



**RESOLUCIÓN DE INTENDENCIA
N° 23 -2012-SUNAT**

**APRUEBA ESTANDARIZACIÓN PARA LA PROVISIÓN,
INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN, PRUEBAS, PUESTA EN
PRODUCCIÓN, SERVICIO DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y
ASISTENCIA TÉCNICA DE LOS COMPONENTES DE HARDWARE Y
SOFTWARE QUE CONFORMAN LA AMPLIACIÓN DE POSICIONES
DE AGENTES DEL SISTEMA DE LA CENTRAL DE CONSULTAS DE
LA SUNAT**

Lima, 26 ENE 2012

VISTOS:

El Informe N° 21-2011-SUNAT/2A0000 emitido por la Intendencia Nacional de Sistemas de Información y el Informe N°001-2012-SUNAT/2G3400, emitido por la División de Programación y Gestión.

CONSIDERANDO;

Que conforme a lo dispuesto en el artículo 11° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por el Decreto Supremo N° 184-2008-EF, sólo será posible solicitar una marca o tipo de producto determinado cuando ello responda a un proceso de estandarización debidamente sustentado;

Que mediante la Directiva N° 10-2009-OSCE/CD, el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado aprobó los Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular;

Que de acuerdo a lo establecido en los mencionados lineamientos, cuando el área usuaria considere que resulta inevitable solicitar determinada marca o tipo particular en los bienes o servicios a ser contratados, deberá elaborar un informe técnico de estandarización debidamente sustentado, el cual debe contener la información que en dichos lineamientos se señala;

Que, por otro lado, los mencionados lineamientos han señalado que la referida estandarización será aprobada por el Titular de la



Entidad sobre la base del informe técnico de estandarización emitido por el área usuaria;

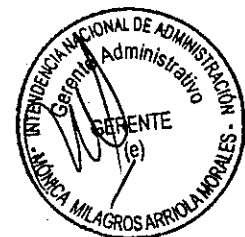
Que esta facultad de acuerdo a la Resolución de Superintendencia N° 253-2010/SUNAT, ha sido delegada en el Intendente Nacional de Administración;

Que en atención a la normativa previamente citada, la Intendencia Nacional de Sistemas de Información, ha elaborado el informe que sustenta la estandarización para la contratación de la ampliación de posiciones de agentes del sistema de la Central de Consultas de la SUNAT.

En mérito a la delegación de facultades conferidas por la Resolución de Superintendencia N° 253-2010/SUNAT y a los otorgados por el inciso m) del Artículo 79° del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT, aprobado por Decreto Supremo N° 115-2002-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la estandarización, por el periodo de sesenta (60) meses, para la provisión, instalación, configuración, pruebas, puesta en producción, servicio de mantenimiento, soporte y asistencia técnica de los componentes de hardware y software para la ampliación de posiciones de agentes del sistema de la Central de Consultas de la SUNAT, compuesta por :



Requerimientos para la Central Telefónica Nortel CS 1000E
Licencias IP Premium Nortel
Licencias ACD Agente
Licencias AST
Chasis principal y de expansión
Tarjetas Controladora (SCS)
Tarjetas PRI
Tarjeta MC32
Cables para interconexión de módulos.

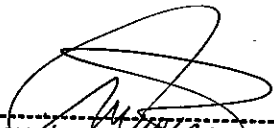
Requerimientos para Sistema Genesys
Licencias Voice Express de Genesys
Licencias para WorkForce Management Genesys
Licencias MV Server

Requerimientos para Sistema Qfiniti de Grabación
Licencias de grabación de Agentes

Dicha vigencia se mantendrá siempre que no varíen las condiciones que determinaron la estandarización.

Artículo 2°.- Disponer que la División de Programación y Gestión, tramite la publicación de la presente resolución en la página Web institucional.

Regístrese y comuníquese.



MARÍA ISABEL LECCA AREANO
Intendente Nacional (e)
INTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN





INFORME N° 001 -2012-SUNAT/2G3400

A : **Sr. José Luis Zavaleta Pinedo**
Gerente Administrativo (e)

De : **Sr. Juan Carlos Cielo Flores**
Jefe de la División de Programación y Gestión (e)

ASUNTO : Estandarización para la provisión, instalación, configuración, pruebas, puesta en producción, servicio de mantenimiento, soporte y asistencia técnica de los componentes de hardware y software que conforman la ampliación de posiciones de Agentes del Sistema de la Central de Consultas de la SUNAT

REF. : Informe N° 21-2011-SUNAT/2A0000

FECHA : Lima, 02 de enero de 2012

1. ANTECEDENTES

Informe N° 21 -2011-SUNAT/2A0000

2. BASE LEGAL.-

- a. El Decreto Legislativo N° 1017 – Ley de Contrataciones del Estado.
- b. Decreto Supremo N° 184-2008-EF – Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- c. Directiva N° 010-2009-OSCE-CD-Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

3. ANÁLISIS

A fin de sustentar la estandarización es imprescindible verificar la existencia de los supuestos indicados en la Directiva N° 10-2009-OSCE/CD, los mismos que se detallan en el informe de la referencia y que se indican brevemente a continuación:

Supuesto 1: Pre-existencia del equipamiento: la SUNAT cuenta con una central de consultas a los contribuyentes que está compuesta por la siguiente plataforma:

-Central Telefónica Nortel CS1000E: plataforma de atención telefónica que soporta el centro de llamadas y consta de las siguientes licencias:

-Sistema Genesys: que permite la interacción entre el agente y la información y permite una rápida respuesta a las consultas.

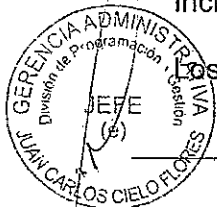
-Sistema de grabación Qfiniti: que permite el monitoreo de la calidad de atención de los agentes.

Supuesto 2: Descripción del servicio requerido.

Se requiere la provisión, instalación, configuración, pruebas y puesta en producción del hardware, software y licenciamiento de posiciones de agentes en la plataforma informática de la central de consultas

Incluye servicio de mantenimiento, soporte y asistencia técnica.

Los componentes de cada requerimiento son :



Requerimientos para la Central Telefónica Nortel CS 1000E
Licencias IP Premium Nortel
Licencias ACD Agente
Licencias AST
Chasis principal y de expansión
Tarjetas Controladora (SCS)
Tarjetas PRI
Tarjeta MC32
Cables para interconexión de módulos.

Requerimientos para Sistema Genesys
Licencias Voice Express de Genesys
Licencias para WorkForce Managment Genesys
Licencias MV Server

Requerimientos para Sistema Qfiniti de grabación
Licencias de grabación de Agentes

Supuesto 3: Uso o Aplicación que se le dará al bien requerido. Pasará a formar parte del Call Center permitiendo ampliar las posiciones de atención de la central de consultas.

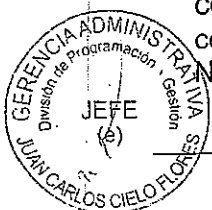
Supuesto 4: Justificación de la estandarización. Como parte de la búsqueda de alcanzar las metas Institucionales se encuentra el objetivo N° 10, que busca modernizar y optimizar la cobertura de los canales de atención. De acuerdo a lo indicado en el informe de la referencia, no es técnicamente posible ampliar la cobertura de la central de consultas con componentes que no pertenezcan a la misma plataforma (Nortel, Genesys y Qfiniti) por lo que se hace indispensable la adquisición de estos a fin de que se adicionen al sistema actual.

Vigencia: 60 meses.

Nombre, cargo y firma de la persona responsable de la evaluación que sustenta la estandarización: Ernesto Arevalo Arrascue, profesional de la Oficina de Investigación Tecnológica.

La fecha de elaboración del Informe Técnico: 26 de diciembre de 2011.

Luego de la revisión efectuada por esta División, se determinó que la Intendencia Nacional de Sistemas de Información, indicó los argumentos suficientes para proceder a la estandarización para la provisión, instalación, configuración, pruebas, puesta en producción, servicio de mantenimiento, soporte y asistencia técnica de los componentes de hardware y software que conforman la ampliación de posiciones de agentes del sistema de la central de consultas de la SUNAT, de acuerdo con los requisitos exigidos por la Directiva N° 10-2009-OSCE/CD; por lo que recomienda que el Titular de la Intendencia



Nacional de Administración, de acuerdo con la delegación de facultades para la aprobación de estandarizaciones, proceda con emitir la norma interna que las apruebe.

Conforme a lo dispuesto en la mencionada Directiva, la norma que apruebe la estandarización, debe indicar que esta se mantendrá vigente mientras no se modifiquen las condiciones que la determinan.

4. RECOMENDACIÓN

Recomendar la emisión de la Resolución de Intendencia por la que el Titular de la Intendencia Nacional de Administración apruebe la estandarización a la que se refiere el presente informe, sobre la base de la Información Técnica emitida.

Es todo cuanto tengo que informar



Juan Carlos Cielo Flores
Jefe División de Programación y Gestión (e)

INFORME N° 02.1 -2011-SUNAT/2A0000

A : Sr. Horacio Barrios Cruz
Intendente Nacional de Administración

De : Sr. Eduardo Ibarra Santa Cruz
Intendente Nacional de Sistemas de Información

Asunto : **Informe técnico de estandarización para la contratación de la ampliación de posiciones de Agentes del sistema de la Central de Consultas de la SUNAT**

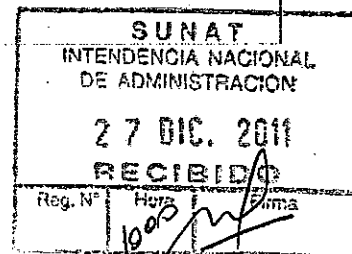
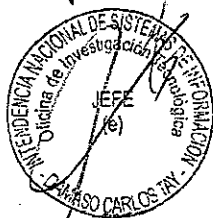
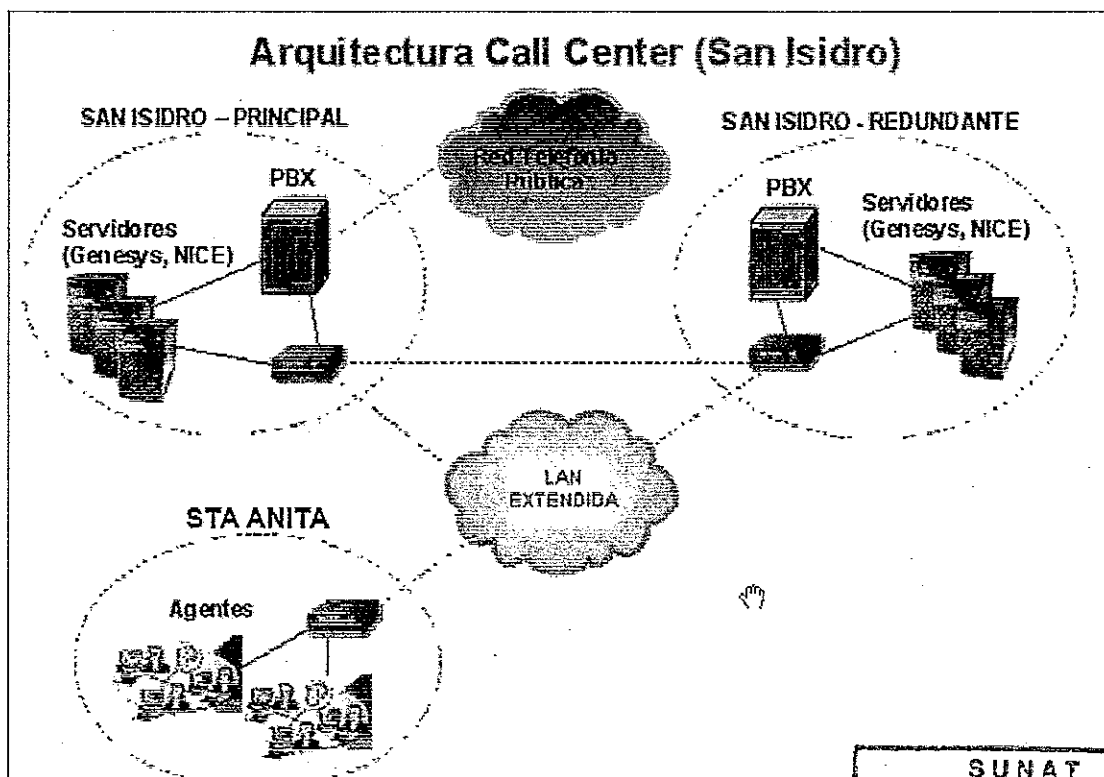
Referencia : Directiva N° 10-2009-OSCE/CD

Fecha : **26 DIC. 2011**

Materia: El presente Informe Técnico sustenta la estandarización para la contratación del hardware, software y licenciamiento, que permitirán la ampliación de posiciones de Agentes del Sistema de la Central de Consultas de la SUNAT, de acuerdo a lo señalado en la Directiva No. 010-2009-OSCE/CD, "Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular".

Descripción del equipamiento o infraestructura pre-existente:

Actualmente la Central de Consultas de la SUNAT desarrolla sus servicios de atención a los Contribuyentes a través de la plataforma siguiente:



Central Telefónica Nortel CS1.000E

Es la plataforma de atención telefónica que soporta el centro de llamadas. Es una solución de telefonía IP que cuenta con un equipo principal y un equipo de respaldo con capacidad para atender llamadas de los Contribuyentes y derivarlas al portal de voz o árbol de decisiones a través del IVR (Genesys Voice Platform – GVP) o a los 106 teléfonos virtuales o softphone con los que cuentan los Agentes del sistema en un esquema de distribución automáticas de llamadas o ACD.

Sistema Genesys.

El sistema permite la interacción entre el Agente y la información (datos) de los Contribuyentes (Computer Telephony Interaction CTI), de tal forma que permite al Agente ofrecer una rápida respuesta a las consultas en línea de los Contribuyentes, así como registrar la información estadísticas de la atención. El sistema actualmente está licenciado para el uso de 106 Agentes de atención. Para ello cuenta con 20 servidores (10 del sistema y 10 de respaldo) distribuidos de acuerdo a los siguientes módulos de software: Genesys Express, Genesys GVP – IVR, Genesys Internet Contact, Genesys Studio, Genesys WorkForce Manager, Genesys Outbound, Symposium.

Sistema de Grabación Qfiniti

El sistema permite el monitoreo de la calidad de atención de los Agentes a través de la grabación de voz de la interacción entre el Agente y el Contribuyente. Permite al supervisor monitorear los puntos de contacto para analizar el desempeño y estudiar los procesos en busca de mejores prácticas.

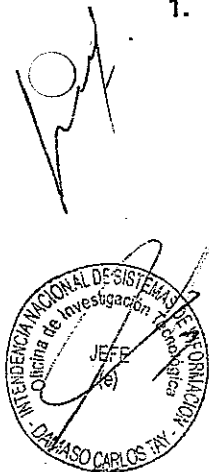
Actualmente la Central de Consultas cuenta con 03 números de atención (080112100 / 3150730/3153375), los cuales ingresan a un portal de atención de voz o las colas de atención para atender consultas tributarias e informáticas. Entre las principales consultas se tienen: Tipo de cambio, estado del RUC, condición del domicilio fiscal, buenos Contribuyentes BUC, Agentes de retención y percepción, consultas informáticas, entre otras.

1. Descripción de lo requerido, marca y términos de referencia:

Se requiere la provisión, instalación, configuración, pruebas y puesta en producción del hardware, software y licenciamiento, que una vez adquirido, se integraría como parte de la plataforma del actual call center para la ampliación de posiciones de Agentes en la plataforma informática de la central de Consultas de la SUNAT. La ampliación debe realizarse tanto en la plataforma de los equipos en producción como en los de contingencia. El detalle del requerimiento, tanto para la plataforma en producción como para la de contingencia, es el siguiente:

Cuadro No.1: Detalle de los componentes requeridos.

Requerimientos para la Central Telefónica Nortel CS 1000E
Licencias IP Premium Nortel
Licencias ACD Agente
Licencias AST
Chasis principal y de expansión
Tarjetas Controladora (SCS)
Tarjetas PRI
Tarjeta MC32
Cables para interconexión de módulos.



Requerimientos para Sistema Genesys
Licencias Voice Express de Genesys
Licencias para WorkForce Managment Genesys
Licencias MV Server

Requerimientos para Sistema Qfiniti de Grabación
Licencias de grabación de Agentes

Incluye el servicio de mantenimiento, soporte y asistencia técnica, de los componentes de hardware y software que conforman la ampliación.

Se adjuntan al presente Informe Técnico copia de los Términos de Referencia para la ampliación, en esta oportunidad, de 30 posiciones de Agentes del Sistema de la Central de Consultas de la SUNAT y del servicio de mantenimiento, soporte y asistencia técnica por 05 años.

2. Uso o aplicación que se dará al bien o servicio requerido.

El hardware y software requerido pasará a formar parte de la plataforma del call center, permitiendo que la Central de Consultas de la SUNAT amplíe el número de posiciones de Agentes de atención telefónica para mejorar el servicio que se brinda a los Contribuyentes. Así mismo permitirá mantener la capacidad de atención del sistema de contingencia en caso el sistema principal se encuentre fuera de operación.

3. Justificación de la estandarización.

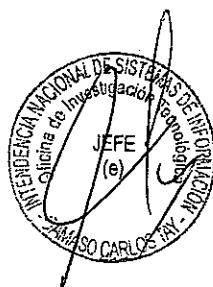
El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2012 – 2016, busca posicionar a la SUNAT como una Institución cercana a los Contribuyentes y usuarios de comercio exterior. Dentro del objetivo específico No. 10 del plan se busca modernizar y optimizar la cobertura de los canales de atención.

Por ello resulta necesario alcanzar los niveles de atención requeridos en el PEI ampliando el número de posiciones de Agentes de la Central de Consultas, para lo cual es requisito fundamental complementar el equipamiento existente, con la adquisición del hardware, software y licenciamiento señalado en el cuadro No.1, debido a que no es posible técnicamente emplear componentes de diferentes fabricantes puesto que los componentes de la solución, corresponden a elementos propietarios de cada fabricante (Nortel, Genesys, Qfinity). Así mismo no es posible implementar una solución en paralelo de diferente fabricante, pues no podría integrarse de manera natural con la actual plataforma, así mismo no sería posible la atención (Número telefónico único) y gestión centralizada de la Central de Consultas, tendría que administrarse por separado cada consola de gestión y generarse reportes independientes de cada plataforma dificultando la gestión al usuario. De otro lado implementar una solución alternativa significaría una mayor costo, en contraposición con la ampliación, pues implicaría implementar una nueva central telefónica, nuevos servidores para alojar el software, sistema IVR y grabación, lo cual implica perder la eficiencia en costos del proyecto.

Por lo tanto, garantizar el valor económico de la inversión realizada en la implementación del actual call center exige que dicha plataforma pueda ser utilizada por agentes de atención adicionales a los que existen actualmente y para ello resulta imprescindible que el hardware, software y licenciamiento a adquirir sea el señalado en el cuadro No.1. En tal sentido, el no contarse con el hardware, software y licenciamiento señalado en el cuadro No.1, no se podría ampliar el número de posiciones de agentes, lo cual impactará en el servicio que presta la Central de Consultas a los Contribuyentes, y los objetivos de incremento de recaudación señalados en Plan Estratégico Institucional.

4. Período de vigencia de la estandarización:

El periodo de vigencia de la estandarización es de 05 años.



5. **Conclusiones y recomendaciones.**

- Garantizar el valor económico de la inversión realizada en la implementación del actual call center exige que dicha plataforma pueda ser utilizada por agentes de atención adicionales a los que existen actualmente.
- No es posible concretar la ampliación de hardware, software y licenciamiento para ampliar las posiciones de Agentes de la Central de Consultas, con componentes alternativos debido a que los mismos corresponden a soluciones propietarias por lo que resulta imprescindible que el hardware, software y licenciamiento a adquirir sea el señalado en el cuadro No.1.
- No es posible implementar una plataforma paralela, debido a los costos, y a la imposibilidad de mantener una gestión centralizada.
- Se recomienda aprobar la estandarización de la ampliación de posiciones de Agentes del Sistema de la Central de Consultas de la SUNAT.

6. **El nombre y cargo de la persona responsable de la evaluación**

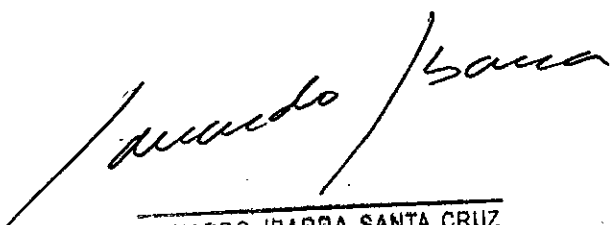
Ernesto Arévalo Arrascue, profesional especializado I de la Oficina de Investigación Tecnológica.

7. **El nombre y cargo del Jefe del Área Usuaría.**

Dámaso Carlos Tay, Jefe de la Oficina de Investigación Tecnológica.

8. **La fecha de elaboración del Informe Técnico.**

Diciembre 2011



EDUARDO IBARRA SANTA CRUZ
Intendente Nacional
INTENDENCIA NACIONAL DE SISTEMAS DE INFORMACION

