privado.
- Experiencia específica en al menos tres (3) proyectos en los últimos (5) años, realizando la evaluación de satisfacción de usuarios en las redes sociales en entidades del sector público o privado.

---

<sup>1</sup> La Coordinación Técnica de UEMSI deberá comunicar a la firma consultora la emisión de la conformidad a fin de que dé por iniciado el plazo del siguiente entregable



- Experiencia específica en al menos tres (3) proyectos en los últimos cinco (05) años, optimizando la gestión de redes sociales, logrando el incremento de seguidores en empresas de servicios financieros, servicios tributarios, servicios al ciudadano, etc., en entidades del sector público o privado.

## **9.2. PERSONAL CLAVE A SER PROVISTO POR LA FIRMA CONSULTORA**

La firma consultora deberá contar con un equipo clave mínimo de profesionales a dedicación exclusiva para la prestación del servicio, según el siguiente detalle:

- **Un (01) Gestor de Cuenta**
  - Perfil:
    - Titulado o Bachiller en Ciencias de la Comunicación o Marketing Digital o Publicidad o su equivalencia en el extranjero.
    - Diplomado o curso de especialización en Gestión de Proyectos.
  - Experiencia general:
    - Mínimo cuatro (04) años de experiencia gestionando procesos y proyectos en empresas de servicios a través de las redes sociales.
  - Experiencia específica:
    - Mínimo tres (03) años de experiencia en la implementación de planes y estrategias para el desarrollo de productos o servicios a través de las redes sociales.
    - Mínimo tres (03) años de experiencia en la implementación de acciones para aumentar la satisfacción de los clientes de productos o servicios a su cargo.
- **Un (01) consultor especialista en evaluación de satisfacción de usuario en las redes sociales**
  - Perfil:
    - Titulado o Bachiller en Ciencias de la comunicación o Marketing Digital o Publicidad o Ingeniería Industrial o Administración o su equivalencia en el extranjero.
  - Experiencia general:
    - Mínimo cinco (05) años de experiencia evaluando el nivel de satisfacción de usuarios externos.
  - Experiencia específica:
    - Mínimo tres (03) años de experiencia evaluando nivel de satisfacción de usuarios en empresas de rubro similar (tributos, financieros, atención al ciudadano, etc.).

- Mínimo tres (03) años implementando evaluación de satisfacción de usuarios, utilizando herramientas como Journey map, focus group, análisis de datos, encuestas, etc.
- **Un (01) Consultor especialista en gestión de redes sociales para la mejora del posicionamiento de marca**
  - Perfil:
    - Titulado o Bachiller en Ciencias de la comunicación o Marketing Digital o Publicidad o Ingeniería Industrial o Administración o su equivalencia en el extranjero.
  - Experiencia general:
    - Mínimo cuatro (04) años de experiencia en el diseño de estrategia para el posicionamiento de marca en redes sociales.
  - Experiencia específica:
    - Mínimo tres (03) años de experiencia en la gestión de redes sociales y en elaboración de estrategia para el incremento de seguidores.
    - Mínimo tres (03) años de experiencia en el monitoreo y análisis de métricas para la optimización de contenido para redes sociales.
- **Un (01) consultor especialista en redacción creativa**
  - Perfil:
    - Titulado o Bachiller en Ciencias de la Comunicación o Marketing Digital o Publicidad o Periodismo o su equivalencia en el extranjero.
  - Experiencia general:
    - Mínimo cuatro (04) años de experiencia en corrección de estilo y elaboración de contenido para redes sociales.
  - Experiencia específica:
    - Mínimo tres (03) años de experiencia en el desarrollo de proyectos sobre ventas de productos o servicios en redes sociales.
    - Mínimo tres (03) años de experiencia en la redacción de textos persuasivos y aplicación de técnicas para el logro de objetivos (posteos, guiones, campañas de marketing, descripción de productos, entre otros).

## **ACREDITACIÓN:**

- La experiencia del personal clave se acreditará para la suscripción del contrato 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.
- Para acreditar el cumplimiento del perfil de personal, se debe presentar la copia simple del título o grado de bachiller y deberá ser acreditada a la suscripción del contrato.

### **9.3. PERSONAL DEL EQUIPO DE TRABAJO (PERSONAL NO CLAVE)**

La firma consultora deberá incorporar a su equipo de trabajo los recursos humanos que considere necesario para cumplir con el desarrollo óptimo de la consultoría, según la necesidad del proyecto. El personal del equipo de trabajo NO es Personal Clave y no será parte de la evaluación.

La lista del personal No Clave, así como los documentos que sustenten lo declarado para este personal deberán ser presentados a la UEMSI, previo a la suscripción del contrato.

### **9.4. MECANISMOS DE COORDINACIÓN**

Como parte de la organización del proyecto, se conformará un Comité de Seguimiento, y su conformación será la siguiente:

- Por la firma consultora:
  - Gestor de Cuenta
  - Consultor especialista en evaluación de satisfacción del usuario en redes sociales.
  - Consultor especialista en gestión de redes sociales para la mejora del posicionamiento de marca.
  - Consultor especialista en redacción creativa.
- Por la SUNAT:
  - Coordinador de Proyecto, quien ejecutará las funciones de líder de proyectos y será el enlace entre la SUNAT y la firma consultora.
  - Miembros del equipo de trabajo de la entidad.

La Coordinación Técnica de la UEMSI comunicará a la firma consultora, en un plazo máximo de cinco (05) días calendario siguientes a la firma del contrato, los nombres, apellidos y roles de las personas asignadas por la SUNAT para conformar el equipo de trabajo del proyecto, con el objetivo de que sea incluido dentro del Plan de Trabajo de la consultoría (numeral 6.2.1).

Los roles y las personas asignadas por la SUNAT para el equipo de trabajo del proyecto serán dadas a conocer formalmente a la UEMSI por la División de Gestión de Orientación (7B2300), a los dos (02) días calendario de firmado el contrato.

Las revisiones y control de la implementación del servicio estarán a cargo de la DGO. En conjunto con la firma consultora se realizarán revisiones periódicas que deberán estar plasmadas en el Plan de Trabajo.

Para el desarrollo de esta consultoría, todas las coordinaciones al interior de la SUNAT con las áreas usuarias serán realizadas por la DGO.

## **10. INFORMACION, EQUIPOS E INSTALACIONES**

La SUNAT proporcionará toda la información necesaria para la consultoría y brindará a la firma consultora el acceso a sus instalaciones para las reuniones de trabajo, las reuniones presenciales sólo se llevarán a cabo en caso sean estrictamente necesarias previa coordinación con la SUNAT y deberán realizarse siguiendo los estándares de seguridad y confidencialidad establecidos institucionalmente y resguardando el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 85 del Código Tributario (Reserva Tributaria).

## **11. PENALIDADES**

### **11.1. PENALIDAD POR RETRASO INJUSTIFICADO DE LAS PRESTACIONES**

Si la firma consultora incurre en retraso injustificado de las prestaciones objeto de los presentes términos de referencia, la SUNAT le aplicará una penalidad por cada día calendario de retraso, deducible previa comunicación, de los pagos pendientes. La penalidad se empezará a aplicar al día siguiente calendario desde la fecha límite para la presentación del entregable correspondiente.

La penalidad se aplicará y se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0,10 \times \text{Monto del Entregable (*)}}{0.25 \times \text{Plazo en días calendario del Entregable}}$$

(\*) El monto del entregable equivale al valor que se obtiene del porcentaje de pago definido en el numeral 7.2 “Conformidades y Forma de Pago” de estos Términos de Referencia.

En caso de que hubiera observaciones al Entregable, la penalidad se aplicará a partir del día siguiente de transcurrido el plazo para el levantamiento de observaciones, si la firma consultora no hubiera levantado las mismas.

En el caso de entregables incompletos, se considerarán como no presentados y empezará a computar el plazo de la penalidad correspondiente.

La penalidad será aplicada hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto total del contrato.

Cuando se alcance el monto máximo de la penalidad, la SUNAT podrá resolver el contrato por incumplimiento.

La SUNAT puede resolver el contrato sin requerir previamente el cumplimiento al Consultor, cuando se deba a la acumulación del monto máximo de penalidad por mora u otras penalidades. En este caso, basta comunicar al Consultor mediante documento de fecha cierta la decisión de resolver el contrato.

La penalidad establecida en la presente cláusula se aplicará sin perjuicio de la obligación de la firma consultora de responder por los daños y perjuicios que pudieran derivarse de su incumplimiento o de las demás sanciones que pudieran corresponder.

#### **11.2. PENALIDAD POR SUSTITUCIÓN DEL PERSONAL CLAVE PROFESIONAL NO AUTORIZADO POR EL CLIENTE**

Cualquier cambio de personal clave deberá ser comunicado a la SUNAT según el numeral 13.7 Retiro del personal asignado al proyecto. De no cumplir con dicha condición, cada vez que la firma consultora cambie alguno(s) de los profesionales del personal clave propuesto sin autorización de la SUNAT, se le aplicará una penalidad de USD 2,000, la cual será deducida en el periodo de pago en que se haya observado el incumplimiento.

### **12. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

La firma consultora será la responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofrecido por un plazo de doce (12) meses contados a partir de la conformidad otorgada por la SUNAT. La conformidad a considerar para el cómputo de los 12 meses será la referida al último entregable del servicio.

### **13. CLÁUSULAS ESPECIALES**

#### **13.1. OTRAS OBLIGACIONES DE LA FIRMA CONSULTORA**

- a) Todo personal de la firma consultora que labore en el proyecto deberá firmar un compromiso de confidencialidad de la información del proyecto y de los datos de la SUNAT, los cuales se encuentran bajo reserva tributaria y la violación a dicha confidencialidad implica acciones penales. Estos compromisos firmados deberán ser enviados a la SUNAT a través de su Mesa de Partes Virtual.

- b) La firma consultora deberá asumir los daños causados a personas y/o propiedades de la SUNAT durante la prestación, para lo cual deberá tomar todas las precauciones necesarias y recaudos legales actuales y exigibles, a fin de evitar accidentes personales y/o daños a las propiedades.
- c) La firma consultora es especialista en los trabajos de este rubro, y habiendo revisado la totalidad de esta documentación, no podrá alegar ignorancia en caso de errores y/o especificaciones, teniendo la obligación de formular las aclaraciones necesarias antes de efectuar trabajos o gastos relacionados por los mismos, no reconociéndose adicionales.
- d) La firma consultora se compromete a cumplir y observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (aprobado mediante Ley N° 29783) y en su Reglamento (aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2012-TR) durante la ejecución de las prestaciones de servicios a su cargo; obligándose a implementar, dotar, proveer y/o suministrar 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.
- e) La firma consultora será responsable sobre la custodia y conservación del hardware, software, licencias, manuales o cualquier Información propiedad de la SUNAT que le fuera encomendada.
- f) La firma consultora deberá cumplir con los requerimientos de documentación técnica de la entidad, de igual manera bajo los parámetros de entrega de seguridad informados por la SUNAT y acorde con las políticas internas.

### **13.2. FÓRMULA DE REAJUSTE**

La propuesta económica que presente la firma consultora no estará sujeta a reajustes, por lo que ésta deberá considerar en su propuesta todos los tributos, seguros, transportes, inspecciones, costos laborales, conforme a la legislación vigente, así como, cualquier otro costo que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar como pudieran ser las modificaciones normativas.

### **13.3. ADELANTOS**

No aplica.

### **13.4. SUBCONTRATACIÓN**

No está permitida la subcontratación.

### **13.5. OTRAS OBLIGACIONES DE LA SUNAT**

- a) La SUNAT entregará toda la información necesaria que la firma consultora requiera para cumplir satisfactoriamente el servicio, previa evaluación de la SUNAT considerando los acuerdos de confidencialidad, reserva y de las normas vigentes.
- b) Facilitar un ambiente físico al personal de la firma consultora para realizar las coordinaciones o reuniones de información de avance, en caso sea indispensable para el desarrollo del contrato.
- c) Brindar los accesos tanto al personal de la firma consultora como a su equipamiento, cuantas veces sea requerido, para cumplir a plenitud las labores comprometidas en el contrato, previa notificación vía correo electrónico por parte de la firma consultora.

### **13.6. CONFIDENCIALIDAD**

- a) La firma consultora 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 contratación o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del contrato.
- b) La firma consultora 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.
- c) 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.
- d) Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por la firma consultora.
- e) Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por la firma consultora para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de la SUNAT.
- f) 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 la firma consultora 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 presente Contrato.

- g) Todo personal de LA FIRMA CONSULTORA que labore en el proyecto deberá firmar un compromiso de confidencialidad de la información del proyecto y de los datos de LA ADMINISTRACIÓN, los cuales se encuentran bajo reserva tributaria y la violación a dicha confidencialidad implica acciones penales, según el Anexo 1. Estos compromisos firmados se enviarán a LA ADMINISTRACIÓN a través de su mesa de partes virtuales.

### **13.7. RETIRO DEL PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO**

La SUNAT se reserva el derecho de solicitar a la firma consultora que cualquier miembro de su personal sea retirado y reemplazado por una alternativa, de acuerdo con los perfiles mínimos considerados por la SUNAT, a condición de que este derecho sólo fuere ejercido cuando la SUNAT razonablemente considere que la cantidad o calidad del trabajo del empleado en cuestión resultan inaceptables. Para ello:

- La SUNAT deberá solicitar formalmente el cambio del personal con la justificación correspondiente.
- La firma consultora tendrá un plazo máximo de diez (10) días calendario para presentar al reemplazo.
- El (la) reemplazante deberá ser aprobado(a) por la División de Gestión de Orientación (DGO) en un plazo máximo de diez (10) días calendario, y deberá reunir similares habilidades, competencias y experiencia que el (la) reemplazado(a), en el momento del reemplazo.

La firma consultora se compromete, en tanto esté a su alcance, a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado. En caso debiera producirse un reemplazo por razones de fuerza mayor o cualquier otra razón no atribuible a la firma consultora:

- La firma consultora comunicará la salida del personal en un plazo máximo de cinco (05) días calendario de ocurrido el evento, adjuntando la debida justificación.
- La firma consultora tendrá un plazo máximo de diez (10) días calendario para presentar al reemplazo.
- El/la reemplazante deberá ser aprobado por la División de Gestión de Orientación (DGO) en un plazo máximo de diez (10) días calendario, y deberá reunir similares habilidades, competencias y experiencia que el/la reemplazado/a, en el momento del reemplazo.



### **13.8. PROPIEDAD INTELECTUAL**

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

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

Si se entablara una demanda o reclamación contra la SUNAT como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas, la SUNAT notificará con prontitud a la firma consultora, y ésta 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 la firma consultora no cumpliera con la obligación de informar a la SUNAT dentro del plazo de ley o establecido en el contrato, 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 a la firma consultora, cuando ésta así lo solicite, cualquier asistencia que estuviese a su alcance para que la firma consultora pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. La SUNAT será reembolsada por la firma consultora por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

## **Anexo 1**

### **COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD DE NO DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Conste por el presente documento el Compromiso de Confidencialidad de No Divulgación de Información que suscribe el Sr., (Sra.), (Srta.) ..... con DNI N° ....., en adelante “EL SUSCRITO”, ante el Contrato Nro.##-2023-SUNAT## “Servicio xxxxx”.

#### **I. CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD**

El SUSCRITO se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de LA ADMINISTRACIÓN, 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 contratación o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del contrato.

El SUSCRITO 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 en el marco del Contrato.

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 SUSCRITO para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de LA ADMINISTRACIÓN.

Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su oferta y/o que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de LA ADMINISTRACIÓN. En tal sentido, queda claramente establecido que el SUSCRITO 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 presente Contrato.

## **II. CLAUSULA PROPIEDAD INTELECTUAL / RESPONSABILIDAD**

EL SUSCRITO se compromete a no usar el nombre de LA ADMINISTRACIÓN ni hacer referencia al bien o servicio materia del presente contrato, en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización de LA ADMINISTRACIÓN. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas y todos los demás que se deriven son de propiedad exclusiva de LA ADMINISTRACIÓN. LA ADMINISTRACIÓN no se hace responsable por el uso por cuenta del suscrito respecto de productos protegidos por las leyes aplicables a derechos de propiedad intelectual nacional o internacional.

Cualquier divulgación y uso no autorizado de la Información Confidencial puede causar daños y perjuicios que pueden resultar de difícil cuantificación. Por ello, el/la suscrito(a) confirma que, de ser el caso, LA ADMINISTRACIÓN tendrá derecho a reclamar ante los tribunales competentes y a obtener una indemnización por los daños y perjuicios que tal divulgación y uso no autorizado le hayan generado.

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

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

Si se entablara una demanda o reclamación contra LA ADMINISTRACIÓN como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas, LA ADMINISTRACIÓN notificará con prontitud a LA FIRMA CONSULTORA, y esta podrá, a su propio costo y a nombre de LA ADMINISTRACIÓN, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.

Si el SUSCRITO no cumpliera con la obligación de informar a LA ADMINISTRACIÓN dentro del plazo de ley o establecido en el contrato, contado a partir de la fecha del recibo de tal notificación, de su intención de proceder con cualquier acción legal o reclamación, LA ADMINISTRACIÓN tendrá derecho a emprender dichas acciones o reclamaciones a nombre propio.

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

### **III. DURACIÓN**

El presente compromiso entrará en vigencia en el momento de su firma, pero extiende sus efectos a la Información Confidencial revelada con anterioridad.

### **IV. LEY APLICABLE**

El presente documento se regirá e interpretará de acuerdo con lo dispuesto por las leyes peruanas, sometiéndose irrevocablemente a la jurisdicción y competencia de los jueces y tribunales de Lima, Perú.

Apellidos y Nombres:

DNI: