

BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL

Aprobado mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD



SUB DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD – DIRECCIÓN TÉCNICO NORMATIVA
ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO - OSCE

SIMBOLOGÍA UTILIZADA:

Nº	Símbolo	Descripción
1	[ABC] / [.....]	La información solicitada dentro de los corchetes sombreados debe ser completada por la Entidad durante la elaboración de las bases.
2	[ABC] / [.....]	Es una indicación, o información que deberá ser completada por la Entidad con posterioridad al otorgamiento de la buena pro para el caso específico de la elaboración de la PROFORMA DEL CONTRATO; o por los proveedores, en el caso de los ANEXOS de la oferta.
3	<div> <div>Importante</div> <ul style="list-style-type: none"> • Abc </div>	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
4	<div> <div>Advertencia</div> <ul style="list-style-type: none"> • Abc </div>	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
5	<div> <div>Importante para la Entidad</div> <ul style="list-style-type: none"> • Xyz </div>	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y deben ser eliminadas una vez culminada la elaboración de las bases.

CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:

Las bases estándar deben ser elaboradas en formato WORD, y deben tener las siguientes características:

Nº	Características	Parámetros
1	Márgenes	Superior : 2.5 cm Inferior: 2.5 cm Izquierda: 2.5 cm Derecha: 2.5 cm
2	Fuente	Arial
3	Estilo de Fuente	Normal: Para el contenido en general Cursiva: Para el encabezado y pie de página Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
4	Color de Fuente	Automático: Para el contenido en general Azul : Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
5	Tamaño de Letra	16 : Para las dos primeras hojas de las Secciones General y Específica 11 : Para el nombre de los Capítulos. 10 : Para el cuerpo del documento en general 9 : Para el encabezado y pie de página Para el contenido de los cuadros, pudiendo variar, según la necesidad 8 : Para las Notas al pie
6	Alineación	Justificada: Para el contenido en general y notas al pie. Centrada : Para la primera página, los títulos de las Secciones y nombres de los Capítulos)
7	Interlineado	Sencillo
8	Espaciado	Anterior : 0 Posterior : 0
9	Subrayado	Para los nombres de las Secciones y para resaltar o hacer hincapié en algún concepto

INSTRUCCIONES DE USO:

- Una vez registrada la información solicitada dentro de los corchetes sombreados en gris, el texto deberá quedar en letra tamaño 10, con estilo normal, sin formato de negrita y sin sombrear.
- La nota **IMPORTANTE** no puede ser modificada ni eliminada en la Sección General. En el caso de la Sección Específica debe seguirse la instrucción que se indica en dicha nota.

Elaboradas en enero de 2019

Modificadas en junio 2019, diciembre de 2019, julio 2020, julio y diciembre 2021, junio y octubre de 2022

BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL

**CONCURSO PÚBLICO N°
003-2024-SAT**

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE
IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y
CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO
DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT,
CON CUI N° 2568094.**

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.*
- *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 Digitales¹). 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

- *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*

¹ 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>

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 y condiciones de los Términos de Referencia, detallados 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 accesorio, 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.*
- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establecen los numerales 149.4 y 149.5 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 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-emitar-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 servicios, 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 : SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

RUC N° : 20337101276

Domicilio legal : Jr. Camaná N° 370 – Lima

Teléfono: : 315-2430 (Anexo:1950)

Correo electrónico: : apoyo1986@sat.gob.pe
rosgarcia@sat.gob.pe
cterry@sat.gob.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT, CON CUI N° 2568094.

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Formato N° 024 -2024-SAT, de fecha 28 de octubre de 2024.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

09 - Recursos Directamente Recaudados

Importante

La fuente de financiamiento debe corresponder a aquella prevista en la Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal en el cual se convoca el procedimiento de selección.

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. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No Aplica

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de Ciento Veinte (120) días calendario, contados desde el día siguiente de suscrito el contrato, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar la suma de S/ 7.30 soles en la caja de la Entidad.

El ejemplar de los documentos (Bases) se entregará en el Área Funcional de Logística de la Gerencia de Administración, sito en el noveno piso de la Sede Central del SAT (Jirón Camaná 370 – Cercado de Lima), previa presentación de comprobante de pago, en el horario de 10:00 a 16:00 horas; asimismo, de requerirlo, los participantes registrados, podrán solicitar de manera digital las Bases Administrativas a los correos indicados en los párrafos precedentes, en este último caso el costo será gratuito.

Importante

El costo de entrega de un ejemplar de las bases no puede exceder el costo de su reproducción.

1.10. BASE LEGAL

- Ley N°28411 - Ley General del Sistema Nacional del Presupuesto.
- Ley N° 31953 Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024.
- Ley N° 31954 Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2024.
- Ley N° 31955 Ley de Endeudamiento del Sector Público para el Año Fiscal 2024.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobada con Decreto Supremo 082-2019-EF.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- Código Civil Peruano.
- Directivas y Opiniones del OSCE.
- Cualquier otra disposición legal vigente que permita desarrollar el objeto de la convocatoria, que no contravenga lo regulado por la Ley de Contrataciones del Estado.

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 documentos², 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.

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE³ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir el certificado de vigencia de poder y/o documento nacional de identidad.

- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. (**Anexo N° 2**)
- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (**Anexo N° 3**)

² La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

³ Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (**Anexo N° 4**)⁴
- f) 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**)
- g) 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. Los precios unitarios pueden ser expresados con más de 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.*
- *En caso de requerir estructura de costos o análisis de precios, esta se presenta para el perfeccionamiento del contrato.*

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:

Advertencia

El comité de selección no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites “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) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
- c) 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.
- d) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- e) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa

⁴ En caso de considerar como factor de evaluación la mejora del plazo de prestación del servicio, el plazo ofertado en dicho anexo servirá también para acreditar este factor.

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 Haya⁹.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE⁵ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).

- f) Domicilio y correo electrónico para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- g) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación ⁶ (**Anexo N° 12**).
- h) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁷.
- i) Estructura de costos⁸.

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 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 periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.*
- *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.*

⁵ Para mayor información de las Entidades usuarias de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

⁹ Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

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 el Primer Piso de la Sede Central, Jr. Camaná N° 370 - Cercado de Lima en el horario de 08:00 a 16:00 horas o vía Mesa de partes virtual del SAT, precisando que la presentación de la Carta Fianza (de corresponder) deberá ser entregada físicamente, en Ventanilla de Mesa de Partes de la Entidad.

Para acceder a la mesa de partes virtual el usuario debe ingresar a la página web www.sat.gob.pe y en la parte central del portal hacer clic en "Agencia virtual". Si no tiene usuario, deberá registrarse con su DNI o RUC y consignar un correo electrónico; de tener un documento distinto, deberá acercarse a las oficinas del SAT.

Importante

En el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, se puede perfeccionar el contrato con la suscripción del documento o con la recepción de una orden de servicios, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00).

2.5. FORMA DE PAGO

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

PAGO	% PAGO	PLAZO
1	10 % del monto contratado	Posterior a la entrega y conformidad del primer entregable
2	40 % del monto contratado	Posterior a la entrega y conformidad del segundo entregable
3	50 % del monto contratado	Posterior a la entrega y conformidad del tercer entregable

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

- Informe del funcionario responsable de la Gerencia de Servicios al administrado emitiendo la conformidad de la prestación efectuada, previo informe técnico de conformidad del servicio implementado emitido por la Gerencia de Informática.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar, a la Gerencia de Administración - Área Funcional de Logística de la Entidad, sito en el Jr. Camaná N° 370 – Noveno Piso – Cercado de Lima, en horario de atención, si el comprobante de pago es electrónico se podrá remitir mediante correo electrónico al Área Funcional de Logística de la Entidad, previa coordinación con dicha área.

⁷ Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

⁸ Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

⁹ Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.




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. TERMINOS DE REFERENCIA

SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA		TÉRMINOS DE REFERENCIA	18.09.2024
CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)			
I. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN			
Servicio de Implementación de Software, licencias y capacitación para el adecuado funcionamiento de la plataforma del servicio de atención digital del SAT, en el marco de la ejecución del proyecto del Plan de Gobierno Digital para el 2024 aprobado mediante la Resolución Jefatural N.° 001.004.00005187 de fecha 15.03.2024.			
II. FINALIDAD PÚBLICA			
La contratación del servicio de implementación de una solución que permite mejorar los canales de atención digital relacionado a las llamadas telefónicas, WhatsApp, correos electrónicos, chat, etc., que efectúan los contribuyentes en relación a los servicios que brinda SAT; así como, los trámites administrativos u otro tipo de consultas, en el marco de la ejecución del proyecto del Plan de Gobierno Digital para el 2024 aprobado mediante la Resolución Jefatural N.° 001.004.00005187 de fecha 15.03.2024.			
III. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN			
Contar con una solución que centralice y automatice los canales de atención digital del SAT, optimizando el servicio de comunicación con los ciudadanos, a fin de atender oportunamente las consultas de los ciudadanos relacionada con los servicios de administración tributaria y no tributaria del SAT, en el marco de la ejecución del proyecto del Plan de Gobierno Digital para el 2024 aprobado mediante la Resolución Jefatural N.° 001.004.00005187 de fecha 15.03.2024.			
IV. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO			
El servicio especializado denominado "Implementación de software, licencias y capacitación para el adecuado funcionamiento de la plataforma del servicio de atención digital del SAT" contempla el desarrollo del componente III del proyecto de inversión "MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DIGITAL DEL CENTRO DE LLAMADAS DEL SAT DISTRITO DE LIMA - PROVINCIA DE LIMA - DEPARTAMENTO DE LIMA" CUI N° 2568094 y de acuerdo con el siguiente alcance:			
A. ADQUISICIÓN Y USO DE LICENCIAS PARA SOFTWARE			
Comprende la adquisición de licencia perpetua, de una solución de Central de Llamadas modalidad On Premise, con soporte por un periodo de tres (03) años, para 50 usuarios, 48 operadores y 2 supervisores.			
En caso de que el proveedor decida usar software Open Source, deberá brindar el soporte necesario, por un periodo de tres (03) años, que incluye roles de operación, supervisión, administración, etc. el cual asegure el buen funcionamiento, considerando extensiones u otro tipo de licenciamiento por el mismo periodo de 03 años y cantidad de usuarios.			
El Proveedor otorgará una bolsa de setecientos ochenta (780) horas por los 3 años de soporte para las siguientes actividades de asistencia técnica:			
<ul style="list-style-type: none">• Cambios o modificaciones en la configuración.• Creación de nuevas instancias, IVR, configuraciones, rutas, prioridades, colas.• Modificaciones y/o adiciones al IVR• Atención de consulta o dudas, no cubiertas por el soporte de la suscripción, que el SAT pudiera tener.• Configuración de nuevas estrategias de atención.• Creación y/o modificaciones de reportes, requeridos por el área usuaria.• Atención de requerimientos (corrección de vulnerabilidades o similares) del área de seguridad de SAT.• Otros de asistencia técnica.			
El SAT proporcionará servidores virtuales (6 vCPU, 16G GB de RAM y 500 GB de disco) para la instalación y configuración de las herramientas de software, modalidad On Premise en los diferentes ambientes, los			



19

ALG-FO002 V03

Página 1 de 29

SAT <i>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</i>	TÉRMINOS DE REFERENCIA	18.09.2024
	CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)	

cuales no incluyen las licencias de software del sistema operativo, por tal motivo, en caso la solución de Omnicanal (PBX) requiera licenciamiento del sistema operativo, deberá estar incluido en la propuesta.

El SAT proporcionará los servicios web necesarios, para las integraciones correspondientes, respecto a los servicios de envío de mensajes de SMS, correo y/o WhatsApp Business que administra.

De requerir alguna suscripción por el uso de APIs para convertir Voz a Texto, u otros adicionales (IA) deberá considerar los costos correspondientes para una suscripción por tres (03) años.

4.1 Plataforma Central Telefónica:

4.1.1 Consideraciones sobre la PBX (Central Telefónica para anexos internos).

- 4.1.1.1 Funcionalidades de PBX completas, incluyendo buzón de voz, grabación de llamadas, y conferencias.
- 4.1.1.2 Crear menús interactivos para enrutar llamadas automáticamente basadas en las selecciones del usuario.
- 4.1.1.3 Compatibilidad con aplicaciones de Softphone y ciudadanos móviles para mayor flexibilidad y movilidad.
- 4.1.1.4 Desvío de llamadas, transferencia de llamadas, llamadas en espera, y llamada en conferencia.
- 4.1.1.5 Grabación de llamadas para monitoreo y referencia futura
- 4.1.1.6 El Proveedor debe realizar la migración del plan de discado del servidor PBX actual que se encuentra en Asterisk 1.8 y llevarlo a la solución propuesta.
- 4.1.1.7 El Proveedor debe migrar la configuración de las troncales SIP a la solución propuesta.
- 4.1.1.8 El Proveedor debe realizar la migración de la totalidad anexos internos SIP y llevarlo a la solución propuesta.
- 4.1.1.9 El Proveedor debe migrar a la solución propuesta los números de DID (Direct Inward Dialling - Marcación Interna Directa) hacia los números de anexos internos y llevarlo a la solución propuesta.
- 4.1.1.10 El Proveedor debe migrar la configuración de rutas entrantes y rutas salientes, rutas locales, rutas fijas, rutas celulares, rutas nacionales, rutas internacionales, y llevarlo a la solución propuesta.
- 4.1.1.11 El Proveedor debe migrar los pincodes de los usuarios que cuenten con privilegio de llamadas, según la configuración actual del PBX, y llevarlo a la solución propuesta.
- 4.1.1.12 El Proveedor debe migrar el IVR actual, audios actuales y rediseñarlo en la solución propuesta.
- 4.1.1.13 El Proveedor debe configurar en la solución propuesta, las opciones de "jefe secretaria" de los anexos que se soliciten.
- 4.1.1.14 El Proveedor debe configurar en la solución propuesta las opciones de buscapersonas e Intercomunicador.
- 4.1.1.15 El Proveedor debe migrar en la solución propuesta la cola de llamadas de la opción 1234. Dicha opción es el servicio de atención interna de soporte técnico.
- 4.1.1.16 El Proveedor debe migrar en la solución propuesta los grupos de timbrado existente en el PBX actual.
- 4.1.1.17 El Proveedor debe implementar una la configuración de discador progresivo, que incluya reportería.
- 4.1.1.18 Mejorar las implementaciones vinculadas a la versión actual del Asterisk utilizada por el SAT.
- 4.1.1.19 Plataforma de gestión y monitoreo
 - Monitoreo en tiempo real del rendimiento del servidor.
 - Monitoreo en tiempo real de extensiones registradas, llamadas actuales y estado de Asterisk.
 - Backups automáticos.
 - Entorno de descarga y restauración de Backups.



SAT <i>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</i>	TÉRMINOS DE REFERENCIA	
		18.09.2024
	CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)	

4.1.2 Canal de atención telefónica (llamadas entrantes).

- 4.1.2.1 El Proveedor debe realizar la migración del plan de discado de los servidores actual que se encuentra en Asterisk 1.8 y llevarlo a la solución propuesta.
- 4.1.2.2 El Proveedor debe migrar la configuración de las troncales SIP a la solución propuesta.
- 4.1.2.3 El Proveedor debe realizar la migración de la totalidad anexos internos SIP y Agentes existentes, y llevarlo a la solución propuesta.
- 4.1.2.4 El Proveedor debe migrar la configuración de rutas entrantes y rutas salientes, rutas locales, rutas fijas, rutas celulares, rutas nacionales, rutas internacionales, y llevarlo a la solución propuesta.
- 4.1.2.5 El Proveedor debe migrar los pincode de los usuarios que cuenten con privilegio de llamadas, según la configuración actual de las PBXs, y llevarlo a la solución propuesta.
- 4.1.2.6 El Proveedor debe migrar el IVR actual, audios actuales y rediseñarlo en la solución propuesta.
- 4.1.2.7 El Proveedor debe migrar o rediseñar o reprogramar los scripts AGIS que se encuentran en los Servidores, y pasarlos al IVR de la solución propuesta. Los scripts AGIS deberán consultar a los Web Services del SAT.
- 4.1.2.8 El Proveedor debe migrar los audios del CC que están en GSM y trasladarlos a la solución propuesta.
- 4.1.2.9 El Proveedor debe migrar la información del MySQL de los servidores y trasladarlo a base de datos de la solución propuesta.
- 4.1.2.10 El Proveedor debe implementar un servicio de reconocimiento de voz en las opciones del IVR.
- 4.1.2.11 IVR, interactuar a través de un menú de voz configurable.
- 4.1.2.12 ASR, automatizar y agilizar las respuestas a la atención de las llamadas.
- 4.1.2.13 Grabación de llamadas dirigidas al asesor (soportar formatos como GSM, MP3, WAV).
- 4.1.2.14 Configurar la encuesta que se usará después de la atención de una llamada.
- 4.1.2.15 Locución que permita evaluar la atención del asesor, con una encuesta post llamada.
- 4.1.2.16 Identificación automática del ciudadano en la misma llamada, y en el CRM poder acceder a la información del Ciudadano.
- 4.1.2.17 Visualización automática de información mínima del ciudadano (número telefónico, DNI, Nombre completo, historial de llamadas u otra información, pantalla propia del CRM)
- 4.1.2.18 El Proveedor debe migrar la configuración de la cola de llamadas del Alo SAT, y las estrategias de timbrado y derivación de llamadas entrantes de los servidores del SAT.
- 4.1.2.19 El Proveedor debe implementar las siguientes funcionalidades en la solución propuesta:
 - Grabación de llamadas con interfaz vía Web.
 - IVR configurable.
 - Soporte para sinterización de voz.
 - Soporte para Video-teléfonos SIP.
 - Panel del operador: En esta interfaz, el operador (como Supervisor de Central de Llamadas) puede visualizar toda la actividad telefónica de forma gráfica y ejecutar acciones sencillas mediante drag-and-drop, como transferencias de llamadas, aparcamiento de llamadas, entre otras funciones.
 - Aparcamiento de llamadas.
 - Reporte de detalle de llamadas (CDRs) con soporte para búsquedas por fecha, extensión y otros criterios.
 - Informe de uso de canales por tecnología (SIP, DAHDI, IAX2).
 - Soporte para colas de llamadas.
 - Centro de conferencias. Desde donde se puede programar conferencias estáticas o temporales.
 - Soporta protocolo SIP, IAX, entre otros.
 - Codecs soportados: ADPCM, G.711 (A-Law & μ-Law), G.722, G.723.1 (pass through), G.726, G.729 (si se compra licencia comercial), GSM, iLBC.
 - Identificación de llamadas.
 - Troncalización.



GAD-ALG-FO002 V03



Página 3 de 29

 SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	TÉRMINOS DE REFERENCIA	18.09.2024
CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)		
<ul style="list-style-type: none">• Rutas entrantes y salientes las cuales se pueden configurar por coincidencia de patrones de marcado lo cual da mucha flexibilidad.• Soporte para follow-me.• Soporte para grupos de timbrado.• Soporte para paging e intercom. El modelo de teléfono debe soportar también esta característica.• Soporte para condiciones de tiempo. Es decir que la central se comporte de un modo diferente dependiendo del horario.• Soporte para Pines de seguridad.• Soporte DISA.• Soporte Callback.• Editor Web de archivos de configuración.• Acceso interactivo desde el Web a la consola.		
4.1.3 Canal de gestión de cobranza telefónica – ciudadanos a contactar (llamadas salientes).		
4.1.3.1 Discador progresivo.		
4.1.3.2 Envío de locuciones (campañas).		
4.1.3.3 Interacción con locución para ser derivado a un asesor.		
4.1.3.4 Cargar archivos con lista de números telefónicos de ciudadanos con más de 15,000 registros, para las campañas de cobranza telefónica.		
4.1.4 Contingencia automática.		
4.1.4.1 El proveedor deberá configurar la contingencia automática de la PBX en el servidor de Central de Llamadas (CC) y viceversa, de modo que, en caso de fallo de uno de los servidores (PBX o CC), el servicio de telefonía completo sea soportado por el servidor restante. Para ello, el proveedor debe asegurar la sincronización de los archivos de configuración de ambos servidores, replicar las bases de datos de la solución propuesta y establecer una troncal IAX2 entre la nueva solución PBX y la nueva solución del CC.		
4.1.5 Otras consideraciones.		
4.1.5.1 Derivación de la llamada al supervisor para su atención.		
4.1.5.2 Sistema de colas de distribución de llamadas.		
4.1.5.3 Música en espera para cualquier estado, y pueda ser modificado por un archivo de audio por el supervisor (anuncios seguidos de la música de espera).		
4.1.6 Exposición de APIs para extraer la siguiente información:		
4.1.6.1 API que permita acceder a los registros detallados de llamadas. <ul style="list-style-type: none">- Duración- Estado- Números de origen- Números de destino		
4.1.6.2 API que nos brinde acceso a las grabaciones de las llamadas o mensajes de voz.		
4.1.6.3 API que nos brinde información de los agentes.		
4.1.6.4 API que nos brinde información de las colas en la central de llamadas.		
4.1.6.5 APIs que permitan integrar con CRM de manera que pueda realizarse los marcados desde la interfaz del CRM.		
4.1.7 Reportes.		
4.1.7.1 Reporte de atenciones por IVR que muestre:		
<ul style="list-style-type: none">• Número de Opción• Descripción de Opción• Consultas Realizadas• Detalle• Total de Llamadas• Total de Consultas		



GAD-ALG-FO002 V03

Página 4 de 29

 SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	TÉRMINOS DE REFERENCIA	
		18.09.2024
	CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)	

- Fecha, hora
- 4.1.7.2 Reporte de llamadas rechazadas por:**
 - Nombre del asesor y/o asesores
 - Fecha, hora y por rangos de fechas
- 4.1.7.3 Reporte de llamadas por:**
 - Nombre del asesor y/o asesores
 - Número de teléfono
 - Número de DNI
 - Fecha, hora y por rangos de fechas
- 4.1.7.4 Reporte de tiempos de espera por:**
 - Nombre del asesor y/o asesores
 - Fecha, hora y por rangos de fecha
- 4.1.7.5 Reporte general de llamadas entrantes (carta de servicios) que muestre:**
 - Llamadas contestadas por asesor
 - Llamadas contestadas por IVR
 - Llamadas abandonadas
- 4.1.7.6 Reportes de Indicadores de KPI, indicadores de calidad.**
- 4.1.7.7 Reportes de TMO, tiempos medios de operación de los agentes siguiendo los siguientes criterios:**
TMO = (TTE + TC)
TMO (Tiempo medio operativo), TLL (Total de llamadas entrantes), TTE (Tiempo total de espera), TC (Tiempo conversado)
- 4.1.7.8 Reporte de Tasa de abandono**
Tasa abandono = (TLL - TLLA) / TLL
TLL (Total de llamadas entrantes) y TLLA (Total de llamadas entrantes atendidas)

B. IMPLEMENTACIÓN DE PLATAFORMA: CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LA PRODUCCIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA.

4.2 Plataforma de Atención Digital (CRM):

El proveedor deberá implementar un software CRM (Customer Relationship Manager) para el SAT, orientado a la gestión de la relación con los contribuyentes y usuarios, que cumpla con las siguientes características:

- El software debe gestionar todo el "viaje del ciudadano", desde el inicio de la interacción por cualquier canal hasta la finalización de la atención. Debe permitir al agente acceder en tiempo real a la información sobre interacciones previas del ciudadano, independientemente del canal utilizado, asegurando una trazabilidad completa. Esto permitirá al agente brindar la información requerida de manera eficiente, minimizando el esfuerzo tanto para el ciudadano como para el agente.
- La solución deberá incluir soporte por un periodo de tres (03) años, lo que garantiza el uso continuo de la herramienta sin costos adicionales durante ese tiempo. Además, cualquier actualización posterior deberá estar exenta de pagos. El software incluirá el código fuente, la documentación completa y cualquier otro material necesario para que el equipo de ingenieros del SAT pueda realizar modificaciones en el futuro, sin generar costos adicionales.
- Si el proveedor opta por usar software Open Source, deberá proporcionar soporte por un periodo de tres (03) años, asegurando su buen funcionamiento y cubriendo cualquier extensión o tipo de licenciamiento necesario durante dicho periodo, sin costos adicionales.
- El SAT proporcionará servidores virtuales (6 vCPU, 16 GB de RAM y 500 GB de disco) para la instalación y configuración del software bajo la modalidad On-Premise en los diferentes entornos. Estos servidores no incluyen licencias para el sistema operativo, por lo que, en caso de que la



ATG-F0002 V03

 SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	TÉRMINOS DE REFERENCIA	18.09.2024
CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)		

solución CRM requiera dicho licenciamiento, este deberá estar incluido en la propuesta del proveedor.

4.2.1 Gestión de Administrador.

- Configuración y creación de campañas.
 - Definir fechas de inicio y fin
 - Definir hora de inicio y fin
 - Indicar los Gestores que darán atención Indicar los Ciudadanos que participarán en la campaña, por medio de una carga masiva de registros.
- Creación de cuentas de usuario para los asesores.
- Configuración de canales y cuentas asociadas a la atención.
- Configuración de mensajes que serán usados como respuestas automáticas (bienvenida, espera, finalización, horario de atención, etc.), para los diferentes canales Chat, SMS y Correo Electrónico.
- Respuestas pre configuradas.
- Permitir configurar envío automático de reporte por correo electrónico.
- Permitir gestionar roles y permisos (administrador, supervisor y asesor).
- Configuración de estados personalizados.
- Definir canales y cuentas asociadas.
- Permitir registrar códigos de resultados de gestión de la atención.
- Definición de habilidades de asesores.

4.2.2 Gestión de Supervisor.

- Administración de asesores
- Administración de campañas (asignación de asesores)
- Notificación de campañas de cobranza por SMS
- Notificación de campañas de cobranza por Correo Electrónico
- Administración de llamadas
- Administración de Carteras; que permita organizar los contactos de manera segmentada por diferentes criterios que crea conveniente el Usuario, por ejemplo: con deudas pendientes, vencimientos, papeletas, descuentos, capturas, internamiento, arbitrios, impuestos, embargos; la población de la cartera podrá ser importada desde un archivo Excel y cargarse al CRM; cabe mencionar que en el CRM se podrá crear Carteras, las cuales podrán ser usadas en las Campañas.
- Asignación a Asesor para atención del canal Correo electrónico
- Asignación a Asesor para atención del canal ChatSAT
- Asignación a Asesor para atención del canal Telefonico.

4.2.3 Control y Monitoreo.

- Atenciones del canal Correo Electrónico
- Atenciones del canal ChatSAT
- Atenciones del canal Telefonico

4.2.4 Gestión de Atención de Asesor.

- Registro de atención
- Historial de atenciones por los diferentes canales
- Ventana Popup con Información relacionada al Ciudadano (el SAT proporcionara los APIs para cada sección)
 - Datos del Ciudadano
 - Campañas vigentes
 - Papeletas
 - Multas
 - Atenciones abiertas
 - Visualización de trámites pendientes de atención



SAT <i>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA</i>	TÉRMINOS DE REFERENCIA	
		18.09.2024
	CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)	

- Visualización de información referente a la gestión de cobranza
- Emisión de Alerta de apoyo a Supervisor o Asesor suplente
- Enlaces de acceso directo a Aplicaciones del SAT (Intranet, SGD, SIAT y Pagina Web)

4.2.5 Canal de atención de correo electrónico.

- Clasificación de los correos recibidos
- Respuesta de atención
- Uso de plantillas en la respuesta
- Enlace de encuesta de atención, que debe formar parte de la respuesta.
- Podrá adjuntarse archivos como parte de la respuesta.

4.2.6 Otras consideraciones.

- Chat Interno (Supervisor & Asesor), que permita conectar a todos los Asesores que están atendiendo por cualquier canal.

4.2.7 Reportes.

- Tipo de consultas realizadas por el ciudadano al asesor
- Atenciones telefónicas de los asesores por horarios de atención, por hora.
- Resultado de las gestiones, por cada gestión de cobranza telefónica no tributaria realizada por el asesor:
 - Atenciones y no atenciones (canal de atención telefónica)
 - Contactados y no contactados (canal de gestión cobranza)
 - Resultado de la atención y gestión de cobranza por cada campaña o globales
- Atenciones de los asesores del canal de correo por tipo de consulta, por recibidos y atendidos
- Atenciones de los asesores del canal de ChatSAT por tipo de consulta, por fecha y hora, nombre del asesor
- Atenciones de los asesores del canal de WhatsApp por tipo de consulta, por fecha y hora, nombre del asesor
- Consulta de apoyos requeridos por medio del Chat interno.
- Consulta de encuesta de satisfacción del ciudadano que se llenó en los diferentes canales.
- Reporte de atenciones por asesor
- Reporte de atenciones por hora
- Reporte general de llamadas
- Reporte de atenciones por IVR
- Reporte promedio de atención
- 10 reportes definidos por el Área Funcional
- Todos los reportes deben ser exportables en formato Microsoft Excel.
- Diseño, desarrollo e implementación de tableros y/o dashboard, los cuales deberán tener una visualización clara y sencilla, interactividad, acceso en tiempo real, centralización de datos, capacidad para visualizar de manera centralizada los datos críticos, toma de decisiones basadas en datos, detección de oportunidades y problemas y deberán tener alineación con los objetivos del SAT, el cual debe mostrarse en el CRM

4.2.8 Consumo de APIs para extraer la siguiente información.

- API que accede a detalles de las conversaciones y mensajes entre los ciudadanos por plataforma multicanal (WhatsApp, Telegram).
- API que me permita acceder a la información de los ciudadanos.
- API que nos proporcione datos analíticos sobre las interacciones con los ciudadanos.

El Proveedor otorgará una bolsa de setecientos ochenta (780) horas por los 3 años de soporte para las siguientes actividades de asistencia técnica:

- Cambios o modificaciones en la configuración.



GAT-ALG-FO002 V03

Página 7 de 29

SAT

SERVICIO DE
ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE LIMA

TÉRMINOS DE REFERENCIA

18.09.2024

CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)

- Atención de consulta o dudas, no cubiertas por el soporte de la suscripción, que el SAT pudiera tener.
- Configuración de nuevas estrategias.
- Creación y/o modificaciones de reportes, requeridos por el área usuaria.
- Atención de requerimientos (corrección de vulnerabilidades o similares) del área de seguridad de SAT.
- Otros de asistencia técnica.

C. CAPACITACIÓN DE EQUIPO DE CAPACITACIÓN-CAPACITACIÓN AL PERSONAL SAT (Capacitación al personal operativo y técnico sobre la operación del sistema de atención al contribuyente)

4.3 Capacitaciones de los Componentes:


- 4.3.1 Brindar capacitaciones en el uso de los diferentes Componentes (Plataforma Central Telefónica y Plataforma de Atención Digital - CRM), considerando los perfiles que corresponda (administrador, supervisor, usuario u otros).
- 4.3.2 Temario de capacitación para los participantes de los canales de atención GSA y GIN.
El proveedor deberá gestionar una capacitación funcional a nivel usuario (administrador, supervisor y asesor de servicio) de la solución propuesta para 10 personas que designe la Gerencia de Servicios al Administrado. Dicha capacitación será sobre el manejo y administración de la solución. Los horarios serán coordinados por la Gerencia de Informática y el Proveedor. La modalidad de la capacitación podrá ser de forma presencial o virtual, de acuerdo a lo coordinado entre el proveedor y la Gerencia de Informática.
El Proveedor al término de las capacitaciones deberá entregar manuales y/o documentos del entrenamiento y un certificado a cada participante
El proveedor deberá gestionar una capacitación técnica en curso oficial del fabricante de la solución propuesta para 10 personas que designe la Gerencia de Informática. Dicha capacitación será sobre el manejo, mantenimiento y administración de la solución. Los horarios serán coordinados por la Gerencia de Informática y el Proveedor. La modalidad de la capacitación podrá ser de forma presencial o virtual, de acuerdo a lo coordinado entre el proveedor y la Gerencia de Informática.
- 4.3.3 El Proveedor al término de las capacitaciones deberá entregar manuales y/o documentos del entrenamiento y un certificado a cada participante.
- 4.3.4 Deberán elaborarse Actas de Capacitación funcional y técnica especificando lugar, fecha, hora y listado de participantes por cada sesión realizada. Cada acta deberá contener las firmas que suscriben la participación correspondiente por parte del personal del SAT.

CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA EN RELACION A LOS COMPONENTES A IMPLEMENTAR

- **Servicio de Llamadas telefónicas entrantes:**
 - Cada asesor deberá registrar la llamada entrante en un formulario, denominado 'Resultado de la Atención'. Este formulario debe ser abierto al inicio de la atención y debe ser fácil de usar, con una interfaz amigable. El registro incluirá los campos necesarios para identificar el tipo de consulta y el resultado de la atención. Estos datos podrán ser revisados posteriormente en los reportes generales de las atenciones.
 - Se requiere que la ventana del asesor tenga organizadas las aplicaciones de los canales, para que el asesor ingrese rápidamente a los diferentes servicios que brindará el Omnicanal.
 - Cada asesor podrá comunicarse con el supervisor o suplente del supervisor del Omnicanal via un chat interno.
 - El chat interno entre el supervisor y los asesores permitirá intercambiar archivos entre ellos.
 - Cada asesor contará con una opción en la aplicación ciudadano para emitir una alerta sobre la llamada, a fin de que el supervisor o suplente pueda monitorear, apoyar en línea, adicionalmente se registrará las veces que el asesor pide ayuda para posteriormente mostrarlo en un reporte.
 - Se contará con una opción donde el asesor de servicio podrá iniciar una pausa indicando el motivo de la misma, esta opción emitirá reportes sobre las pausas realizadas, los tipos de pausas





GAD-ALG-FO002 V03


 SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	TÉRMINOS DE REFERENCIA	18.09.2024
		CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)

pueden ser: Pausa para terminar de llenar un formulario, pausa por mensaje de supervisor, pausa por servicios higiénicos, pausa por refrigerio.

- Durante la atención de las llamadas se permitirá al asesor ingresar a través de un formulario la información relacionada a la llamada y al ciudadano; dicha información se guardará en una base de datos.
- Se podrán realizar búsquedas por número de teléfono, número de DNI, por asesor, fecha, hora y por rango de fechas.
- Se contará con una opción para el manejo de las atenciones no concluidas, para que el asesor vuelva a llamar al ciudadano (Call Back) en el CRM, el cual quedara como una atención pendiente de cerrar.
- El supervisor podrá intervenir o culminar cualquier llamada en curso entre un asesor y un ciudadano.
- Transferencia de llamadas entre asesores especializados. Transferencia de llamadas entre agentes con pase de voz y datos.
- Deberá permitir generar colas o compañías simples y agregar a los asesores a múltiples campañas o colas, que permita a los asesores atender llamadas entrantes o gestionar llamadas salientes según necesidad y perfil del asesor. La prioridad en este caso serán las llamadas entrantes.
- El registro de las grabaciones de todas las campañas debe ser grabado automáticamente, debe de contemplar los canales de atención inbound, outbound. Las grabaciones deben de tener una alta tasa de compresión, soportar formatos como GSM, MP3, WAV.
- El Sistema de Distribución Automática (ACD) deberá permitir configurar lo siguiente:
 - Sistema de colas de distribución de llamadas.
 - Música en espera para cualquier estado, y pueda ser modificado por un archivo de audio por el supervisor. Debe de poder colocar anuncios seguidos de la música de espera.
 - Programación de condiciones horarias, para permitir una locución fuera de horario, acceso especial, etc.
 - Las opciones que incorpora el IVR de la plataforma de Call Center actual se deben configurar en el IVR de la nueva plataforma Omnicanal (plataforma de Atención Digital) previa coordinación con el Área Funcional Aló SAT, además se debe configurar las respuestas a las consultas más frecuentes a asesores, como son: "consultas de papeletas" y "actas de control".
 - La configuración actual del IVR contempla opciones que son digitadas, con el teclado numérico, se espera poder recepcionar respuestas con audio, el cual debe ser procesado y convertido en texto, el cual servirá como input para la interacción con los Servicios Web del SAT correspondientes a las opciones N.º 01 y N.º 02 que se muestran en la gráfica del Anexo 02.
 - Audios de espera en las colas de llamada, indicando la posición y tiempo de espera en cola, y una estimación de cuánto tiempo tendrá que esperar en cola y/o su posición en la cola de espera.
 - Que permite configurar restricciones a 5 llamadas como máximo en la cola de espera.
- El proveedor deberá realizar la configuración del IVR para la nueva implementación.
- Se podrán administrar las llamadas entrantes vía un IVR con consultas a las aplicaciones del SAT, tales como consulta por papeleta, consulta de deuda tributaria, etc., y redireccionar la comunicación si fuese necesario a los asesores.
- El asesor de servicio deberá poder ingresar el número de DNI, para que consulte a las BD del SAT.
- Para el servicio de atención por IVR, se deberá implementar un módulo de síntesis de voz (TTS o Text to Speech), reconocimiento de voz (ASR) para automatizar y agilizar las respuestas a las atenciones de las llamadas de los ciudadanos.
- Se deberán realizar encuestas de satisfacción al finalizar la atención telefónica. Para la configuración de encuestas, el proveedor debe considerar un personal para configurar un mínimo de 2 preguntas.


 Gerardo Rodríguez Romero
 Gerente (e) de Protección





 CESAR JERRY RAMOS
 Gerente de Operación


 WILSON CANDELA VILLAZUELA
 Gerente de Servicio al Ciudadano

GAD-ALG-FO002 V03
Página 9 de 29


SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	TÉRMINOS DE REFERENCIA	18.09.2024
	CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)	

- **Servicio de llamadas telefónicas salientes:**
 - La grabación de mensajes de audio deberá realizarse desde cualquier anexo de la plataforma y deberá ser descargada por el asesor o supervisor, para que puedan realizar las cargas de audios en los discadores.
 - Las bases de datos pueden ser importadas en CSV, Excel.
 - Los asesores podrán comunicarse con el supervisor o suplente del supervisor vía Chat interno (Chat CRM).
 - Los asesores tendrán la opción de derivar las llamadas al supervisor para su gestión.
 - Se contará con una opción donde el asesor de servicio podrá iniciar una pausa indicando el motivo de la misma, esta opción emitirá reportes sobre las pausas realizadas, los tipos de pausas pueden ser: Pausa para terminar de llenar un formulario, pausa por mensaje de supervisor, pausa por servicios higiénicos, pausa por refrigerio.
 - Se podrán realizar búsquedas por número de teléfono, número de DNI, por asesor, fecha, hora y por rango de fechas.
 - El tipo de marcación será discador progresivo, que permita asignar una llamada cuando el asesor se encuentre disponible.
 - Tras las llamadas realizadas por las campañas de cobranzas se guardará la información, vía un formulario, relacionada a la cobranza en el CRM.
 - Se realizará más de una campaña de cobranza telefónica, que permita a los asesores atender 2 o más campañas en paralelo, para el cual deberá permitir:
 - Marcación simultánea de múltiples listas de marcación.
 - Generación automática de listas de marcación.
 - Reciclado de listas de marcación en base a códigos de resultado.
 - Reglas de marcación por tipo de número telefónico y rango horario.
 - Priorización de ciudadanos a contactar en listas de marcación.
 - Múltiples números telefónicos por cada ciudadano a contactar.
 - Marcación multimodal: (Progresivo, mensajería automática con mensajes de voz).
 - Volver a llamar (Call Back) o auto atención de llamadas abandonadas.
 - Detección de contestador automático, números no existentes, números fax, números cambiados, etc.
 - Permitirá la carga de archivos con más de 15000 registros de números telefónicos de ciudadanos como mínimo.
- **Servicio de correo electrónico:**
 - Ver el historial de atenciones de las consultas realizadas por los ciudadanos a los asesores mostrando información de los 2 últimos meses.
 - Se implementará una lógica de filtro y marcar correos como spam para reducir el tiempo de depuración de los asesores.
 - Deberá permitir asignar los horarios de atención y asignar la atención a los asesores en el CRM.
 - El asesor deberá contar con distintas plantillas de uso frecuente dentro del cuerpo del correo para dar respuesta a los correos.
 - Deberá contar con dos modos de distribución de los correos: Modo Online, asignación de correo para su gestión inmediata por el asesor.
 - Al momento de enviar los correos de respuestas al ciudadano se incluirá un enlace para responder una encuesta de satisfacción del servicio prestado.
 - Debe permitir distribuir y gestionar grandes volúmenes de correos electrónicos para evitar afectar los tiempos promedios de atención:
 - Tener editor de texto.
 - Tener corrector ortográfico.
 - Lograr vincular los correos a una misma conversación.






GAD-ALG-FO002 V03

Página 10 de 29

 SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	TÉRMINOS DE REFERENCIA	18.09.2024
	CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)	

- Configuración de respuesta automática personalizada por campaña en el CRM.
- Posibilidad de imprimir una conversación de correo.
- Posibilidad de adjuntar archivos.
- Configuración de firma y fuente por defecto para los correos.
- Deberá permitir etiquetar y agregar comentarios a atenciones.

- **Servicio de chat:**
 - En el módulo Chat SAT del ciudadano que se encuentra en la página web del SAT:
 - El proveedor deberá implementar el canal de atención web chat actualmente en producción en el software del SAT, para la atención de consultas de los ciudadanos vía Chat. Este canal deberá estar integrado al portal del SAT WWW, SAT.GOB.PE mediante el botón "ChatSAT" y un formulario de datos, que será proporcionado por el SAT, de manera que permita al ciudadano su fácil acceso. Los chats ingresarán a una cola de atención para luego ser transferidos a un grupo especializado de agentes. Este canal de atención debe permitir una comunicación fluida entre los ciudadanos y los agentes. Además mediante esta aplicación se podrá enviar imágenes, archivos y links de ayuda, de manera que permita al ciudadano su fácil acceso.
 - El Web CHAT deber tener las siguientes funcionalidades:
 - **Interfaz Intuitiva:** Una interfaz de usuario amigable y fácil de usar que permite a los usuarios comunicarse de manera eficiente.
 - **Mensajería Instantánea:** Permite a los usuarios enviar y recibir mensajes de texto en tiempo real, facilitando la comunicación interna.
 - **Integración con el Sistema de Telefonía:** Los usuarios pueden iniciar llamadas de voz directamente desde la interfaz de chat, aprovechando la integración con el sistema de telefonía del PBX.
 - **Historial de Conversaciones:** Almacena el historial de mensajes, permitiendo a los usuarios consultar conversaciones anteriores cuando sea necesario.
 - **Notificaciones en Tiempo Real:** Notificaciones instantáneas para nuevos mensajes, asegurando que los usuarios estén al tanto de las comunicaciones entrantes.
 - **Presencia y Estado de Usuario:** Los usuarios pueden ver la disponibilidad de otros usuarios (por ejemplo, disponible, ocupado, ausente), lo que facilita la coordinación de comunicaciones.
 - **Grupos de Chat:** Posibilidad de crear chats grupales para facilitar la comunicación entre equipos o departamentos.
 - **Compartición de Archivos:** Permite el envío y recepción de archivos directamente a través de la ventana de chat, lo que agiliza el intercambio de documentos y otros recursos.
 - **Seguridad:** Mecanismos de encriptación y autenticación para asegurar que las comunicaciones sean seguras y privadas.
 - **Personalización:** Opciones para personalizar la interfaz y las configuraciones del chat según las necesidades y preferencias de la organización.
 - Cuando el ciudadano inicie una sesión de chat:
 - Se mostrará de forma automática el saludo inicial según el protocolo, con un mensaje automático de bienvenida al iniciar la charla. Ejemplo de mensaje automático de bienvenida "Bienvenido al SAT, ¿en qué podemos ayudarte?"
 - Debe mostrar al ciudadano el primer nombre y primer apellido del asesor de servicios.
 - Debe mostrar al ciudadano, opciones de auto atención, para el cual, el proveedor debe considerar un personal que recabe información y configure en el chat, las respuestas a las consultas más frecuentes a asesores, que son: "consulta de deuda y lugares de pago" y "estado de trámite".
 - El mensaje a mostrar al ciudadano en caso de inactividad:
 - Dice: "La sesión ha finalizado, por favor cierre esta ventana y vuelva a intentar más tarde o reinicie su sesión".



GAD-ALG-FO002 V03

Página 11 de 29

SAT

SERVICIO DE
ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA DE LIMA


TÉRMINOS DE REFERENCIA

18.09.2024

CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)

- Debe decir: "Estimado usuario, en caso de haber ingresado una consulta esta será absuelta mediante correo en el transcurso del día o si desea puede intentar reiniciar su sesión para comunicarse con nosotros, gracias".
- Se contará con una política, que limitará el tiempo de inactividad a 3 minutos, después de los cuales se cerrará automáticamente.
- El certificado para la porción de código del widget del chat que se implementará en la página web del SAT será provisto por el proveedor.
- En el módulo Chat SAT del asesor:
 - El acceso se realizará a través de una clave de asesor y registrará la hora de conexión; durante las actividades en el módulo del Chat se llevará un registro de las pausas, salidas del sistema y el tipo de consulta que realizó el ciudadano.
 - La aplicación deberá permitir configurar el número de interacciones chats que un agente pueda atender simultáneamente.
 - Se contará con una lista de plantillas de uso frecuente para el protocolo y requisitos de los trámites que se pueden realizar en el SAT, a fin de agilizar la respuesta al ciudadano.
- Implementar un contador de ciudadanos en espera, a fin de gestionar la distribución de los asesores asignados en la atención del chat. Este contador se debe visualizar en la herramienta de control y monitoreo del supervisor.
- Se mostrará un mensaje al ciudadano cuando el asesor se encuentre escribiendo la respuesta, para que el ciudadano sepa que se le está atendiendo.
- Cada ingreso del ciudadano al chat generará un registro en el sistema indicando si el ciudadano fue atendido o no por un asesor.
- El servicio del Chat será compatible con todos los navegadores web como Chrome, Microsoft Edge, Safari, Firefox, Brave y Opera.
- Se contará con una opción a través de la cual el texto de la conversación podrá ser enviado al correo del ciudadano.
- Los tipos de letra para el ciudadano y para el asesor serán distintos a fin de poder distinguir visualmente lo que escribe cada uno de ellos.
- Deberá permitir asignar los horarios de atención y asignar la atención a los asesores en el CRM.
- Dentro del horario de atención cuando no hay asesores disponibles, se debe generar un mensaje directo al buzón asuservicio@sat.gob.pe, sin que ello implique registrar nuevamente sus datos.
- Este servicio deberá permitir la configuración de chat a través de colas de atención.
- Deberá permitir el uso del servicio Chatbots, debe estar incluido para su uso eficaz en los procesos de respuesta, resolución de dudas y quejas, de forma rápida y con el objetivo de agilizar la atención a los ciudadanos, las consultas complejas deberán remitirse a un asesor. Para el cual, el proveedor debe considerar un personal que recabe información y configure el chatbots de la nueva plataforma de Atención Digital.
- Al finalizar la sesión se indicará al ciudadano a través de un mensaje o "label" que su sesión se ha cerrado.
- Cuando se cierre la sesión del Chat del ciudadano, se mostrará un mensaje de encuesta de satisfacción de la atención, donde el ciudadano podrá indicar si está conforme o no con el servicio; adicionalmente deberá haber un campo para dejar un comentario.
- Debe permitir atender a las interacciones de forma rápida y personalizada:
 - Posibilidad de definir botón de inicio para colocar en la página web.
 - Configurar mensajes automáticos de bienvenida, finalización, fuera de horario, espera de asesor disponible y nombre de asesor asignado.
 - Configuración de formularios para la atención fuera de horario.
 - Configuración de chats concurrentes.
 - Historial de navegación de contactos.



 SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	TÉRMINOS DE REFERENCIA	18.09.2024
		CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)

• **CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SOFTWARE**

En relación al Software debe contar con una variedad de características para garantizar una experiencia fluida y coherente para los ciudadanos en todos los canales de comunicación disponibles, para lo cual se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- **Integración de canales:** Debe ser capaz de integrar una amplia gama de canales de comunicación, como correo electrónico, chat en vivo, redes sociales, mensajes de texto (SMS), llamadas telefónicas, aplicaciones móviles, entre otros.
 - **Consistencia en la experiencia del ciudadano:** Independientemente del canal que el ciudadano elija para interactuar, el sistema debe proporcionar una experiencia consistente y coherente en términos de tono de voz, información proporcionada y calidad del servicio.
 - **Visión unificada del ciudadano:** Debe permitir a los agentes acceder a un perfil completo del ciudadano, incluidos los historiales de interacciones anteriores en todos los canales, para proporcionar un servicio personalizado y contextualizado.
 - **Escalabilidad y flexibilidad:** Debería ser escalable y adaptable para satisfacer las necesidades cambiantes de la Empresa y soportar un crecimiento en el volumen de interacciones de los ciudadanos.
 - **Seguridad y cumplimiento normativo:** Debe priorizar la seguridad de los datos del ciudadano y cumplir con las regulaciones y normativas pertinentes, como GDPR u otras leyes de privacidad de datos.
 - **Facilidad de uso para agentes y ciudadanos:** Tanto los agentes como los ciudadanos deben encontrar el sistema fácil de usar y navegar, con interfaces intuitivas y herramientas que faciliten la comunicación efectiva y la resolución de problemas.
 - **Gestión centralizada de datos de ciudadanos:** Debe proporcionar una plataforma centralizada para almacenar y gestionar toda la información relacionada con los Ciudadanos, incluidos datos de contacto, historial de interacciones, preferencias y transacciones.
 - **Perfil de ciudadano completo:** Debe permitir la creación de perfiles detallados de ciudadanos que contengan información relevante y actualizada, lo que facilita la personalización de las interacciones y la comprensión de las necesidades individuales de cada ciudadano.
 - **Seguimiento de interacciones:** Debe registrar automáticamente todas las interacciones con los ciudadanos, ya sea a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, redes sociales, chat en vivo u otros canales, para proporcionar un historial completo y actualizado de cada ciudadano.
 - **Automatización de tareas:** Debería ofrecer capacidades de automatización para agilizar tareas repetitivas, como el envío de correos electrónicos de seguimiento, la programación de recordatorios de seguimiento y la asignación de tareas a los miembros del equipo.
 - **Servicio al ciudadano:** Debería permitir la gestión eficiente de solicitudes de servicio al ciudadano, seguimiento de casos, resolución de problemas y generación de informes de satisfacción del ciudadano.
 - **Segmentación de ciudadanos:** Debería permitir la segmentación de ciudadanos en función de diversos criterios, como demográficos, comportamientos de pago o intereses, para facilitar la personalización de las comunicaciones y las estrategias de campañas.
 - **Integración con otros sistemas internos:** Debería ser compatible con otras herramientas y sistemas utilizados por la empresa, para garantizar una experiencia fluida y una visión holística de la empresa.
 - **Análisis y seguimiento de datos:** Debe proporcionar reportes de análisis robustos que permita monitorear el rendimiento en todos los canales y obtener información sobre las preferencias y comportamientos de los ciudadanos.
- Análisis y generación de informes:** Debería ofrecer capacidades de análisis avanzadas y generación de informes para obtener información significativa sobre el rendimiento de cobranzas, el compromiso del ciudadano, entre otros.


• **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

Las características técnicas deberán garantizar un funcionamiento eficiente y confiable de la Solución, así como proporcionar la flexibilidad necesaria para integrarse con otros Sistemas Internos y adaptarse a las necesidades específicas de la empresa. Para lo cual se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:



GAD-000002 V03

Página 13 de 29

 SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	TÉRMINOS DE REFERENCIA	18.09.2024
		CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)


- **Arquitectura escalable:** Debe tener una arquitectura que permita escalar horizontal o verticalmente para manejar un volumen creciente de interacciones de ciudadanos sin comprometer el rendimiento.
 - **Base de datos centralizada:** Debe contar con una base de datos centralizada que almacene todos los datos relacionados con los ciudadanos, como información de contacto, historial de interacciones, transacciones, preferencias y otra información relevante.
 - **Integración API:** Debe proporcionar API (Interfaz de Programación de Aplicaciones) que permitan la integración con otros Sistemas Internos y herramientas utilizadas por la empresa.
 - **Compatibilidad con múltiples plataformas:** Debe ser compatible con una variedad de plataformas de hardware y software, incluidos sistemas operativos como Windows o Linux, así como navegadores webs populares como Chrome, Firefox y Safari.
 - **Seguridad robusta:** Debe contar con medidas de seguridad sólidas para proteger los datos confidenciales de los ciudadanos y cumplir con las regulaciones de privacidad de datos, como GDPR u otras normativas similares.
 - **Alta disponibilidad:** Debe garantizar una alta disponibilidad y confiabilidad para minimizar el tiempo de inactividad y asegurar que los ciudadanos puedan acceder a los servicios de la Central Telefónica con la Central de Call Center en cualquier momento.
 - **Tiempo de respuesta rápido:** Debe tener un tiempo de respuesta rápido para garantizar una experiencia de usuario fluida y receptiva en todos los canales de comunicación.
 - **Monitoreo y supervisión:** Debe incluir herramientas de monitoreo y supervisión que permitan a los administradores de sistemas realizar un seguimiento del rendimiento del sistema, identificar problemas potenciales y tomar medidas correctivas de manera proactiva.
 - **Personalización y configuración:** Debe permitir la personalización y configuración de la plataforma para adaptarse a las necesidades específicas del SAT y brindar una experiencia de usuario optimizada tanto para agentes como para el ciudadano.
 - **Soporte:** Contar con un soporte técnico sólido para garantizar que el sistema funcione correctamente en todo momento.
- **ATENCIÓN POR AVERÍAS O PROBLEMAS**
 - Para la atención de averías, problemas con el servicio y problemas en la solución, el personal del SAT, deberá comunicarse con el Call Center del proveedor, con el fin de generar un ticket de atención. El tiempo máximo para que el Proveedor entregue el ticket al personal del SAT, deberá ser de treinta (30) minutos, después de establecido la comunicación con el personal de soporte, dicho soporte podrá ser realizado presencial o remoto.
 - El tiempo máximo mensual para dar solución a la suma de todas las averías y problemas ocurridos en dicho periodo mensual será contabilizado a partir de la generación del ticket de atención (Call Center). Dicho ticket será solicitado vía llamada telefónica, para lo cual el postor deberá dar la información sobre los puntos de contacto a la entidad.
 - El tiempo máximo de solución para casos críticos será de 4 horas (la atención podrá ser realizado presencial o remoto). Estos casos incluyen situaciones en las que el software está completamente inoperativo o cuando una falla impacta directamente una función crítica del negocio, provocando una interrupción total de la operación o pérdidas financieras significativas; la solución que se pueda brindar en el tiempo máximo, es probable que no atienda el problema en su totalidad, pero deberá asegurar la operatividad del Sistema, mientras se resuelve el problema.
 - Para la imputación de responsabilidades por la existencia de averías en el servicio (corte, caída o degradación del servicio), se evaluará si estas deberán recaer sobre el proveedor o sobre la Entidad, siendo que, de comprobarse que la referida contingencia fue originada por la Entidad o por un hecho ajeno a las partes (casos de desastres naturales y cuando éste demuestre no tener responsabilidad sobre la indisponibilidad del servicio), no se generará ningún tipo de penalidad en contra del proveedor ni se le imputará ningún incumplimiento, siempre y cuando el proveedor emita en un plazo no mayor a 72 horas contados a partir de solucionada la avería, un informe detallando las causas y análisis de la avería o problema y concluya no tener responsabilidad. El SAT evaluará y determinará la no penalización por el tiempo de indisponibilidad del servicio.
 - Soporte técnico 24 horas x 7 días a la semana los 365 días del año.



GAD-ALG-FO002 V03



Página 14

 SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	TÉRMINOS DE REFERENCIA	18.09.2024
		CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)

- Se entenderá por avería a una interrupción parcial o total de la solución.
- Toda actividad o provisión de bienes que tenga que ejecutar el postor para subsanar la avería será sin costo alguno para la Entidad, sólo en el caso sea imputable al postor.
- La Entidad solamente reportará las averías técnicas en el servicio a un único número telefónico, el cual será el punto único de contacto con el proveedor, permitiendo un adecuado control y seguimiento de dichos reportes, debiendo indicar el número telefónico al finalizar la etapa de implementación.
- La Entidad podrá efectuar llamadas de servicio de lunes a domingo incluyendo feriados desde las 00:00 hasta las 24:00 horas.
- Las solicitudes de servicio se sujetarán a lo siguiente:
 - o Se podrán efectuar telefónicamente y por correo electrónico (considerándose todas estas formas igualmente válidas, con preferencia por la primera) a las direcciones acordadas entre la Entidad y el postor. En el caso del correo electrónico se enviará con la opción de acuse de recibido. En caso no se reciba el acuse recibo, entonces luego que el personal del SAT envíe el correo, el personal del proveedor tendrá como máximo 30 minutos para contactarse con el personal del SAT y remitir el número del ticket.
 - o La Entidad notificará las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información: fecha, hora, descripción del problema, nombre de la persona que reporta la avería y nombre de la persona que atiende la llamada.

METODOLOGÍA DE TRABAJO

• GESTIÓN

- **Tiempo:** El proveedor deberá elaborar un cronograma de trabajo, estableciendo la planificación de actividades a realizar en función al cumplimiento de los entregables requeridos en el alcance del servicio.
- **Comunicaciones:** El proveedor deberá identificar las necesidades respecto de insumos para la realización del servicio como información, documentos, recursos, así como las fechas en que se requiera contar con dichos insumos. Asimismo, establecer cómo se abordarán las comunicaciones a lo largo de la realización del servicio.
- **Seguimiento:** En el cronograma de trabajo, el proveedor deberá contemplar reuniones de seguimiento a nivel de gestión del servicio, con una periodicidad de 2 veces al mes como mínimo; en dichas reuniones se comunicará de manera oportuna los avances, el estado de ejecución de las actividades y los riesgos que pudieran surgir.
- La participación del personal del SAT en las reuniones o coordinaciones o asistencia con el personal del proveedor, deberá programarse con anticipación en el horario de lunes a viernes de 9 am a 5 pm.

Al finalizar la elaboración del cronograma de trabajo, en conjunto con el plan de comunicaciones, el proveedor entregará anticipadamente dicha documentación y al finalizar el plazo establecido entregará la documentación técnica, el proveedor deberá presentar el primer informe del servicio adjuntando ambos documentos, este informe constituye el primer entregable. Ver detalle del mismo en sección IX Entregables.

• INGENIERÍA

- **Análisis:** El proveedor solicitará reuniones con el funcional designado por la Gerencia de Proyectos para entender la infraestructura tecnológica, lineamientos de desarrollo y funcionalidades a implementarse, ello con el objetivo de realizar el análisis de la solución a implementarse.
El proveedor procederá a elaborar los documentos técnicos de sistemas que corresponden, los cuales deberán consignar diagramas y especificaciones de casos de uso, secuencia, componentes, despliegue, arquitectura, modelo y diccionario de datos, prototipos, entre otros que especifique el formato brindado por el funcional designado.
Al concluir con la elaboración de los documentos técnicos de sistemas, se adjuntarán al segundo informe a presentar, el cual constituye el segundo entregable del servicio. Ver detalle del mismo en sección IX Entregables.




Orden: 18-FO002 V03

Página 15 de 29

 SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	TÉRMINOS DE REFERENCIA	18.09.2024
		CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)

- **Desarrollo:** Una vez aprobado el documento técnico de sistemas, el usuario líder designado por la Gerencia Proyectos del SAT, procederá a gestionar el registro en el Sistema de Gestión de Requerimientos, la solicitud respectiva a la Gerencia de Informática, adjuntando la documentación de análisis correspondiente. El número de requerimiento generado se le proporcionará al proveedor para que sea colocado en toda la documentación que genere desde la etapa de desarrollo en adelante.
En esta etapa el proveedor realizará la construcción de los puntos componentes especificados en el numeral 4.1, 4.2 y 4.3 del alcance.
Al finalizar el desarrollo, el funcional designado, deberá asignar el requerimiento al responsable del Área Funcional de Control de Calidad de TI (ACC) para dar inicio a la etapa de certificación.
- **Calidad:** Con el propósito de asegurar la calidad del software desarrollado y garantizar su correcto funcionamiento, se realizarán las siguientes actividades:
 - Aseguramiento y control de calidad de TI:** Revisión realizada por el ACC sobre el desarrollo realizado por el proveedor. Para solicitar la revisión, se deberá presentar los siguientes documentos como mínimo:
 - Formato de solicitud de pase a producción (GINFO018) debidamente completado.
 - Emisión de correo electrónico para la revisión de pase a producción.
 - Documento técnico de sistemas conteniendo las firmas que suscriben la aprobación correspondiente.
 - Acta de pruebas unitarias (GINAGOFO002): documento que sustenta la realización de pruebas en ambiente de desarrollo, antes del pase a preproducción. Son efectuadas por el equipo de desarrollo. Deberán contener las firmas que suscriben la aprobación correspondiente.
 - Plan de pruebas (GINACCFO003): documento que proporciona una secuencia lógica y documentada de actividades y lineamientos generales para la realización de las pruebas.
 - Manual de usuario: documento que servirá de guía al usuario final, sobre el funcionamiento del software desarrollado, deberá contener las pantallas de los aplicativos y redactarse en un lenguaje entendible. Deberá contener las firmas que suscriben la aprobación correspondiente.
 - Manual de configuración e instalación: documento que servirá de guía al Especialista de Gestión de Operaciones, acerca del procedimiento a seguir para desplegar el software desarrollados en el ambiente que corresponda.
Con la presentación de los requisitos mencionados, el ACC procederá a revisar documentación, formatos, carpetas y objetos contenidos en el pase; como resultado de la revisión efectuada, el ACC del SAT realizará lo siguiente:
 - Emisión de formato (proporcionado por la ACC) de revisión de pase a producción con el resultado conforme de la revisión correspondiente, o en su defecto, con las observaciones halladas para la subsanación respectiva.
 - De resultar conforme la revisión realizada, se suscribirán las firmas correspondientes en la sección de pase a preproducción del documento denominado solicitud de pase a producción (GINFO018).
 - Asimismo, con la conformidad de la revisión, proporcionará la ruta de pase a preproducción generada, el número de pase a preproducción y se asignará el requerimiento al Especialista de Gestión de Operaciones.
 - Pase a preproducción:** Corresponde al procedimiento que se sigue para instalar o modificar software en ambiente preproducción. Para su ejecución, el proveedor presentará al Área Funcional de Gestión de Operaciones de TI (AGO) el expediente de pase conformado por los documentos resultantes de la revisión realizada por el ACC. Una vez culminado el despliegue en ambiente preproducción, se comunicará para proceder a la realización de las pruebas de aceptación y se asignará el requerimiento al funcional responsable.
 - Pruebas de aceptación:** se llevarán a cabo con los usuarios designados por la Gerencia de Proyectos, con el objetivo de asegurar que las funcionalidades desarrolladas reflejen los requerimientos establecidos en el documento de definición funcional; validando así que



 SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	TÉRMINOS DE REFERENCIA	18.09.2024
	CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)	

el producto satisface el uso previsto. Son realizadas por el usuario bajo la supervisión del analista de control de calidad de TI y acompañamiento del Analista de Sistemas del proveedor; como resultado de su ejecución, se tendrán los siguientes documentos:

- Acta de pruebas de aceptación (GINAGOF0003): documento que sustenta las pruebas realizadas por el usuario; deberá contener la captura de pantallas que permitan evidenciar la realización de cada caso de prueba y escenario establecido en el plan de pruebas. Deberá suscribir las firmas establecidas en el formato correspondiente.

IV. Pruebas de seguridad: Una vez desplegados los aplicativos en ambiente preproducción, y en paralelo a la realización de pruebas de aceptación, deberán realizarse las pruebas de seguridad, realizadas por el Oficial de Seguridad de la Información; dichas pruebas se realizarán en función a los lineamientos establecidos en la etapa de análisis.

Culminada la etapa de certificación, el proveedor presentará el tercer informe del servicio, adjuntando todos los documentos resultantes de esta etapa, debidamente firmados; esto constituye el tercer entregable del servicio. Ver detalle del mismo en sección IX Entregables.

- **Implantación:** constituye la puesta en marcha del sistema desarrollado por el proveedor, involucra la realización de las siguientes actividades:

I. Capacitación funcional: dirigida al personal del que el SAT de Lima determine, respecto al uso del sistema implementado por el proveedor, como sustento de esta actividad, se deberá emitir actas de asistencia que suscriban la participación de las áreas usuarias.

II. Pase a producción: constituye el procedimiento que se sigue para instalar o modificar software en ambiente producción. Para su ejecución, el personal del Área Funcional de Soluciones de TI en coordinación con el proveedor, presentará a Calidad el expediente de pase conformado por los siguientes documentos:

- Manual de configuración e instalación actualizado.
- Formato de solicitud de pase a producción (GINFO018) con las firmas que suscriben la conformidad de todos los roles involucrados.
- Acta de pruebas unitarias (GINAGOF0002): documento que sustenta la realización de pruebas en ambiente de desarrollo, antes del pase a preproducción. Son efectuadas por el equipo de desarrollo. Deberán contener las firmas que suscriben la aprobación correspondiente.
- Acta de pruebas de aceptación (GINAGOF0003) con el resultado conforme de la ejecución de pruebas realizadas por el usuario y las firmas que suscriben la conformidad de todos los roles involucrados.

III. Estabilización: inmediatamente después del pase a producción se deberá verificar el correcto funcionamiento del sistema implementado en ambiente producción. Asimismo, se dará inicio a la etapa de estabilización, la cual se extenderá por un período mínimo de 5 días útiles, con la finalidad de brindar atención inmediata al área usuaria de presentarse incidencias en el uso de los aplicativos. Al finalizar esta etapa se deberá generar un acta que suscriba la conformidad del área usuaria en relación con la puesta en marcha de los aplicativos.

IV. Transferencia: Al culminar la etapa de estabilización, se deberá realizar la transición de la solución del proveedor al Área de gestión de Soluciones de TI (AGS) y al Área de Gestión de Operaciones de TI (AGO) de tal manera que continúe el ciclo de vida del producto de forma adecuada. Para ello se debe cumplir con las siguientes actividades:

- Capacitación Técnica, dirigida al personal de la Gerencia de Informática que el funcional designado considere conveniente. Se deberá suscribir un acta que evidencie la realización de esta actividad en la cual se registren las firmas de los participantes.
- Firma de acta de transferencia, el funcional designado, generará un acta de transferencia en señal de conformidad, donde se incluya una lista de verificación que evidencie la entrega formal de toda la documentación técnica actualizada al cierre del servicio.



SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	TÉRMINOS DE REFERENCIA	18.09.2024
	CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)	

Culminada la transferencia a informática, el proveedor presentará el informe final del servicio, adjuntando todos los documentos resultantes de esta etapa, debidamente firmados, así como los archivos fuentes del sistema; esto constituye el tercer entregable del servicio. Ver detalle del mismo en sección IX Entregables.

Nota: Las áreas de Operaciones, Calidad y Soluciones de TI evaluarán la pertinencia de un ambiente de preproducción.

El Servicio de Administración Tributaria de Lima requiere contratar una (01) Persona jurídica (en adelante el proveedor), que se encargue del desarrollo e implementación de aplicativos en la automatización de los canales de atención digital del SAT.

El proveedor deberá mantener confidencialidad absoluta respecto de la información del proyecto materia del presente servicio, por lo que será utilizada únicamente para los fines que SAT crea conveniente, quedando prohibido cualquier tipo de reproducción, publicación, disertación o divulgación pública o con terceros, por cualquier medio verbal y /o escrito. Además, los programas fuente en todo momento será de propiedad de SAT.

V. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL (*)

No aplica

VI. REQUERIMIENTOS DEL PROVEEDOR Y DE SU PERSONAL

- Persona jurídica con experiencia desarrollando los siguientes servicios:
- El equipo de trabajo estará conformado como mínimo por:
 - Project Manager
 - Arquitecto de Software
 - Analista programador
 - Especialista en Telefonía IP

Todos los integrantes del equipo de trabajo presentado por la empresa que obtenga la buena pro, deben participar obligatoriamente durante todo el proceso que dure el servicio motivo del contrato. De manera excepcional, con la debida justificación de la empresa, se podrá solicitar el reemplazo de algún integrante del equipo de trabajo, siempre y cuando cumpla con los requisitos mínimos del integrante a ser reemplazado y deberá contar con la aprobación de la entidad.

Nota: El proveedor reconoce que la información y documentación que el SAT le proporcione, así como los datos y resultados obtenidos de la prestación de los servicios del proveedor, son de propiedad del SAT y son de carácter confidencial y reservado en términos de normatividad aplicable y las disposiciones del Contrato.

VII. PLAZO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El plazo máximo de prestación del servicio es de ciento veinte (120) días calendario, contados desde el día siguiente de suscrito el contrato.

La ejecución del servicio se desarrollará en la sede central, sitio Jr. Camaná 370. Cercado de Lima u otros que el SAT indique. El SAT podrá brindar facilidades únicamente del espacio físico al personal del proveedor.



El servicio se realizará de manera remota, sin embargo, la modalidad de trabajo será mixta solo para el caso de los programadores.

VIII. GARANTÍA

Garantía del Servicio:

8.1 En el marco de la adquisición del software especificado en este TDR, el Proveedor seleccionado deberá proporcionar una garantía que cubra los siguientes aspectos:

GAD-ALG-FO002 V03



Página 48 de 200

SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	TÉRMINOS DE REFERENCIA	18.09.2024
		CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)

- Período de Garantía
 - El proveedor deberá garantizar el software por un período mínimo de 3 años a partir de la fecha de entrega e instalación exitosa del software.
 - Cobertura de la Garantía
 - La garantía deberá incluir, como mínimo, los siguientes elementos:
- 8.2 Defectos de Fabricación
- El proveedor se compromete a reparar o reemplazar cualquier defecto de fabricación que impida el correcto funcionamiento del Software conforme a las especificaciones establecidas en el TDR y los manuales de Usuario.
- 8.3 Actualizaciones
- El proveedor deberá proporcionar todas las actualizaciones y parches de seguridad que sean liberados durante el período de garantía para asegurar el rendimiento óptimo y la seguridad del software.
- 8.4 Soporte Técnico
- El proveedor deberá ofrecer soporte técnico gratuito para resolver problemas relacionados con la instalación, configuración y uso del software. Este soporte deberá estar disponible a través de correo electrónico, teléfono.

IX. ENTREGABLES

El proveedor deberá presentar los entregables según se indica a continuación:

ENTREGABLE N°1: PRIMER INFORME

El proveedor deberá entregar lo siguiente:

1. El Plan de trabajo.
2. Informe de alternativa de solución del punto A (Adquisición y uso de Licencias) que debe incluir la Integración con los servicios/aplicaciones del SAT (canales de atención, otros).
3. Configuración respecto al punto 4.1, se deberá considerar lo siguiente:
 - Configuración del punto 4.1.1; 4.1.2; 4.1.3; 4.1.4; 4.1.5; 4.1.6 y 4.1.7.

El plan de trabajo deberá entregarse a los 04 días Calendario contados desde el día siguiente de suscrito el contrato.

- El desarrollo de los numerales 2 y 3 tendrá un plazo de 35 días calendarios, contados desde el día siguiente de suscrito el contrato.
- La aprobación del Entregable N°1 se realizará mediante acta de reunión suscrita con la participación de las áreas usuarias (según lo indicado por el Jefe de Proyectos) y personal del proveedor.

Nota: Como parte de su entregable, se requiere que el cronograma de trabajo sea presentando en los formatos pdf, xlsx.

ENTREGABLE N°2: SEGUNDO INFORME

Como máximo 60 días calendario contados desde el día siguiente de suscrito el contrato, el proveedor deberá hacer entrega del Segundo informe del servicio, que incluirá el desarrollo, diseño de la Plataforma de Atención Digital (CRM), así como la elaboración de la documentación técnica que deberá entregar:

1. Análisis y desarrollo de los puntos: 4.2 que incluye: 4.2.1; 4.2.2; 4.2.3 y 4.2.4.
2. Documentación técnica:

- Documento de Arquitectura de Software
- Documento de modelado de procesos
- Documento de reglas de negocio/requerimientos
- Documento de diseño de interfaces



GAD-ALG-FO002 V03

Página 19 de 29

SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	TÉRMINOS DE REFERENCIA	18.09.2024
	CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)	

- Documento de Matriz de perfiles y accesos
- Documento de Especificaciones de Casos de Uso
- Documento de Diseño Detallado de Software

o La aprobación del Entregable N°2 se realizará mediante acta de reunión suscrita con la participación de las áreas usuarias (según lo indicado por el Jefe de Proyectos) y personal del proveedor.




ENTREGABLE N°3: TERCER INFORME

Como máximo 120 días calendario contado desde el día siguiente de suscrito el contrato, el proveedor deberá hacer entrega del Tercer informe del servicio, que incluirá el desarrollo, diseño de la Plataforma de Atención Digital (CRM) y así como la elaboración de la documentación del técnico de la y Capacitaciones que deberá entregar:

1. Análisis y desarrollo de los puntos: 4.2 que incluye: 4.2.5; 4.2.6; 4.2.7 y 4.2.8.
2. Documentación técnica y Capacitación del punto C:
 - Documento de Instalación (Manual de Instalación y/o configuración)
 - Documento de Operaciones (Manual de Operaciones)
 - Documento Sistemas (Manual del sistema)
 - Documento de Manual de usuario
 - Documento de Carga Inicial (Manual de carga inicial)
 - Acta de pruebas de unitarias
 - Acta de pruebas de aceptación
 - Acta de conformidad de la GIN (seguridad)
 - Acta de capacitación técnica (equipo GIN)
 - Acta de capacitación funcional (áreas usuarias)

En este último entregable deberá contemplar las siguientes consideraciones:

- Plan de pruebas ejecutado con las evidencias correspondientes.
- Actas de pruebas unitarias, que serán elaboradas por cada módulo, conteniendo las firmas que suscriben la aprobación correspondiente por parte del personal del SAT según corresponda.
- Manuales de usuario elaborados por cada aplicativo/ módulo desarrollado y actualizados de acuerdo a posibles cambios realizados en la etapa de pruebas, conteniendo las firmas que suscriben la aprobación correspondiente por parte del personal del SAT según corresponda.
- Manuales de configuración e instalación elaborados por cada aplicativo/ módulo desarrollado y actualizados de acuerdo a posibles cambios realizados en la etapa de pruebas, conteniendo las firmas que suscriben la aprobación correspondiente por parte del personal del SAT según corresponda.
- Actas de pruebas de aceptación, que serán elaboradas por cada aplicativo/ módulo desarrollado debidamente completadas por el usuario y conteniendo las firmas que suscriben la aprobación correspondiente por parte del personal del SAT según corresponda.
- Informes de pruebas funcionales y/o técnicas, que serán elaborados por cada aplicativo/ módulo desarrollado, conteniendo las firmas que suscriben la aprobación correspondiente por parte del personal del SAT según corresponda.
- Actas de pruebas de seguridad, que serán elaboradas por cada aplicativo/ módulo desarrollado, conteniendo las firmas que suscriben la aprobación correspondiente por parte del Oficial de Seguridad de la Información del SAT.
- Capacitaciones a los Usuarios (Administrador, Supervisor, Agentes, entre otros)
- Actas de Capacitación con evidencia de los usuarios capacitados.
- Archivos fuente y ejecutables de los Componentes CRM de la Solución.
- Solicitud de pase a producción elaborada según el formato GIN debidamente completado y conteniendo todas las firmas del personal del SAT según corresponda.
- Actas de conformidad de la puesta en marcha, que deberán elaborarse por cada aplicativo/ módulo implantado al culminar la etapa de estabilización, conteniendo las firmas que suscriben la aprobación correspondiente por parte del personal del SAT según corresponda.



GAD-ALG-FO002 V03

Página 20 de 29

 SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	TÉRMINOS DE REFERENCIA	18.09.2024
		CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)

- Acta de transferencia, conteniendo las firmas que suscriben la aprobación correspondiente por parte del personal de la Gerencia de Informática del SAT.

Todos los entregables deberán remitirse por mesa de partes física o mesa de partes virtual del SAT, con todas las hojas visadas y foliadas; utilizando formatos compatibles con Microsoft Office (xlsx o docx o pdf).

Notas:

1. Con el fin de cumplir el objetivo del presente documento, la institución podrá solicitar documentos vinculantes adicionales, así como el alineamiento a la normatividad vigente del momento, sin incurrir en adicionales presupuestales.
2. De corresponder el último día del plazo establecido a un feriado o fin de semana, el plazo vence el primer día siguiente hábil.

X. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

El informe de conformidad la dará la Gerencia la Servicios al Administrado y presentado a la Gerencia de Administración, previo informe técnico de conformidad del servicio implementado emitido por la Gerencia de Informática de acuerdo al alcance definido, según los términos de referencia; ello posterior a la presentación de cada entregable.

La Gerencia la Servicios al Administrado tendrá un plazo no mayor de siete (07) días calendarios desde la presentación de cada entregable, para el otorgamiento de la conformidad o la presentación de observaciones. En caso se presenten observaciones al entregable, el proveedor deberá subsanarlas y remitirlas a través de mesa de partes física o virtual del SAT en un plazo no mayor a 7 (siete) días calendarios luego de efectuada la comunicación por parte del SAT, la cual se realizará a través de un correo electrónico y/o por escrito.

El proveedor deberá proporcionar una cuenta de correo electrónico para que el SAT comunique las observaciones realizadas a los entregables. Asimismo, de corresponder, se tomará esta comunicación como válida para contar los plazos previstos para la subsanación de observaciones y posterior conformidad.

XI. PENALIDAD POR MORA

Penalidad: De acuerdo al artículo 162 del reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

XII. OTRAS PENALIDADES DISTINTAS A LA PENALIDAD POR MORA

No aplica

XIII. FORMA DE PAGO

El pago se realizará luego de emitida la conformidad de cada entregable, de acuerdo al siguiente cuadro:

PAGOS	% DE PAGO	PLAZO
1	10% del monto contratado	Posterior a la entrega y conformidad del primer entregable
2	40% del monto contratado	Posterior a la entrega y conformidad del segundo entregable
3	50% del monto contratado	Posterior a la entrega y conformidad del tercer entregable

* Conforme al artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones, la Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad.



ALG-FD002 V03



SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	TÉRMINOS DE REFERENCIA	18.09.2024
		CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)

XIV. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La conformidad de la prestación por parte de la Entidad no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto en el numeral 40.2 del artículo 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y al artículo 173 del Reglamento.

En tal sentido, el plazo máximo de responsabilidad del proveedor será de dos (02) años contados a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

XV. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	Requisitos: <ol style="list-style-type: none"> Project Manager Título profesional en las carreras de Ingeniería de Computación e Informática o Ingeniería de Sistemas y Computación o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Software o afines por la formación; o, Bachiller otorgado por universidad en las carreras de Ingeniería de Computación e Informática o Ingeniería de Sistemas y Computación o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Software o afines por la formación, y con estudios concluidos (egreso) de Maestría en Ingeniería de Software, Sistemas Informáticos, Gestión de la Innovación o Tecnología de la Información. Arquitecto de Software Título profesional en las carreras de Ingeniería de Computación e Informática o Ingeniería de Sistemas y Computación o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Software o afines por la formación; o, Bachiller otorgado por universidad en las carreras de Ingeniería de Computación e Informática o Ingeniería de Sistemas y Computación o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Software o afines por la formación. Especialista en Telefonía IP Técnico Profesional con título otorgado por Instituto Superior en las carreras de Computación e Informática, Sistemas, Tecnologías de la Información o carreras afines; Título profesional en las carreras de Ingeniería de Computación e Informática o Ingeniería de Sistemas y Computación o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Software o afines por la formación; Dicho personal deberá contar con certificación de soluciones de telefonía IP. La acreditación deberá ser presentada por el postor su propuesta, mediante copia del certificado respectivo. Analista programador Técnico Profesional con título otorgado por Instituto Superior en las carreras de Computación e Informática, Sistemas, Tecnologías de la Información o carreras afines; Título profesional en las carreras de Ingeniería de Computación e Informática o Ingeniería de Sistemas y Computación o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Software o afines por la formación; o Bachiller otorgado por universidad en las carreras de Ingeniería de Computación e Informática o Ingeniería de Sistemas y Computación o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Software o afines por la formación <p> Acreditación: El GRADO O TÍTULO PROFESIONAL REQUERIDO será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: </p>

 SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	TÉRMINOS DE REFERENCIA	18.09.2024
		CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)

<https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/>, según corresponda.

En caso GRADO O TÍTULO PROFESIONAL REQUERIDO no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

A.2 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Requisitos:

- **Project Manager**
 - Experiencia mínima de cuatro (04) años en dirección y/o jefatura y/o coordinación de proyectos informáticos en instituciones públicas o privadas.
- **Especialista en telefonía IP**
 - Experiencia mínima de dos (02) años desempeñando funciones como Especialista de Telefonía IP en instituciones públicas o privadas.
- **Analista de programador**
 - Experiencia mínima de dos (02) años desempeñando funciones como Analista de Sistemas o Analista Funcional en instituciones públicas o privadas.
- **Arquitecto de Software**
 - Experiencia mínima de tres (03) años desempeñando funciones como Arquitecto de Software o de Sistemas.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

Acreditación:

La experiencia del personal clave 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.

B. Experiencia del Postor en la Especialidad

B.1. Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 200,000.00 (doscientos mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (08) 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.

Se consideran servicios similares a los siguientes: servicios de diseño y/o desarrollo e implementación de aplicativos webs, servicios de desarrollo e implementación de aplicativos móviles, servicios de implementación de sistemas y/o plataformas digitales a medida, servicio de implementación de telefonía, servicio de implementación de Omnicanal

B.2. Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.



CD-ALG-FO002 V03



SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	TÉRMINOS DE REFERENCIA	18.09.2024
	CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)	

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

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.

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.

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 una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo.

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

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

ÁREA USUARIA SOLICITANTE:

Gerencia de Servicios al Administrado



NOMBRE: Sandro Iván Rodríguez Romero

CARGO / ROL: Gerente de Proyectos (e)



NOMBRE: Wilfredo Jhon Calderon Valenzuela

CARGO / ROL: Gerente de Servicios al Administrado



SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	TÉRMINOS DE REFERENCIA	18.09.2024
	CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)	

ANEXO N° 01
Diagrama de Arquitectura del Call Center



El flujo de atención de una llamada al Call Center del SAT, deberá contar con la siguiente funcionalidad:

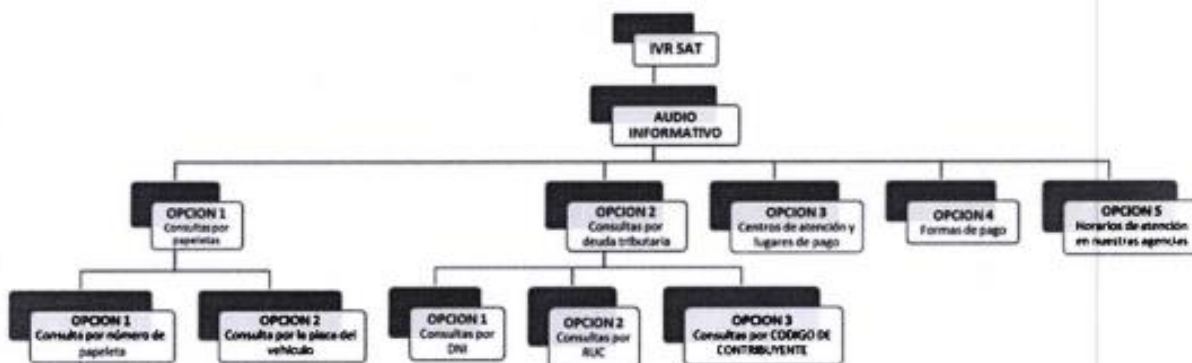
- Llamada entrante por parte de un Ciudadano (refiere al contribuyente, administrado o ciudadano)
- Contestación por voz de la lista de Opciones configuradas en el IVR, y en caso la propuesta sea Open Source, se podrá utilizar componentes o utilitarios relacionados a las siguientes tecnologías:
 - Asterisk
 - MySQL
 - Python
 - PHP
- Dependiendo de la Opción donde se encuentre, deberá de poder capturar el audio para convertirlo en texto, con el fin de poder procesar su solicitud con el apoyo de Servicios Web.
- Atención de consultas en Línea por medio de los Servicios Web que están conectados a la Base de Datos.



SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	TÉRMINOS DE REFERENCIA	18.09.2024
		CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)

ANEXO N° 02

Configuración actual de IVR



La configuración actual del IVR contempla opciones que son digitadas, con el teclado numérico, se espera poder recepcionar respuestas con audio, el cual debe ser procesado y convertido en texto, el cual servirá como input para la interacción con los Servicios Web del SAT.



GAD-ALG-FO002 V03



Página 26 de 29



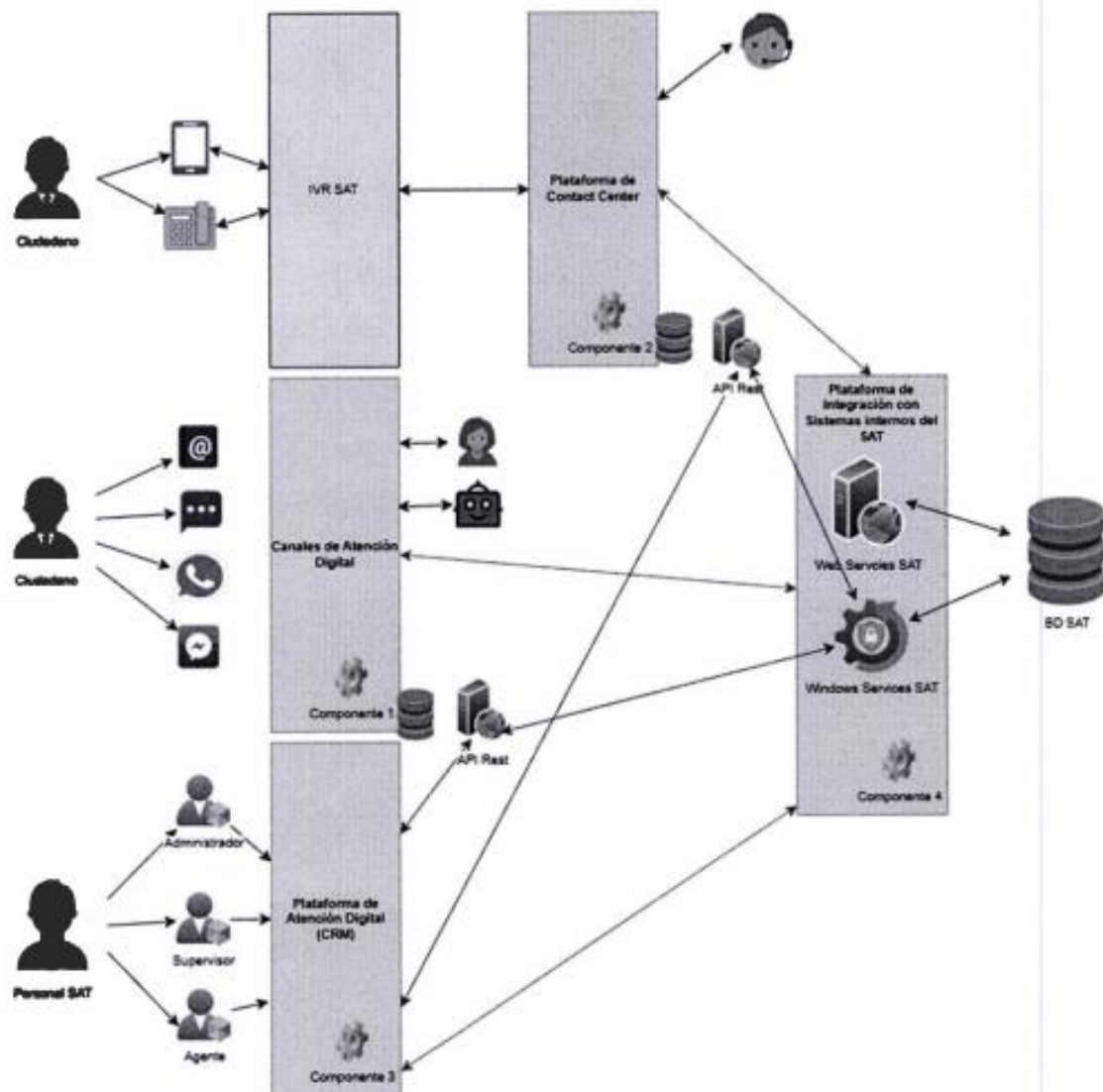
TÉRMINOS DE REFERENCIA

18.09.2024

CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)

ANEXO N° 03

Diagrama de componentes de la Solución



GAD-ALG-F0002 V03

Página 27 de 29

SAT SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA	TÉRMINOS DE REFERENCIA	18.09.2024
		CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT (PRYPGD.02)

ANEXO N° 04

Diagrama Topológico actual

ESCENARIO 1

Inbound
Outbound

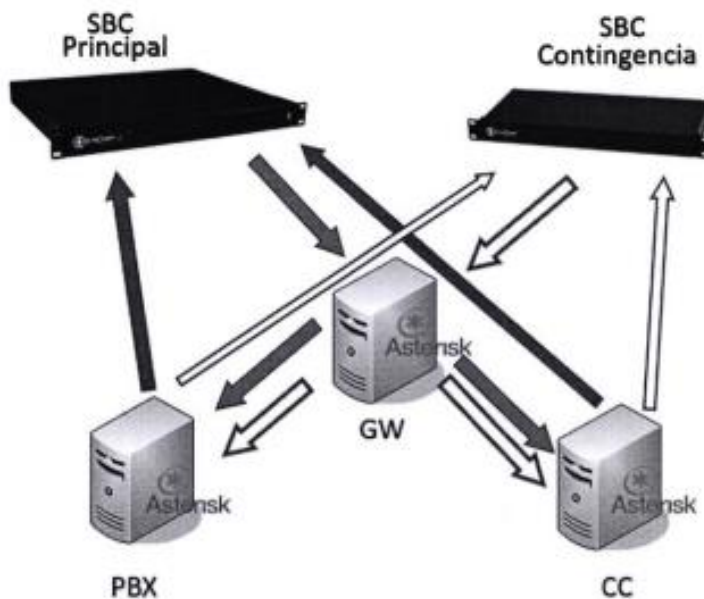
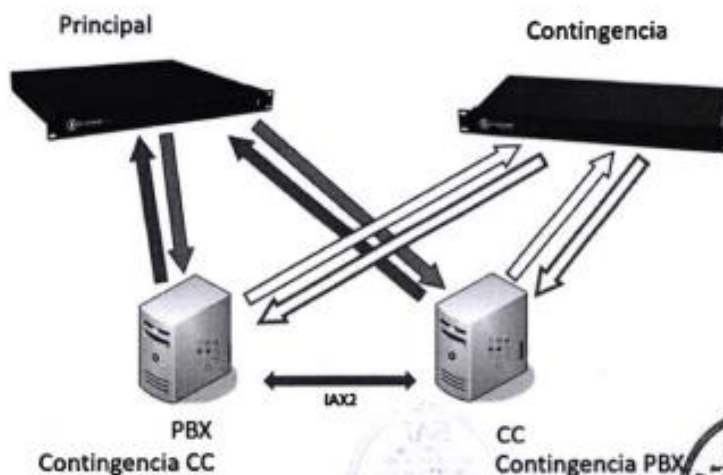


Diagrama Topológico a implementar

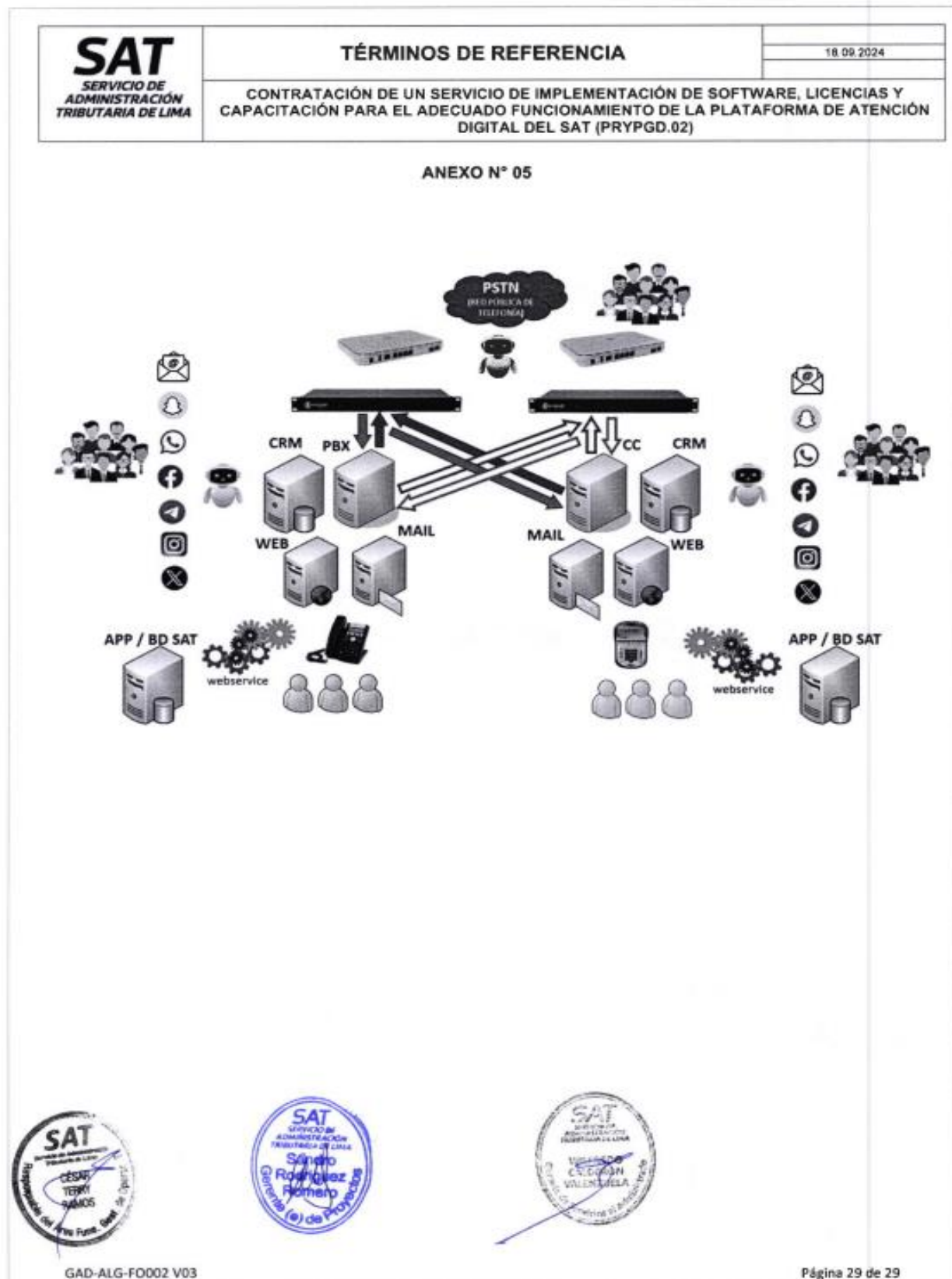
Inbound
Outbound



GAD-ALG-FO002 V03



Página 28 de 29



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.	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PROJECT MANAGER Título profesional en las carreras de Ingeniería de Computación e Informática o Ingeniería de Sistemas y Computación o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Software o afines por la formación; o, Bachiller otorgado por universidad en las carreras de Ingeniería de Computación e Informática o Ingeniería de Sistemas y Computación o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Software o afines por la formación y con estudio concluidos (egreso) de Maestría en Ingeniería de Software, Sistemas Informáticos, Gestión de la Innovación o Tecnología de la Información. 2. ARQUITECTO DE SOFTWARE Título profesional en las carreras de Ingeniería de Computación e Informática o Ingeniería de Sistemas y Computación o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Software o afines por la formación; o, Bachiller otorgado por universidad en las carreras de Ingeniería de Computación e Informática o Ingeniería de Sistemas y Computación o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Software o afines por la formación. 3. ESPECIALISTA EN TELEFONIA IP Técnico Profesional con título otorgado por Instituto Superior en las carreras de Computación e Informática, Sistemas, Tecnologías de la Información o carreras afines; Título Profesional en las carreras de Ingeniería de Computación e Informática o Ingeniería de Sistemas y Computación o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Software o afines por la formación; Dicho personal deberá contar con certificación de soluciones de telefonía IP. La acreditación deberá ser presentada por el postor su propuesta, mediante copia certificado respectivo. 4. ANALISTA PROGRAMADOR Técnico Profesional con título otorgado por Instituto Superior en las carreras de Computación e Informática, Sistemas, Tecnologías de la Información o carreras afines; Título Profesional en las carreras de Ingeniería de Computación e Informática o Ingeniería de Sistemas y Computación o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Software o afines por la formación; o bachiller otorgado por universidad en las carreras de ingeniería de Computación e Informática o Ingeniería de Sistemas y Computación o ingeniería de Sistemas o ingeniería Informática o ingeniería de Software o afines por la formación. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El GRADO O TÍTULO PROFESIONAL REQUERIDO será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso EL GRADO O TÍTULO PROFESIONAL REQUERIDO no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
B.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

	<p><u>Requisitos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PROJECT MANAGER Experiencia mínima de cuatro (04) años en dirección y/o jefatura y/o coordinación de proyectos informáticos en instituciones públicas o privadas. 2. ARQUITECTO DE SOFTWARE Experiencia mínima de tres (03) años desempeñando funciones como Arquitecto de Software o de Sistemas. 3. ESPECIALISTA EN TELEFONIA IP Experiencia mínima de dos (02) años desempeñando funciones como Especialista de Telefonía IP en instituciones públicas o privadas. 4. ANALISTA PROGRAMADOR Experiencia mínima de dos (02) años desempeñando funciones como Analista de Sistemas o Analista Funcional en instituciones públicas o privadas. <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave 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.</p> <div> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.</i> <i>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</i> <i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i> <i>Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</i> </div>
C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a s/ 200.000.00 (Doscientos Mil con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios de diseño y/o desarrollo e implementación de aplicativos webs, servicios de desarrollo e implementación de aplicativos móviles, servicios de implementación de sistemas y/o plataformas digitales a medida, servicio de implementación de telefonía, servicio de implementación de Omnicanal.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹⁰, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en 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> <p>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.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo N° 9.</p> <p>Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p>
--	---

¹⁰ 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".

Importante

- *Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*
- *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".*

Importante

- *Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.*
- *El cumplimiento de los Términos de Referencia se realiza mediante la presentación de una declaración jurada. De ser el caso, adicionalmente la Entidad puede solicitar documentación que acredite el cumplimiento del algún componente de estos. Para dicho efecto, consignará de manera detallada los documentos que deben presentar los postores en el literal e) del numeral 2.2.1.1 de esta sección de las bases.*
- *Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada.*

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
A.	PRECIO	
<u>Evaluación:</u> Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor. <u>Acreditación:</u> Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6).		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: $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ i = Oferta P_i = Puntaje de la oferta a evaluar O_i = Precio i O_m = Precio de la oferta más baja PMP = Puntaje máximo del precio 100 puntos

Importante

Los factores de evaluación elaborados por el comité de selección son objetivos y guardan vinculación, razonabilidad y proporcionalidad con el objeto de la contratación. Asimismo, estos no pueden calificar con puntaje el cumplimiento de los Términos de Referencia ni los requisitos de calificación.

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.

Conste por el presente documento, la CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT, CON CUI N° 2568094 que celebra de una parte [CONSIGNAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD], en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], 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 del **CONCURSO PÚBLICO N° 003-2024-SAT** para la CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT, CON CUI N° 2568094 a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT, CON CUI N° 2568094.

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

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

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 del servicio materia del presente contrato.

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO¹¹

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en [SOLES], en [INDICAR SI SE TRATA DE PAGO ÚNICO, PAGOS PARCIALES O PAGOS PERIÓDICOS], luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Para tal efecto, 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

¹¹ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

funcionario.

LA ENTIDAD 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 ENTIDAD, 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 de Contrataciones del Estado y en el artículo 171 de su Reglamento, los que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse.

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato es de Ciento Veinte [120] días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de suscrito el contrato.

Importante para la Entidad

De preverse en los Términos de Referencia la ejecución de actividades de instalación, implementación u otros que deban realizarse de manera previa al inicio del plazo de ejecución, se debe consignar lo siguiente:

“El plazo para la [CONSIGNAR LAS ACTIVIDADES PREVIAS PREVISTAS EN LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA] es de [...], el mismo que se computa desde [INDICAR CONDICIÓN CON LA QUE DICHAS ACTIVIDADES SE INICIAN].”

Incorporar a las bases o eliminar, según corresponda.

CLÁUSULA SEXTA: 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 SÉTIMA: 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 ENTIDAD, 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.

Importante

Al amparo de lo dispuesto en el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en el caso de contratos periódicos de prestación de servicios en general, si el postor ganador de la buena pro solicita la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original como garantía de fiel cumplimiento de contrato, debe consignarse lo siguiente:

“De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la retención que debe efectuar LA ENTIDAD, durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo.”

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.

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

LA ENTIDAD 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 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA NOVENA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por [CONSIGNAR EL ÁREA O UNIDAD ORGÁNICA QUE OTORGARÁ LA CONFORMIDAD] en el plazo máximo de [CONSIGNAR SIETE (7) DÍAS O MÁXIMO QUINCE (15) DÍAS, EN CASO SE REQUIERA EFECTUAR PRUEBAS QUE PERMITAN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN] días de producida la recepción.

De existir observaciones, LA ENTIDAD las comunica al 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 ENTIDAD 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 servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD no otorga la conformidad, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

CLÁUSULA DÉCIMA: 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 UNDÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La conformidad del servicio por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de Dos (2) años contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD 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;

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 ENTIDAD no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Importante

De haberse previsto establecer penalidades distintas a la penalidad por mora, incluir dichas penalidades, los supuestos de aplicación de penalidad, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar, conforme el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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 ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: 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 de Contrataciones del Estado, y el artículo 164 de su Reglamento. De darse el caso, LA ENTIDAD procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: 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 QUINTA: 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 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, 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 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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 DÉCIMA SEXTA: 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.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS¹²

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Facultativamente, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 224 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el numeral 45.21 del artículo 45 de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: 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 DÉCIMA NOVENA: 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 ENTIDAD: [.....]

DOMICILIO DEL CONTRATISTA: [CONSIGNAR EL DOMICILIO SEÑALADO 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 ENTIDAD"

"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 Digitales¹³.

¹² 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).

¹³ 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
CONCURSO PÚBLICO N° 003-2024-SAT
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) :			
MYPE ¹⁴		Sí		No	
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 servicios¹⁵

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.

¹⁴ Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

¹⁵ 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 servicios.

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

CONCURSO PÚBLICO N° 003-2024-SAT

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) :			
MYPE ¹⁶		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁷		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁸		Sí	No	
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.

¹⁶ En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

¹⁷ Ibídem.

¹⁸ Ibídem.

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 servicios¹⁹

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 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.

¹⁹ 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 servicios.

ANEXO N° 2

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

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 003-2024-SAT
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 LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 003-2024-SAT
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 el **SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT, CON CUI N° 2568094**, de conformidad con los Términos de Referencia 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 los términos de referencia, 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 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 003-2024-SAT
Presente.-

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente procedimiento de selección en el plazo de [CONSIGNAR EL PLAZO OFERTADO].

[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
CONCURSO PÚBLICO N° 003-2024-SAT
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 al **CONCURSO PÚBLICO N° 003-2024-SAT**.

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] [%]²⁰

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]²¹

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%²²

²⁰ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

²¹ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

²² 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
CONCURSO PÚBLICO N° 003-2024-SAT
Presente.-

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

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE, LICENCIAS Y CAPACITACIÓN PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DIGITAL DEL SAT, CON CUI N° 2568094.	
TOTAL	

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 servicio 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 que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:*

Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN].

ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 003-2024-SAT
Presente.-

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²³	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁴	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁵ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁶	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁷	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁸
1										
2										
3										
4										

²³ Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

²⁴ 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.

²⁵ 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/DTN *“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”*.

²⁶ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

²⁷ 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 Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

²⁸ Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²³	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁴	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁵ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁶	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁷	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁸
5										
6										
7										
8										
9										
10										
	...									
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 9

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

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 003-2024-SAT
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° 12

**AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA
SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE PLAZO MEDIANTE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE
COMUNICACIÓN**

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 003-2024-SAT
Presente.-

El que se suscribe, [.....], postor adjudicado 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], autorizo que durante la ejecución del contrato se me notifique al correo electrónico [INDICAR EL CORREO ELECTRÓNICO] lo siguiente:

✓ Notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

La notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo se efectúa por medios electrónicos de comunicación, siempre que se cuente con la autorización correspondiente y sea posible obtener un acuse de recibo a través del mecanismo utilizado.