

REQUERIMIENTO

I. ESPECIFICACIONES TECNICAS

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Provisión de licenciamiento de posiciones de agentes y tarjetas de primarios para la Solución de Call Center de la marca Cisco o equivalente.

2. FINALIDAD PÚBLICA

Incrementar el nivel de atención a los contribuyentes correspondiente a sus llamadas que ingresan al actual call center de la institución, mejorando la disponibilidad para garantizar la atención a los Contribuyentes a nivel nacional, a fin de lograr un óptimo resultado en los objetivos propuestos por la institución.

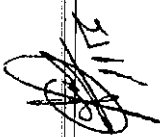
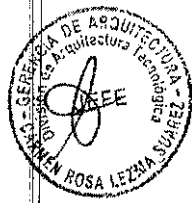

La SUNAT dentro de su PEI (2018-2022) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra en el Objetivo Estratégico N° 01: "Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero", indicando que la SUNAT, como parte del Estado, desarrollará los mecanismos y estrategias necesarios para, en el marco de sus competencias, mejorar significativamente el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras por parte de los Contribuyentes y usuarios de comercio exterior.

3. ANTECEDENTES

- La SUNAT cuenta a la fecha con una solución de Call Center para la atención telefónica de los Contribuyentes; de configuración clúster con alta disponibilidad, fail-over y redundancia geográfica; el cual está implementado en las sedes de San Isidro (Calle Andrés Reyes 320) como nodo principal y la sede de Miraflores (Av. Benavides 222) como nodo de respaldo. La solución de Call Center está conformada por las aplicaciones: Commnucations Manager, Unified Contact Center Express, Media Sense, Unified workforce managment y componentes adicionales.

Clasificación	Nombre del Fabricante	Nombre de la aplicación	Versión de la aplicación	Función principal de la aplicación
Central Telefónica	Cisco	Unified Communications Manager	11.5	Registro de los endpoints y control de llamadas.
Suite de Call Center	Cisco	Unified Contact Center Express	11.6	Gestión de colas (inbound y outbound), scripts, skills, reportes.
	Cisco	MediaSense	11.5	Grabación de llamadas.
	Cisco	Unified Workforce Optimization Workforce Management	10.5	Gestion de horarios y de indicadores clave de desempeño, generación de reportes.
Componentes adicionales	Cisco	SocialMiner	11.6	Web Chat e integración con las redes sociales.
	Cisco	IM Presence	11.5	Comunicación interna de chat.
	Cisco	Unified Center Intelligence	11.6	Dashboards, GUI de gestión, reportes.
	Cisco	Unified Workforce Optimization Quality Management	9.5	Servicio de evaluación de calidad de las llamadas grabadas.
	Nuance	Vocalizer	6	Text to Speech
	VisualSoft	PCSistel	7.6	Tarificador
	IBM	Middleware	1.0 (desarrollo)	Conexión con los Webservices de la SUNAT.
IBM	Taggeador	1.0 (desarrollo)	Etiquetado de las grabaciones con el número de RUC.	

- La cabecera del servicio del Call Center de la SUNAT es el número 3150730 (en "Hunting" con 6 primarios en cada una de las sedes de San Isidro y Miraflores).

- Actualmente el pool de agentes del servicio de Call Center se encuentra ubicado en la Sede del Jr. Tarma 245, Cercado de Lima y cuenta con el mobiliario, las estaciones de trabajo y la infraestructura de redes para estas posiciones.
- A través del presente proceso se requiere la ampliación de la solución de Call Center en 30 posiciones de agentes, la cual debe incluir el hardware (incluye auriculares profesionales para centro de contacto), software y licenciamiento necesarios para su puesta en operación en el Clúster.

OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1. Objetivo general

Mejorar la calidad de los servicios de atención de consultas telefónicas realizadas por los contribuyentes, para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras.

4.2. Objetivo específico

Incrementar la oferta de atención mediante la provisión de 30 posiciones de agentes para la solución de Call Center de la SUNAT con un servicio de soporte y mantenimiento de 1460 días.

5. DEFINICIONES

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

- Licencia**, licencias tiene carácter de perpetuidad, es decir no existe fecha de caducidad.
- Sistema, Solución, Plataforma** es el conjunto de componentes informáticos (bienes, servicios, hardware, software, licencias y accesorios) necesarios para cumplir con los requerimientos mínimos solicitados.
- Postor**, Empresa participante en el proceso de selección.
- Contratista**, postor al cual se ha adjudicado la buena pro y ha firmado el contrato.
- Comprador, Entidad**: referido a la SUNAT.
- Defecto, falla**, es cualquier algoritmo, rutina, subrutina u otra instrucción codificada contenida en el software, capaz de causar al procesador que opere de manera incorrecta. Es cualquier desperfecto en el hardware que impide que la solución opere correctamente.
- Proyecto**, es el conjunto de actividades a llevar a cabo por el CONTRATISTA conjuntamente con la solución.
- INSI**, Intendencia Nacional de Sistemas de Información.
- DGIT**, División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.
- DAT**, División de Arquitectura Tecnológica.
- Instructor certificado**, es la persona que cuenta con una certificación de fabricante para capacitar en la solución o equipos a ofertar. La certificación debe ser emitida a través del fabricante o del centro de instrucción autorizado por el fabricante. Puede ser profesional o bachiller. La certificación es la distinción individual, personal otorgada por el fabricante al candidato, a través de un documento específico (certificado, diploma o título), que asegura que el candidato aprobó con éxito el examen de evaluación y cuenta con las habilidades requeridas para capacitar en una herramienta, producto, solución o tecnología en particular.
- Suite del Call Center**, Se refiere a los componentes tales como software, licencias, que forman y configuran las funcionalidades básicas del Sistema de Call Center:

- Sistema de grabación de llamadas.
- Sistema de gestión de horarios de los agentes.
- Sistema de gestión de "Skills" de agentes.
- Sistema de monitoreo del pool de agentes.

- Sistema de Respuesta Interactiva de Voz (IVR).
- Sistema de reportería de llamadas.

6. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DE LOS BIENES A CONTRATAR

6.1. Descripción y cantidad de los bienes

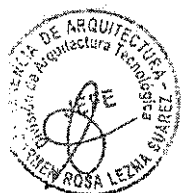
La SUNAT requiere la provisión de licenciamiento de posiciones de agentes y tarjetas de primarios de la marca Cisco para la solución de Call Center.

ÍTEM	PRESTACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
1	PRINCIPAL	Provisión de licenciamiento de posiciones de agentes y tarjetas de primarios de la marca Cisco	Unidades	01
	ACCESORIA	Servicio de soporte técnico	Servicio	01

6.2. Características Técnicas mínimas

6.2.1. Provisión de 30 posiciones de agentes para la solución de Call Center

- 6.2.1.1. La solución ofertada debe incluir todo lo necesario, para la provisión, implementación, configuración y puesta en producción de los elementos de hardware (incluye auriculares profesionales para centro de contacto: biaural, aislador de ruido y ecualizador dinámico de ajuste automático, micrófono flexible con guías de posicionamiento visual para posiciones precisas, conexión a puerto USB, desconexión rápida que permita la convivencia y compatibilidad con todos los cables), software, licenciamiento, y servicios requeridos para la provisión de 30 posiciones de agentes de la solución de Call Center de la SUNAT, tanto en la plataforma de producción como en la de respaldo.
- 6.2.1.2. Integración y puesta en operación de los nuevos agentes a la solución actual del Call Center de la SUNAT.
- 6.2.1.3. Debe realizar la adaptación de los reportes en tiempo real y con una vista que contenga los nuevos grupos de agentes.
- 6.2.1.4. Debe configurar los servicios de gestión de ruteo y Workforce para los 30 agentes Inbound adicionales.
- 6.2.1.5. Debe configurar los servicios de grabación para los 30 agentes Inbound adicionales.
- 6.2.1.6. El servicio incluye la implantación de la solución tanto en el nodo de San Isidro como en el nodo de Miraflores.
- 6.2.1.7. Las llamadas que provienen de los Contribuyentes y de los Centros de Servicio ingresarán al mismo árbol del IVR.
- 6.2.1.8. Se requiere que se configure en el Sistema Call Center el mensaje siguiente "en este momento nuestras líneas se encuentran ocupadas, intente comunicarse en unos minutos" a fin de evitar tono de ocupado para el contribuyente
- 6.2.1.9. Reportes básicos de gestión de llamadas. Los reportes serán generados en el sistema automáticamente y estarán a disposición inmediata de la Jefatura de la División Central de Consultas para poder gestionar la información. Los reportes brindarán información en tiempo real y en tiempo histórico.
- 6.2.1.10. Se deben configurar las aplicaciones necesarias en las estaciones de trabajos de los 30 agentes ubicados en la sede Tarma.



[Handwritten signature]



6.2.1.11. Suite de Call Center

- a. La cobertura de la solución es para cubrir los negocios de SUNAT de los siguientes procesos: Tributarios, informáticos, Insumos Químicos, Comprobantes y libros electrónicos
- b. Existirá un pool de 30 agentes adicionales multifuncionales que manejen llamadas de inbound y de outbound las cuales atenderán múltiples servicios ayudadas por las pantallas inteligentes que guiaran su actividad según el caso de operatividad, puede haber agentes especializados. Transferencia de llamadas entre agentes con pase de voz y datos. Para el caso de grupo de agentes del negocio de Aduanas necesitarán transferir llamadas hacia la plataforma de Telefonía Interna de la SUNAT.
- c. El software de grabación de llamadas deberá contar con las siguientes características:
 - Grabación de llamadas, almacenando hora, fecha, nombre del agente, duración de la llamada, ANI de la llamada, anexo del agente.
 - Licencia para escuchar las llamadas en tiempo real (en línea) y permite búsquedas históricas por RUC y ANI de estas.
 - Ventana de grabación mínima de 60 días y recursos de almacenamiento de la información de grabación.
 - En el registro de grabación de la llamada contempla el ANI y el RUC.
 - Garantiza la grabación simultánea de los 30 agentes.
- d. El software de Gestión telefónica deberá contar las siguientes características:
 - Responde llamadas a nivel nacional.
 - Llamadas outbound a nivel nacional.
 - Deriva la llamada a otro grupo de Agentes.
 - Puede colocar en hold (espera) al contribuyente, así como también brindar al gestor la funcionalidad de colocarse en ready, y los tipos de not ready que existen (not ready almuerzo, not ready descanso y not ready training)
 - Termina la llamada
 - Graba la atención de la llamada, indicando el tipo de consulta que el contribuyente ha realizado.
 - La interfaz de consulta a la base de datos de SUNAT es a través de Webservices para ver información de representante Legal del RUC, información del padrón especial, información de fraccionamientos vigentes, valores emitidos, devoluciones, fiscalizaciones, tributos del contribuyente que ha realizado la llamada.
- e. El software de monitoreo permite controlar a los agentes y cuenta con la siguiente funcionalidad:
 - Hora de ingreso al sistema, hora de salida.
 - Tiempos de almuerzo, descanso, hold, not ready.
 - Turnos de refrigerio.
 - Histórico de llamadas por agente y por grupo.
 - Estadísticas de IVR (cuantas llamadas ingresaron, respondieron y se abandonaron en el IVR)
 - Llamadas en cola por grupo
 - Monitoreo en tiempo real.
 - Estadísticas de llamadas abandonas antes de ingresar al IVR.



[Handwritten signature]



- Administración y gestión de agentes tales como configuración de perfiles (skills), cambios de agentes de un grupo de atención a otro, basado en la cantidad de llamadas que ingresan en ese momento.
- Estadísticos o formularios de evaluación del rendimiento tanto de los agentes, así como de los distintos equipos de trabajo.
- Administrar y gestionar los horarios de los agentes en base al nivel de abandono por hora (de acuerdo con la demanda del Workforce Management)
- El monitoreo en línea de los agentes debe contemplar campos que contabilicen el total de llamadas por agente que ha recibido, atendido, abandonado y/o transferido, duración total de llamada, además de los tiempos en "hold" que coloca el agente en cada llamada y el número de veces que ha colocado dicho hold
- En una sola pantalla del monitoreo deben visualizarse todos los grupos que comprenden el contact center actualizándose en línea en todas las pantallas de los supervisores.

f. Reportes de Gestión para el monitoreo o control del servicio, el cual considera reportes de gestión (reportes web en tiempo real) que actualmente genera la Central de Consultas, siempre que permita identificar las consultas que se efectúan por cada negocio. Los reportes de la solución de Call Center que se generan actualmente son los siguientes:

- Reporte de agente a los 15 minutos
- Reporte de agente por día
- Reporte de agente por hora
- Reporte de agente por mes
- Reporte de agente por año
- Reporte de grupo de agente por 15 minutos
- Reporte de grupo de agente por día
- Reporte de grupo de agente por hora
- Reporte de grupo de agente por mes
- Reporte de grupo de agente por año
- Reporte general de agentes
- Reporte de agente por login – logout
- Reporte de agente por recursos activos
- Reporte de agente por temas consultados
- Reporte por 15 minutos de cola
- Reporte por abandono de cola y rangos atendidos.
- Reporte por día de cola
- Reporte por grado de servicio cola
- Reporte por hora de cola
- Reporte por mes de cola
- Reporte por año de cola
- Reporte del detalle de la llamada que recibió el agente, debe figurar campos como: fecha y hora de la llamada, que agente la respondió por el nombre y su login ID, RUC de la llamada, el ANI de la llamada, anexo del agente, tiempo que duró la llamada y descripción del tema que escogió el agente al momento de recibir la llamada.
- Reporte por IVR de Encuestas
- Reporte por reporte de IVR
- Reporte de tasa de abandono de llamadas



[Handwritten signature]

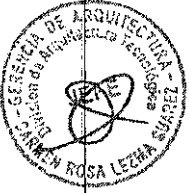


- Reporte de llamadas re-encoladas
- Reporte de ocupación de agentes
- Reporte de niveles de servicio o porcentajes de llamadas contestadas dentro de un periodo de tiempo predefinido.
- Además, para conocer el tráfico de llamadas, el nivel del servicio entre otros incluye en los reportes la siguiente información:
 - Cantidad de consultas por mes
 - Cantidad de consultas por usuario u orientador
 - Cantidad de consultas por tema,
 - Tiempo promedio de atención por tema
 - Tiempo promedio de atención por orientador
 - Reporte de llamadas perdidas por orientador
 - Reporte de llamadas perdidas al mes por piloto de atención.
- Los reportes tienen la capacidad de exportarse a formatos tales como excel, pdf o csv.
- Reporte detallado de colas de transferencia donde se muestra la cantidad, RUC, ANI, nombre del agente, anexo, hora, fecha y el origen y destino de la transferencia de la llamada.

g. Mediante el software de IVR al final de la llamada se remite al IVR un porcentaje de las llamadas de entrada para que el usuario califique el nivel de servicio de la llamada, asimismo permite lo siguiente:

- Reportes IVR
- Reconocimientos de dígitos aleatoriamente (DTMF) en forma continua sin tiempos señales que indican separación entre marcación de dígitos.
- Dirige a los clientes en los respectivos niveles.
- Respuestas automatizadas según los casos
- Generación de mensaje de bienvenida
- No es necesario la espera a la finalización del mensaje grabado para poder ingresar la información hablada o digitada.
- Si el Contribuyente espera por más de 15 segundos en cola, después del último nivel, sugerir que el IVR deje un mensaje vocal para que dentro de los próximos 30 minutos se le devuelva la llamada o cuando el cliente/usuario le indique.
- El diseño de las campañas requeridas por SUNAT, el cual puede ser modificado durante los años del contrato.
- Capacidad para tipificar todos los requerimientos de SUNAT.

h. Integra telefonía y sistemas (CTI), mediante la Integración de la central telefónica con un servidor especializado, de tal forma que pueda informar sobre el estado de todas las llamadas y pueda recibir comandos desde el servidor. Accede a las bases de datos de la SUNAT (Informix – Oracle) y presenta interfaces adecuadas a los agentes. Integra con las bases de datos de los diversos servicios de SUNAT sea a través de ODBC o Webservices. Cuenta con el desarrollo y diseño de las pantallas de las consultas tributaria y aduanera, así como los registros de información.

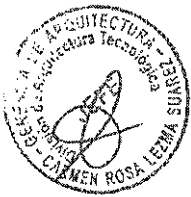


[Handwritten signature]



- i. Gestiona colas con prioridades diferentes de modo que el tiempo de espera puede ser transferido a otras colas de menor demanda.
Reduce el número de agentes destinados a realizar campañas de llamadas outbound para atender llamadas inbound, hasta que estas disminuyan y vuelvan los agentes atender las llamadas outbound, esto se realiza en tiempo real sin necesidad de parar algún servicio.
Los tamaños de colas son parametrizables

6.2.2. Provisión de tarjetas primarias E1 para los Gateway de San Isidro y Miraflores.



- 6.2.2.1. Suministro de dos (02) tarjetas E1 con dos puertos cada una, las mismas que deben ser instaladas y configurados en cada uno de los gateway de San Isidro y Miraflores respectivamente.
- 6.2.2.2. La solución ofertada debe incluir todo lo necesario, para la provisión, implementación, configuración y puesta en producción de los elementos de hardware, software, licenciamiento y servicios requeridos para la conexión de una línea telefónica de 30 canales (PRI) a cada Gateway de San Isidro y Miraflores
- 6.2.2.3. Integración y puesta en operación de los primarios a la solución actual de Call Center de la SUNAT.
- 6.2.2.4. Debe configurar los Gateway para la integración de las líneas telefónicas.
- 6.2.2.5. Debe configurar los servicios de grabación para los 30 canales de voz adicionales.
- 6.2.2.6. El servicio incluye la implantación de la configuración en el Clúster.



6.2.3. Servicio de Soporte

- 6.2.3.1. La Entidad podrá efectuar llamadas de servicio y/o envío de correo electrónico de lunes a domingo incluyendo feriados desde las 00:00 hasta las 24:00 horas (modalidad 7x24x365).
- 6.2.3.2. El Contratista deberá contar con un centro de atención de llamadas de asistencia técnica en horario 7x24x365, escalamiento y responsables de soporte, esta información debe de ser presentado en su oferta técnica, de tal modo que le asegure a la Entidad que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado en las especificaciones técnicas
- 6.2.3.3. Todos los componentes que integran la solución, de ser el caso, deberán estar debidamente licenciados y/o con su respectiva suscripción, con la finalidad de garantizar la continuidad operativa del servicio.
- 6.2.3.4. El Tiempo de Reparación Máximo será de cuatro (4) horas. Para el cumplimiento de lo indicado, se entenderá como Tiempo de Reparación, al tiempo transcurrido entre la comunicación al Contratista de la existencia del mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte de la SUNAT (llamada de servicio) o entrega del equipo de ser el caso y la reparación y puesta en funcionamiento del/(los) mismo(s) a satisfacción de la SUNAT. En caso de que el contratista no pudiera concretar la reparación, debe solucionar el inconveniente mediante el reemplazo de la referida unidad por

una unidad nueva de igual o superior característica, sin que esto implique costo alguno para la SUNAT.

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

6.2.3.6. Ante cada notificación el contratista debe realizar y presentar a la SUNAT un informe que contendrá como mínimo la siguiente información:

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

6.3. Visita Técnica

De ser necesario para la elaboración de la oferta, los participantes en el procedimiento de selección podrán realizar los estudios de campo y visitas pertinentes a los locales de la SUNAT (Datacenters) durante la etapa de formulación de consultas, a fin de que puedan verificar in situ las condiciones de la implementación; para lo cual deberán solicitar las facilidades de acceso e información adicional a la siguiente dirección contrataciones3@sunat.gob.pe

6.4. Garantía Comercial y/o Fábrica

6.4.1. El contratista garantiza que todos los bienes suministrados en virtud del Contrato son nuevos, sin uso, del modelo más reciente e incorporan todas las últimas mejoras en cuanto a diseño y materiales. El Contratista garantiza que los bienes están libres de defectos que puedan manifestarse durante su uso normal y en las condiciones imperantes, ya sea que dichos defectos sean el resultado de alguna acción u omisión por parte del Contratista o provengan del diseño, los materiales o la mano de obra.

6.4.2. La SUNAT notificará al contratista cualquier defecto, inmediatamente después de haberlo descubierto, e indicará la naturaleza del defecto, junto con toda la evidencia disponible. La SUNAT le dará al Contratista la oportunidad que se requiera para que inspeccione el defecto. Una vez recibida tal notificación, el Contratista reparará o reemplazará dentro del plazo de Ley la totalidad de los bienes o partes defectuosas, sin costo alguno para la SUNAT.

6.4.3. Si el contratista, después de haber sido notificado, no subsana los defectos dentro del plazo de Ley, la SUNAT podrá tomar las medidas necesarias para corregir la situación por cuenta y riesgo del contratista, sin perjuicio de otros derechos que la SUNAT pueda ejercer contra el contratista en virtud del Contrato.

6.4.4. Todos los componentes de los equipos ofertados no podrán presentar adulteraciones ni correcciones, por ejemplo: tarjeta madre, fuente, etc.

6.4.5. En relación con la garantía de estos bienes adicionales, el contratista se compromete a cumplir con las mismas condiciones en la prestación accesoria establecidas en el proceso LP N° 002-2015-SUNAT/8B1200 / contrato N° 311-215

6.5. LUGAR, PLAZO Y HORARIO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

6.5.1. Lugar:

- Todos los bienes serán entregados en el Almacén de Bienes de Uso y Consumo de la SUNAT, situado en Av. Los Eucaliptos S/N Parcela 3 y 4 Urb. Santa Genoveva-Lurín, dentro de los 45 días calendario siguiente a la suscripción del contrato.
- Las instalaciones y configuraciones, integración y pruebas se brindarán en las sedes de San Isidro ubicada en la calle Andrés Reyes 320, la sede de Miraflores ubicada en la Av. Benavides 222 y en la sede de Tarma ubicada en Jr. Tarma 245.



6.5.2. Plazo:

Prestación principal:

El presente plazo incluirá los siguientes eventos:

- i. Todos los bienes serán entregados a SUNAT dentro de **los cuarenta y cinco (45) días calendario** siguiente a la suscripción del contrato.
- ii. La recepción y verificación de los bienes los realizará la División de Almacenes de Bienes de Uso y Consumo Mobiliario dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a la entrega de bienes, luego de ello comunicará al Contratista para que transporte, distribuya los bienes y equipos a las Sedes de Instalación.
- iii. LA SUNAT notificará al Contratista cualquier defecto, inmediatamente después de haberlo descubierto, e indicará la naturaleza del defecto, junto con toda la evidencia disponible. El Comprador le dará al Contratista la oportunidad que se requiera para que inspeccione el defecto. Una vez recibida la notificación, el Contratista reparará o reemplazará dentro de un plazo máximo de 10 días, la totalidad de los bienes o partes defectuosas, sin costo alguno para el Comprador.
- iv. Si el Contratista, después de haber sido notificado, no subsana los defectos dentro del plazo antes mencionado, la SUNAT podrá tomar las medidas necesarias para corregir la situación por cuenta y riesgo del Contratista, sin perjuicio de otros derechos que la SUNAT pueda ejercer contra el Contratista en virtud del Contrato.
- v. El plazo que tiene el Contratista para la implementación de la Solución no podrá sobrepasar el plazo de **noventa (90) días calendarios** siguientes a la suscripción del contrato.

Prestación accesoria:

El servicio de soporte y mantenimiento de 1460 días, luego de la conformidad de la implementación de la solución.

6.5.3. Horario:

El horario de la prestación accesoria es de 24x7x365. La SUNAT indicará el horario de trabajo para la implementación del servicio y garantizará las labores de implementación por lo menos 8 horas diarias de lunes a viernes, en horarios diurnos o nocturnos.

6.6. ENTREGABLES DOCUMENTARIOS

6.6.1. En la presentación de ofertas

- Descripción detallada de los servicios de soporte ofertados y el equipamiento a instalar, debe incluir un cuadro con la marca, modelo, cantidades y versiones de los productos ofertados, descripción técnica y detalles de ingeniería y diagramas.
- Información técnica de los bienes ofertados que evidencien que los mismos cumplen totalmente con lo requerido en las especificaciones técnicas, la cual debe ser acreditado mediante cartas del fabricante en donde se describa la totalidad de características técnicas de los bienes ofertados. Complementariamente el postor debe presentar información técnica contenida en brochures, Datasheet o catálogos, en caso los





documentos antes mencionados no detallasen todas las características técnicas establecidas en las Bases, deberá acompañarse una declaración jurada del postor en la cual señale el cumplimiento de ellas.

- Declaración jurada del postor en la que se compromete que, durante la ejecución de la prestación accesoria, trabajará con las medidas y normas de seguridad establecidas por el fabricante de los equipos y que cualquier daño ocasionado a las instalaciones y/o equipos de SUNAT como producto del mismo servicio será única y exclusivamente de su responsabilidad.
- Carta de las marcas o fabricantes en el cual se manifieste ser representante autorizado o distribuidor de los equipos ofertado.
- Carta de compromiso del personal (coordinador y especialista) con firma legalizada.

6.6.2. A la Suscripción del Contrato

Constancias o certificados o cualquier otro documento que acredite la certificación técnica del personal requerido en el numeral 6.2.1 Perfil de Otro Personal de las especificaciones técnicas.

6.6.3. Del Informe de Instalación y Prueba

Al finalizar la prestación principal, como requisito para la emisión de conformidad por parte de la SUNAT, **el contratista deberá presentar un Informe a la DGIT** por el cual comunica la conclusión de la etapa de instalaciones y pruebas, detallando el equipamiento instalado, software, licencias, procedimientos de administración, procedimiento de respaldos, diagramas, flujos, esquema de reportes, entre otros.



7. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

7.1. Perfil del proveedor

- El postor debe de estar autorizado por el fabricante a comercializar los productos ofertados, garantizando que integra los componentes de hardware, software, licenciamiento y a realizar el soporte respectivo.
- El postor debe incluir en su oferta una propuesta, no se aceptará propuestas alternativas.
- El postor presentará una propuesta del tipo "Solución llave en mano"

7.2. Recursos a ser provistos por el proveedor

7.2.1. Personal

A. Otro Personal

El contratista debe contar el siguiente personal para las prestaciones principal y accesoria:

a. Un (1) Coordinador:

i. Actividades

- Quien tendrá a cargo tanto la presente prestación como la comunicación directa con la supervisión de la SUNAT.

ii. Perfil

- El Coordinador debe ser un profesional titulado en Ingeniería de Sistemas o Telecomunicaciones o Electrónica. Cabe indicar que la colegiatura y habilitación vigente de dicho profesional se requerirá para el inicio de su participación efectiva en el contrato.

Deberá ser un profesional con una Certificación vigente en Administración de Proyectos, tales como el PMP del PMI, IPMA, PRINCE2 o APMP de APM.

iii. Experiencia

- Con experiencia mínima de tres (03) años como Gerente o Jefe de Proyectos en Tecnología de Información.

b. Un (1) Especialista:

i. Actividades

- Quienes tendrá a cargo la instalación, configuración y soporte de la solución ofertada.

ii. Perfil

- Debe poseer, como mínimo, grado de bachiller en Ingeniería y/o título de técnico en las especialidades de Electrónica o Telecomunicaciones/o Sistemas, y que se encargarán de la fase de la instalación de la solución.
- Certificación técnica vigente de segundo nivel del fabricante de la solución ofertada en la administración y soporte de la gama de equipos propuestos.

iii. Experiencia

- Con experiencia mínima de tres (03) años en configuraciones e instalaciones de Call Center.

c. Acreditación

- Para acreditar el cumplimiento, se debe presentar la copia simple del grado de bachiller en ingeniería, copia simple de la experiencia del personal, copia simple de certificados, considerado como otro personal, deberá ser acreditada a la firma de contrato.

8. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCION DE LA PRESTACION

8.1. Otras obligaciones

8.1.1. Otras obligaciones del contratista

El contratista se compromete a cumplir y observar con lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (aprobado mediante Ley N° 29783) y en su Reglamento (aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2012-TR); durante la ejecución de las prestaciones del servicio a su cargo; obligándose a implementar, dotar, proveer y/o suministrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de la SUNAT; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.

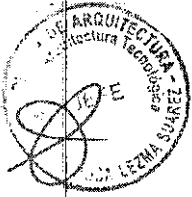
Del mismo modo, el contratista se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la SUNAT, el que será puesto en conocimiento de sus trabajadores al inicio de la prestación; para cuyo efecto la SUNAT, a la suscripción del contrato, cumplirá con hacer entrega de una copia legible del mismo.

El contratista se compromete a que, durante la ejecución de la prestación, contará con las medidas y normas de seguridad establecidas por el fabricante de los equipos y que cualquier daño ocasionado a las instalaciones y/o equipos de la SUNAT como producto mismo, será única y exclusivamente de su responsabilidad.



[Handwritten signature]





Será obligación del contratista que el software o programas que requiera toda la solución ofertada estén amparadas con las debidas licencias de uso que se requieran. Para aquellas que sean de libre uso cualquiera que sea el requerimiento legal del software, se asumirá que un error en el licenciamiento deja como único responsable al contratista y que bajo cualquier condición éste exime a la SUNAT a pagar o solidarizarse con el contratista para cumplir con las exigencias fruto de reclamaciones de terceros que sean considerados con derechos en programas o software que se hubiere ofertado y adquirido por la SUNAT.

La omisión en la oferta de algún bien o producto que, al momento de la puesta en marcha, configuración y a juicio de la SUNAT resulte necesario para el normal funcionamiento de la solución ofertada o para el cumplimiento de las especificaciones técnicas ofrecidas, obligará al contratista a proveerlo de inmediato y sin costo alguno para la SUNAT.

El personal del contratista asignado al desarrollo de la presente prestación debe estar debidamente identificado durante la permanencia en las instalaciones de la SUNAT, portando el fotocheck de visitante en lugar visible.

Seguros aplicables

El contratista debe cumplir con las regulaciones laborales respecto a la seguridad de su personal, que debe contar con las pólizas de seguro para trabajos de alto riesgo (Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo-SCTR) emitida por empresas aseguradoras autorizadas por la SBS. Asimismo, dichos seguros deben encontrarse vigentes durante toda la prestación.

El contratista debe garantizar que su personal cuente con las herramientas, indumentaria y mecanismos de seguridad adecuados. El contratista es responsable de los daños y/o accidentes ocasionados a terceros, durante la ejecución de las actividades de la prestación.

Todo este trabajo encomendado se realizará con los seguros correspondientes (SCTR vigentes e implementos EPP), bajo responsabilidad del contratista de velar por su personal técnico. No se permitirá que el personal técnico realice labores sin contar con los seguros respectivos y los mecanismos de seguridad y protección.

El traslado y seguridad de los bienes durante el mismo es responsabilidad del contratista.

8.2. Subcontratación

El contratista, para la presente prestación, no podrá subcontratar la instalación de la presente prestación. El contratista debe contar con su propio personal técnico.

8.3. Confidencialidad

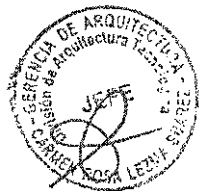
8.3.1. El contratista se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de la SUNAT, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el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

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

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

8.3.4. Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por el contratista.

- 8.3.5. Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por el contratista, para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de la SUNAT.
- 8.3.6. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de la SUNAT. En tal sentido, queda claramente establecido que el contratista no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del contrato.



8.4. Medidas de control durante la ejecución contractual: Inspección y Pruebas

- 8.4.1. El plazo que tiene el postor para la implementación de la Solución es de 90 días calendarios después de la firma del contrato y en dicho periodo se incluye las pruebas.
- 8.4.2. El lugar de las pruebas será en los lugares donde ha sido instalado el equipamiento, siendo obligación del contratista, destacar un personal para realizar dicho procedimiento. El personal de la SUNAT podrá realizar dichas pruebas desde su sede central coordinando con el contratista vía remota o virtual.
- 8.4.3. Los insumos que demanden estas pruebas, ya sea en concepto de horas-máquina, personal, materiales, programas de medición de performance, etc., no implicarán en ningún caso, reconocimiento de gastos por parte de la SUNAT y deberán ser provistos por el Contratista.
- 8.4.4. La omisión en la oferta de algún producto que, al momento de las pruebas, y a juicio de la SUNAT, resulte necesario para el normal funcionamiento del servicio o para el cumplimiento de las especificaciones funcionales y /o técnicas ofrecidas, obligará al Contratista a proveerlo de inmediato y sin cargo.
- 8.4.5. Cualquier defecto u observación notificado por la SUNAT al Contratista durante la realización de cualquier prueba de aceptación será rectificado por este sin cargo dentro del plazo estipulados del artículo 168° del RLCE.
- 8.4.6. Cumplidos los plazos de implementación de la Solución, el contratista deberá presentara un Informe Técnico por el cual comunica la conclusión de la etapa de instalaciones y pruebas, detallando el equipamiento instalado software, licencias, procedimientos de administración, procedimiento de respaldos, diagramas, flujos, esquema de reportes, entre otros a la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica , DGIT, el cual entregará al Contratista la Conformidad de la Prestación principal, dentro de los 10 días calendarios siguientes culminados la implementación.



8.5. Supervisión y Conformidad de la Prestación

El área que coordinará con el contratista supervisará las labores del contratista y otorgará las conformidades de la prestación principal es la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.

8.6. FORMA DE PAGO

La entidad debe efectuar el pago dentro de los quince (15) días calendario al otorgamiento de la conformidad respectiva de acuerdo con lo estipulado en el numeral 7.5.

8.7. PENALIDADES

La aplicación de penalidades por retraso injustificado en la ejecución de la prestación objeto del contrato y las causales para la resolución del contrato, serán aplicadas de conformidad con el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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 de 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 de 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 respectivo**.

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

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

Importante

En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".



[Handwritten signature]



8.8. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE POSICIÓN CONTRACTUAL

El contratista no podrá transferir parcial ni totalmente las obligaciones que por el contrato asume, y tendrá la responsabilidad directa y total por la ejecución y cumplimiento del mismo, salvo en los casos establecidos en el artículo 159° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

8.9. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El contratista será responsable por los vicios ocultos de los bienes ofertados, conforme a lo indicado en el numeral 40.2 del Artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo de 1 año, a partir de la conformidad otorgada por parte de la SUNAT.

II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

De acuerdo con el artículo 49° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, los requisitos de calificación que se deben incluir en la oferta son los siguientes:

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1 000 000.00 (un millón y 00/100 soles), por la venta de bienes iguales o similares al objeto de la convocatoria durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran bienes similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">Adquisición de equipamiento para solución de Call Center incluye Instalación y configuración. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de compra, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹, 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 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de suministro, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada 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.</p>

¹ 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".

INFORME TÉCNICO PREVIO EVALUACIÓN DE SOFTWARE

N° 15 - 2019-SUNAT/1U4200

1. NOMBRE DEL AREA:

1U4200-DIVISIÓN DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA.

2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DE LA EVALUACION:

CARMEN LEZMA SUAREZ
JEFE DE LA DIVISIÓN DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

3. FECHA

25 de Setiembre del 2019

4. JUSTIFICACIÓN

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

4.1. Central Telefónica CUCM Cisco

El sistema Cisco Unified Communication Manager (CUCM) brinda el servicio de telefonía IP a la infraestructura de Contact Center para la atención de contribuyentes y público en general. La central telefónica registra como recursos a los Softclient, Teléfonos IP y Gateways de voz para proveer este servicio.

Cada uno de los equipos Gateway cuenta con 6 interfaces para la interconexión con la red pública de telefonía, PSTN a través de Primarios.

4.2. Contact Center Express CCX CISCO

El sistema Contact Center Express (CCX) brinda el servicio de Automatic Call Distribution (ACD) de las comunicaciones entrantes y salientes y lo designa a los agentes de acuerdo con un conjunto de skills, grupos o campañas.

Soporta la capacidad de integrar múltiples canales de comunicación como: voz, chat externo, correo y redes sociales.

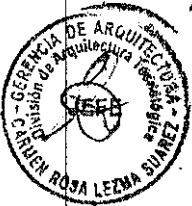
El sistema tiene registrado 180 licencias de agentes basado en posiciones, lo cual permite manejar una concurrencia simultánea de agentes logueados al sistema.

El sistema de Contact Center Express integra otros módulos de la solución como: Workforce Management, Quality Management, Middleware, Text to Speech (Nuance) y Social Miner.

4.3. Mediasense CISCO

El sistema Mediasense brinda el servicio de grabación de llamadas de las comunicaciones entrantes y salientes de los teléfonos o Softclient de Agentes.

El sistema tiene la capacidad de grabación de 180 sesiones concurrentes, lo cual permite que todos los agentes puedan registrar las comunicaciones.



4.4. Workforce Management CISCO

El sistema Workforce Management brinda el servicio de generación de horarios de agentes de acuerdo con unos indicadores de productividad del Contact Center. El sistema tiene una capacidad de gestión de horarios de 180 agentes nombrados.

4.5. PC Systel VISUALSOFT

El sistema PC Systel brinda el servicio de generación de reporte y tarificación de las llamadas telefónicas. La información es obtenida mediante la obtención de logs de la central Telefónica. Cada sistema tiene una capacidad de realizar el reporte y Tarificación a 200 anexos.

4.6. Vocalizer Nuance

El sistema Vocalizer brinda el servicio de Text to Speech que permite vocalizar un texto o información almacenada en una base de datos para brindar una notificación almacenada en una base de datos para brindar una notificación o comunicación sonora a los contribuyentes o público en general que llaman al IVR. La información es obtenida mediante el uso de un Middleware que interpreta la información de los Webservices.

4.7. Middleware

El sistema Middleware brinda el servicio de conexión con los Webservices de la SUNAT, lo cual permite obtener la información de los contribuyentes y brindarla a los agentes del Contact Center, desde una página web desde el cliente Finesse. También tiene la funcionalidad de almacenar la información en forma de anotaciones dentro de un historial de llamadas del contribuyente.

4.8. Quality Management CISCO y CALABRIO

El sistema Quality Management brinda el servicio de evaluación de la calidad de las llamadas grabadas, esta evaluación es realizada mediante una interfaz web que permite primero escuchar las grabaciones y después evaluar cada llamada de agente.

4.9. IM Presence CISCO

El sistema IM Presence brinda el servicio de comunicación interna de chat entre agentes y supervisores desde el cliente Jabber. El sistema tiene una capacidad de 180 licencias por la cantidad de agentes.

4.10. Social Miner

El sistema Social Miner brinda los servicios de acceso al canal de atención de chat externo y el acceso de canal de atención de redes sociales.

4.11. Sistemas de Monitoreo CISCO

El sistema de monitoreo de la solución permite detectar alguna incidencia y reportarlo a un Centro de Monitoreo del fabricante CISCO, los componentes de esta solución son los siguientes: Smart Call Home y Smart Total Care.

4.12. Taggeador de RUC en Grabaciones ALTUS

Esta aplicación recibe la información del número de RUC del sistema de Contact Center Express CISCO a través de lo digitado por el contribuyente por DTMF, la cual es inyectada como metadata en el Mediasense CISCO para una posterior búsqueda.

En el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2020, de los Objetivos Estratégicos Institucionales, [OEI.01] La SUNAT busca mejorar el cumplimiento tributario y aduanero a través de mecanismos y estrategias necesarias para, en el marco de sus competencias, mejore significativamente el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras por parte de los contribuyentes y usuarios del comercio exterior. 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 de la SUNAT, para lo cual se requiere la provisión, instalación, configuración, pruebas, integración con sistemas de la SUNAT y puesta en producción del software y licenciamiento necesario para la ampliación de 30 posiciones de



agentes en la solución de Call Center de la SUNAT. La ampliación debe realizarse en el Clúster de la solución que está conformada por el nodo principal y el nodo de respaldo.

5. ALTERNATIVAS.

No se han considerado otras alternativas de software en la evaluación del presente informe, debido a que el software y licenciamiento es propietario de Cisco.

6. ANALISIS COMPARATIVO TECNICO

Se establecen las características del licenciamiento de software requerido para la plataforma principal y contingencia para la ampliación de 30 posiciones de agentes para la solución de Call Center de la SUNAT.

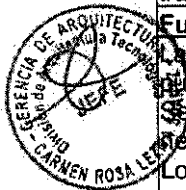


[Handwritten signature]

Licenciamiento ampliación de 30 Agentes	Cantidad
Licencias de Telefonía CUCM para registro de Softclient en el Clúster	30
Licencias de Contact Center CCX para uso IVR, ACD y Interfaz de atención y reportes en el Clúster	30
Licencias Workforce Management de gestión de horarios de Agentes en el Clúster	30
Licencias de puertos de grabación Mediasense en el Clúster	30
Licencias de AQM CISCO para evaluación de atención de agentes mediante escucha de grabación de audio en los datacenter de San Isidro y Miraflores	30
licencias de terminales de Tarifador PC System en los datacenter de San Isidro y Miraflores	30

REQUERIMIENTO MÍNIMO: Ampliación de 30 posiciones de la solución de Call Center.

PUNTAJE TOTAL	100
ATRIBUTOS INTERNOS	20
<p>Portabilidad: Portabilidad Terminales telefónicos manos libres para estaciones de trabajo: Teléfono IP virtual (Softphone) para ser instalados en las estaciones de trabajo de los agentes, empleo de Headset a través de puerto USB. Funciones telefónicas para uso en un centro de llamadas: Respuesta, retención, transferencia, conferencia, desvío y término de llamadas.</p>	5
<p>Funcionalidad: Flexibilidad La gestión de colas con prioridades diferentes permite que el tiempo de espera pueda ser transferido a otras colas de menor demanda. Se podrá modificar la cantidad de agentes asignados a las colas en tiempo real sin necesidad de reiniciar o afectar la operación del servicio. Los tamaños de colas deben ser parametrizables. Los Agentes pueden ser locales o remotos y pueden acceder al sistema a través de la Red IP.</p>	5
<p>Funcionalidad: Precisión Monitoreo de estadísticas en línea para toma de decisión de atención a los Contribuyentes a través de la generación de reportes en línea, lo cual permite incrementar agentes por colas, liberación de agentes, congestión de llamadas, abandono de llamadas, horas pico y valles de atención.</p>	5
<p>Funcionalidad: Flexibilidad Se precisa que cualquier actualización del Sistema (configuraciones o parches) no deben originar reinicio de los equipos o servicios</p>	5
ATRIBUTOS EXTERNOS	30
<p>Funcionalidad: Exactitud Las llamadas que provienen de los Contribuyentes y de los Centros de Servicio ingresarán al mismo árbol y serán atendidas de acuerdo con las opciones seleccionadas por el Contribuyente.</p>	10
<p>Funcionalidad: Interoperabilidad Integración y puesta en operación de los nuevos agentes a la plataforma actual (Producción y de respaldo) de la Central de Consultas. Integración con la solución IVR y los Webservices para consulta de aplicaciones.</p>	10
<p>Funcionalidad: Almacenamiento Grabación de llamadas con hora, fecha, duración de la llamada, ANI de la llamada, anexo o plance del agente. Permite recuperar y escuchar las llamadas en tiempo real (en línea), hacer búsquedas históricas de las mismas.</p>	10



[Handwritten signature]

ATRIBUTOS DE USO	50
Funcionalidad: Productividad Generación de reportes y estadísticas en tiempo real, lo cual permite modificar la asignación de recursos en tiempo real.	10
Funcionalidad: Satisfacción Permite escuchar las llamadas en tiempo real (en línea) y recuperar los audios históricos con la finalidad de evaluar la calidad de atención al Contribuyente. Cuenta con una ventana de grabación mínima de 60 días.	10
Funcionalidad: Fiabilidad La disposición de las licencias en los nodos principal y de respaldo, permite tener una alta fiabilidad del sistema, garantizando la continuidad de atención al Contribuyente.	10
Funcionalidad: Integridad Existe una administración centralizada para la asignación de usuarios y contraseñas para el acceso al sistema de atención de llamadas.	10
Funcionalidad: Seguridad Interfaz de consulta a la base de datos de SUNAT a través de Webservices para ver información de representante legal del RUC, información del Padrón especial, Información de fraccionamientos vigentes, Valores emitidos, devoluciones, fiscalizaciones, tributos del contribuyente que ha realizado la llamada.	10

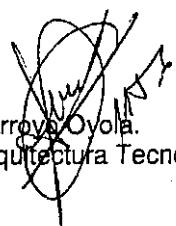
7. ANALISIS COMPARATIVO DE COSTO - BENEFICIO

- Hardware: La SUNAT dispone de la solución de Call Center para la instalación de las licencias, no siendo necesario realizar mayores inversiones en hardware.
- La implementación de las 30 licencias permitirá garantizar el valor económico de la inversión realizada en la implementación de la actual solución de Call Center de la SUNAT, debido a que dicha plataforma pueda ser utilizada por agentes a los que existen actualmente, realizando sólo inversión en software y licencias.
- El software requerido pasará a formar parte de la plataforma, 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.

8. CONCLUSIONES.

- La SUNAT cuenta con una Central de Consultas, compuesta por una plataforma Cisco.
- El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018 – 2022 señala como objetivo Institucional modernizar y optimizar la cobertura de los canales de atención, así como posicionar a la SUNAT como una Institución cercana a los Contribuyentes y Usuarios del Comercio Exterior. Por ello resulta necesario alcanzar los niveles de atención requeridos en el PEI ampliando el número de posiciones de agentes de la solución de Call Center, para lo cual es requisito fundamental complementar el equipamiento existente.
- La adquisición de nuevas licencias, de la marca Cisco, para la ampliación de la solución de Call Center de la SUNAT, cumple con los requerimientos técnicos, siendo necesaria su adquisición para mantener la capacidad de atención de los Contribuyentes.

9. FIRMA


Jorge Jesús Arroyo Oyola.
División de Arquitectura Tecnológica


CARMEN ROSA LEZMA SUAREZ
Jefe de División de Arquitectura Tecnológica
GERENCIA DE ARQUITECTURA

LISTA DE VERIFICACIÓN Y RUTA DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN PARA BIENES, SERVICIOS Y OBRAS

NOMBRE DE LA ENTIDAD

: SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y ADMINISTRACION TRIBUTARIA - SUNAT - 2019

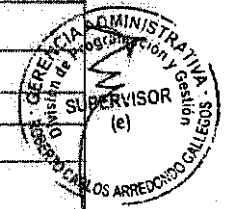
TIPO Y NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

PROVISIÓN DE LICENCIAMIENTO DE POSICIONES DE AGENTES Y TARJETAS DE PRIMARIOS PARA LA SOLUCIÓN DE CALL CENTER DE LA MARCA CISCO O EQUIVALENTE

: PREPAC 125-2019

DENOMINACIÓN DE LA CONVOCATORIA

Fase de Actos Preparatorios									
Supervisión	Item	Contenido	¿Obra en el Expediente?			Fecha	Observaciones	VoBo Supervisión	
			Si	No	No aplica				
I	1	Requerimiento del área usuaria							
		- Requerimiento (solicitud formal) suscrito por el aprobador del Requerimiento o por el AU / AUC, con conocimiento del primero.	✓			7/10/2019	MEM 2019- (OFEPI)		
		- FAR (Formato de Atención de Requerimiento), debidamente suscrito	✓			7/10/2019	MEM 2019-141371 (AT)		
		- Declaraciones Juradas de los profesionales propuestos como miembros de Comité de Selección	✓			7/10/2019			
		- RERT y TdR suscritos por el área usuaria canalizadora, y ETO con el respectivo documento de su aprobación.	✓			7/10/2019			
		- Informe Técnico Previo de Evaluación de Software emitido por la Oficina de Informática, o la que haga sus veces.	✓			7/10/2019			
		- Resolución de aprobación de la Estandarización del bien o servicio		✓		7/10/2019			
		- Declaratoria de viabilidad del PIP y verificación de viabilidad cuando exista		✓		7/10/2019			
II	2	Estudio de Indagación de Mercado (EIM):							
		- Informe de IIM y sus Informes complementarios, suscrito por el OEC							
		- Informe del AU/AUC sobre la contratación directa							
		- Documentos sustentarios del IIM							
		■ Cotizaciones							
		■ Precios históricos de la Entidad:							
		■ Estructura de costos:							
		■ Precios SEACE:							
		■ Otras fuentes:							
		Portales y/o páginas web							
		Catálogos							
		Revistas							
		Otros							
		3	Plan Anual de Contrataciones (PAC)						
		- Programación del procedimiento de selección en el PAC.							
4	Resumen Ejecutivo								
- Formato de resumen ejecutivo									
- Formato de cuadro comparativo (Tratándose de Obras y Consultoría de Obra)									
5	Disponibilidad Presupuestal								
- Solicitud de certificación de crédito presupuestal.									
- Certificación presupuestal otorgada por la Oficina de Presupuesto o la que haga sus veces.									
- Constancia que declare que el gasto a ser efectuado será considerado en la programación del presupuesto del año fiscal que corresponda, por parte del Jefe de la Oficina General de Administración o el que haga sus veces.									
6	Verificación de la Gerencia Administrativa								
- Verificación del Expediente de Contratación.									
7	Aprobación del Expediente de Contratación								
- Documento de aprobación del Expediente de Contratación.									
8	Designación del Comité de Selección								
- Documento de designación del Comité de Selección									
9	Formato de comunicación al OCI								
- Formato para el OCI - Aprobación de expediente de contratación									



NOTA: La Supervisión colocará su VoBo de conformidad cuando la presente lista - hoja de ruta sea derivada a la siguiente supervisión