

TERMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de Soporte Técnico de la Plataforma Tecnológica Call Center de la SUNAT de la marca CISCO o equivalente.

2. DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

Se requiere contratar el servicio de soporte técnico para la Plataforma Tecnológica del Call Center de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.

Cuadro N° 1

Ítem N°	Descripción	Unidad de medida
1	Servicio de soporte técnico de la plataforma tecnológica Call Center.	Servicio

3. FINALIDAD PUBLICA

LA ENTIDAD dentro de su PEI (2018-2025) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra en el Objetivo Estratégico N° 02: “reducir los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras”, indicando que LA ENTIDAD, como parte del Estado, evitará trasladar sobrecostos a los administrados y se compromete con la simplificación, optimización y automatización de los procesos orientados a minimizar los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras, u otras cuyo control está a cargo de LA ENTIDAD

Garantizar la operatividad y continuidad del servicio de Call Center que SUNAT brinda a los contribuyentes a nivel nacional.

4. ANTECEDENTES

- 4.1. La Actual Plataforma del Call Center se encuentra ubicada en el datacenter de SUNAT Piso 1 - sito en Calle Andrés Reyes 320 –San Isidro y datacenter de Surco. Esta plataforma cuenta con Redundancia.
- 4.2. A la fecha la cabecera del servicio del Call Center de SUNAT es el número **3150730** (en “Hunting” con 7 primarios). Para las campañas outbound es utilizado el número 3150750.
- 4.3. A la fecha el “pool” de 210 agentes del Call Center se encuentran distribuidos en los locales de Miraflores y Chucuito. Se precisa que mediante el proceso LP-010-2020: Provisión de licenciamiento de posiciones de agentes y tarjetas de primarios para la Solución de Call Center de la marca Cisco o equivalente”, contrato N°264-2020/SUNAT prestación de servicios -prestación accesoria, el contratista IBM del Perú S.A.C brinda mantenimiento, soporte y garantía a dos tarjetas E1 (una tarjeta e1 instalada en el Gateway de voz de San Isidro y la otra en Surco) y a 30 posiciones (mantenimiento de licencias cisco, alta/baja de usuarios).
- 4.4. La SUNAT cuenta con dos centros de cómputos (datacenter) y que atiende todos los servicios informáticos. Un datacenter es contingencia del otro y cada uno se encuentra en capacidad de atender la carga de usuarios.
- 4.5. SUNAT cuenta con el servicio de red inteligente 0-801-12-100, numero al cual los usuarios de provincias llaman y está integrado a la actual solución del Call Center.

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

5.1. Objetivo General

Mantener la disponibilidad de los servicios informáticos que la SUNAT pone a disposición a través de la plataforma tecnológica de Call Center, para facilitar el cumplimiento de obligaciones tributarias.

5.2. Objetivo Específico

Contratar el servicio de soporte técnico de la plataforma tecnológica Call Center a fin de asegurar la continuidad de los servicios que brinda el Call Center de la SUNAT.

6. CARÁCTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

6.1. DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

6.1.1. SOPORTE Y ASISTENCIA TECNICA

- 6.1.1.1 El servicio de soporte técnico comprenderá la atención de averías y la asistencia técnica. Se entenderá por avería a una interrupción parcial o total del servicio, así como a un decremento en la calidad de este.
- 6.1.1.2 Toda actividad que tenga que ejecutar el contratista para subsanar la avería serán sin costo alguno para la SUNAT, esto incluye servicio de reparación y solución de averías, reemplazo de las partes que se encuentre defectuoso por repuestos originales, así como asistencia técnica.
- 6.1.1.3 Se entenderá por tiempo de subsanación, al tiempo transcurrido entre la comunicación de la existencia de una avería en el servicio del call center por parte de la SUNAT al contratista, y la subsanación de ésta a su satisfacción. Ésta no debe ser mayor a **cuatro (4) horas en Lima y Callao., el inicio del tiempo de subsanación se computa desde la comunicación, mediante correo, desde la existencia de una avería en el servicio del call center por parte de la SUNAT**
- 6.1.1.4 El tiempo de subsanación incluye el tiempo de transporte y todo aquel relacionado con la atención.
- 6.1.1.5 La SUNAT podrá efectuar llamadas de servicio y/o correo electrónico de lunes a Domingo incluyendo feriados desde las 00:00 hasta las 24:00 horas (modalidad 7x24x365).
- 6.1.1.6 El Contratista deberá contar con un centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica, instalado de tal manera, que le asegure a la SUNAT que se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado en las bases.
- 6.1.1.7 La SUNAT entregará un listado del personal autorizado para comunicarse con el contratista, dicho reporte podrá ser actualizado en el momento que la SUNAT así lo requiera.
- 6.1.1.8 Las llamadas o comunicación de servicio se podrán efectuar telefónicamente, o por correo electrónico (considerándose todas estas formas igualmente válidas) a las direcciones acordadas entre SUNAT y el Contratista.
- 6.1.1.9 La SUNAT notificará las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:
 - Fecha y hora.
 - Descripción del problema.
 - Contacto en la SUNAT.

6.1.1.10 La Calidad del Servicio, deberá ser mayor o igual a 99.50% por mes. El contratista debe de realizar las siguientes actividades que aseguren la calidad del servicio brindado:

- Monitoreo de la disponibilidad del servicio.
- Registro y seguimiento de averías.
- Niveles de soporte y datos de responsables.
- Elaboración de reportes de servicio mensuales

6.1.1.11 Las averías causadas por casos fortuitos ajenas al contratista como desastres naturales no serán consideradas en la penalidad. El contratista podrá presentar una carta a la SUNAT dentro de los 5 días calendario posterior al evento, dirigido a la DGIT, exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación excepcional y la SUNAT evaluará dicha justificación.

6.1.1.12 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. SUNAT requiere soporte avanzado a la operatividad de la solución, en adición a los servicios técnicos de soporte y reemplazo de dispositivos que comprenden la arquitectura de la solución.

6.1.1.13 La plataforma de call center tiene dos gateway de voz, cada uno con 4 tarjetas E1. El soporte y garantía será brindado a los gateway y a 6 de las 8 tarjetas E1. El detalle de las tarjetas a incluir en el servicio se precisa en el siguiente cuadro:

Modelo	Serie	SITE
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TF6	Principal
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TBX	Principal
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335T34	Principal
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TH4	Contingencia
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TBC	Contingencia
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335T8B	Contingencia

El mantenimiento de licencias cisco (alta/baja de usuarios) se realizará solo a las primeras 180 posiciones.

7. LUGAR, PLAZO Y HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1. LUGAR

El servicio de soporte técnico se brindará en los datacenters de San Isidro - Andres Reyes 320 y Surco - Av. Manuel 21 Olguín.

7.2. PLAZO

El plazo de la prestación será de 365 días calendarios contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

7.3. HORARIO

El horario de la prestación mantenimiento y soporte es de 24x7x365.

8. RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)

El contratista deberá presentar mensualmente un resumen del uso de los recursos de la Solución, para medir los niveles de servicio requeridos. Adicionalmente, presentará la relación y detalle de averías presentadas en el periodo indicando el nivel de cumplimiento según los parámetros definidos en el **NIVEL DE ACUERDO DE SERVICIO**.

9. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

9.1. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

El proveedor debe acreditar mediante documento o carta la autorización del fabricante del equipamiento (anexo 2) para ofrecer o brindar soporte a equipos de colaboración de la marca, el cual se acreditará a la suscripción del contrato.

9.1.1 PERSONAL

A. Personal clave

Ingeniero Residente:

Cantidad: uno (01)

i. Actividades:

- Soporte de la Plataforma: Telefonía IP, Sistema Centro de Contactos, Software Grabación, Software instalada en las estaciones de Trabajo de los Agentes, en general estará a cargo de toda la suite de Call Center comprendidos en el presente proceso.
- Atención de requerimientos para la plataforma: Configuraciones de servicios en la plataforma para eventos de campaña.
- Mantenimiento y respaldo de información de la plataforma.
- Elaboración de informes y/o reportes mensuales sobre el servicio y performance de la plataforma, así como recomendaciones.
- Soporte y gestión del tarifador.
- Gestionar y canalizar escalamientos de soporte de la plataforma hasta que se tenga solucionado el evento reportado.
- El ingeniero residente brindará la atención presencial en las sedes que se le asigne.

ii. Perfil:

Debe poseer como mínimo título en Ingeniería:

- Electrónica o Telecomunicaciones y/o
- Sistemas o Informática y/o
- Ciencias Informáticas y/o
- Redes y comunicaciones y/o
- Sistemas computacionales.

Asimismo, deberá de contar con una certificación vigente de segundo nivel como mínimo en la especialidad de Collaboration, dentro de la gama de certificaciones del fabricante de los equipos indicado en el anexo 2. El cual deberá ser presentado para la suscripción del contrato.

iii. Experiencia:

Tres (3) años de experiencia mínima en la instalación y configuración de soluciones de Call Center o Centro De Atención Telefónica o de Contact Center.

10 OTRAS CONSIDERANCIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

10.1 OTRAS OBLIGACIONES

10.1.1 Otras obligaciones del contratista

- El Contratista se compromete a no cambiar ni remover a ningún profesional propuesto durante la ejecución del servicio salvo por Incapacidad física por accidente, enfermedad o motivo de fuerza mayor.
- En caso de producirse esta situación, el Contratista lo comunicará por escrito a la División de Ejecución Contractual en un plazo máximo de 05 días calendario de ocurrido el evento, presentando además la información necesaria que permita demostrar que el reemplazo propuesto reúne iguales o superiores características a los previstos en las bases para el personal a ser reemplazado. El cumplimiento de las condiciones del profesional propuesto como reemplazante será evaluado y aprobado por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT). La División de Ejecución Contractual, comunicará al Contratista los resultados de la evaluación realizada, dentro de los diez (10) días calendario de recibidos los documentos.
- La SUNAT se reserva el derecho de solicitar al Contratista que cualquier miembro de su personal, o cualquier subcontratista o personal de éste, sea retirado y reemplazado. El/la reemplazante deberá ser aprobado por la SUNAT y reunir iguales o superiores características a las previstas en las Bases para el personal a ser reemplazado/a.

10.1.2 Otras obligaciones del contratista referidas a la seguridad y salud en el trabajo

- El CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a dotar, proveer y/o administrar 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, bajo apercibimiento de RESOLVER EL CONTRATO en el supuesto que incumpla los requisitos dispuestos por la normatividad correspondiente; documento que será entregado por LA SUNAT a la suscripción del contrato.
- El contratista es responsable de las acciones y tareas encomendadas a su personal como parte de la prestación del servicio, garantizando el cumplimiento en los horarios estipulados y comportamiento ético dentro de la entidad.

10.2 SUBCONTRATACIÓN

El contratista, puede subcontratar parte del servicio hasta por el 40% del monto del contrato original, previa autorización de la Entidad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 ° de la Ley de Contrataciones del Estado, y del artículo 147° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

10.3 CONFIDENCIALIDAD

- 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 proceso de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del presente contrato.
- El contratista deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del contrato, quedando prohibida revelarla a terceros.
- Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el contrato.
- Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por el contratista.
- 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.

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.

- Finalmente, queda establecido que EL CONTRATISTA es responsable de garantizar la integridad de la información o del procesamiento a la cual tiene acceso, entendiéndose por ello que la información se mantenga inalterada ante accidentes o intentos de manipulación maliciosos realizados por terceros; y que sólo se podrá modificar la información mediante autorización expresa de LA SUNAT.
- Asimismo, EL CONTRATISTA declara que se somete a las disposiciones previstas por la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias; haciendo dicho compromiso extensivo a sus trabajadores y cualquier personal a su cargo, responsabilizándose ante cualquier incumplimiento generado.

10.4 PROPIEDAD INTELECTUAL

- EL CONTRATISTA se compromete a no usar el nombre de la SUNAT ni hacer referencia al bien o servicio materia del presente contrato, en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización de la SUNAT. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de propiedad exclusiva de la SUNAT. La SUNAT no se hace responsable por el uso por cuenta del contratista respecto de productos protegidos por las leyes aplicables a derechos de propiedad intelectual nacional o internacional.
- El Contratista deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a la SUNAT, a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación, demanda, pérdida, daño, costo y gasto cualquiera sea su naturaleza, incluidos los honorarios y gastos de representación legal, en los cuales pueda incurrir la SUNAT como resultado de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato debido a la instalación de los bienes por parte del Contratista o el uso de los mismos por parte de la SUNAT.
- Si se entablara una demanda o reclamación contra la SUNAT como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas, la SUNAT notificará con prontitud al Contratista, y éste podrá, a su propio costo y a nombre de la SUNAT, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.
- Si el Contratista no cumpliera con la obligación de informar a la SUNAT dentro del plazo de ley contado a partir de la fecha del recibo de tal notificación, de su intención de proceder con cualquier acción legal o reclamación, la SUNAT tendrá derecho a emprender dichas acciones o reclamaciones a nombre propio.
- La SUNAT se compromete a brindarle al Contratista, cuando éste así lo solicite, cualquier asistencia que estuviese a su alcance para que el Contratista pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. La SUNAT será reembolsado por el Contratista por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

10.5 CONFORMIDAD DE LA PRESTACION

Las conformidades de la prestación del servicio se emitirán de manera mensual por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica y se darán de acuerdo con los plazos y a los entregables indicados en los numerales 7.2 y 8 respectivamente.

10.6 FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos mensuales (8.333% aproximadamente del monto contratado), luego de emitida la conformidad por parte de la DGIT, de acuerdo con el numeral 8 y aplicándose lo indicado en el numeral 10.7.

10.7 PENALIDADES

10.7.1 PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACION.

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.

10.7.2 OTRAS PENALIDADES

En concordancia con el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, se tendrá en cuenta los siguientes conceptos, para la aplicación de otras penalidades:

Las penalidades por mora o retrasos durante la prestación se aplicarán sobre el monto mensual a pagar y de acuerdo con lo indicado en el **NIVEL DE ACUERDO DE SERVICIO**:

Se define el **nivel de acuerdo de servicio** como el compromiso por parte del contratista para ofrecer servicios de calidad, en función a los siguientes parámetros:

UPTIME Mantenimiento Correctivo: A efectos de velar por el fiel cumplimiento de la garantía de buen funcionamiento, la entidad realizará mensualmente el control de llamadas y averías que tengan naturaleza de mantenimiento correctivo, cuantificando las horas de exceso en la atención de acuerdo a lo establecido en el presente numeral.

DE LA CALIDAD DEL SERVICIO – El cálculo del Uptime mensual, se calculará de la siguiente manera:

$$\text{UPTIME (mes)} = (\text{THM} - \text{THE}) / \text{THM}$$

Donde:

THM= Sumatoria de las cantidades de horas de atención en un mes (720)

THE=Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de subsanación máximo de reparación establecido en las especificaciones técnicas) en que incurrió el Contratista para el mantenimiento correctivo de los equipos en un mes.

Ejemplo:

En 1 mes hubo 03 incidentes, pero fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos, con 5, 8 y 10 horas de retraso totales, respectivamente, el UPTIME será:

$$\text{THM} = 24 \times 30 = 720 \text{ horas}$$

$$\text{THE} = 5 + 8 + 10 = 23 \text{ horas por las 3 incidencias.}$$

$$\text{UPTIME (mes)} = (720 - 23) / 720 = 697 \text{ horas (96.80\%)}$$

La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:

Rango del Uptime	Penalidad ⁽¹⁾
<99%,100%>	0%
<98%,99% >	2%
<97%,98%>	4%
<96%,97%>	6%

<95%,96% >	8%
<94%,95%>	10%
Menor o igual a 94%	10% ⁽²⁾

(1) Porcentaje del pago mensual

(2) Se acumula para efectos de resolver Contrato

Por tanto, para el ejemplo anterior, el contratista tendrá una penalidad en el mes equivalente al 6%, si el contratista incurre en dos oportunidades en un UPTIME igual o inferior al 94% durante la vigencia del contrato, la Entidad considerará ello como incumplimiento y podrá iniciar el procedimiento de resolución de contrato por dicha causal, conforme lo previsto en el Artículo 169 del reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

El pago del servicio de garantía de buen funcionamiento, correctivo soporte y asistencia técnica se realizará de manera trimestral considerando la sumatoria de los Uptimes mensuales.

De presentarse una situación excepcional que impida al Contratista cumplir con los plazos de respuesta establecidos, este podrá enviar una carta al Comprador exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. Si el comprador encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.

11 RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

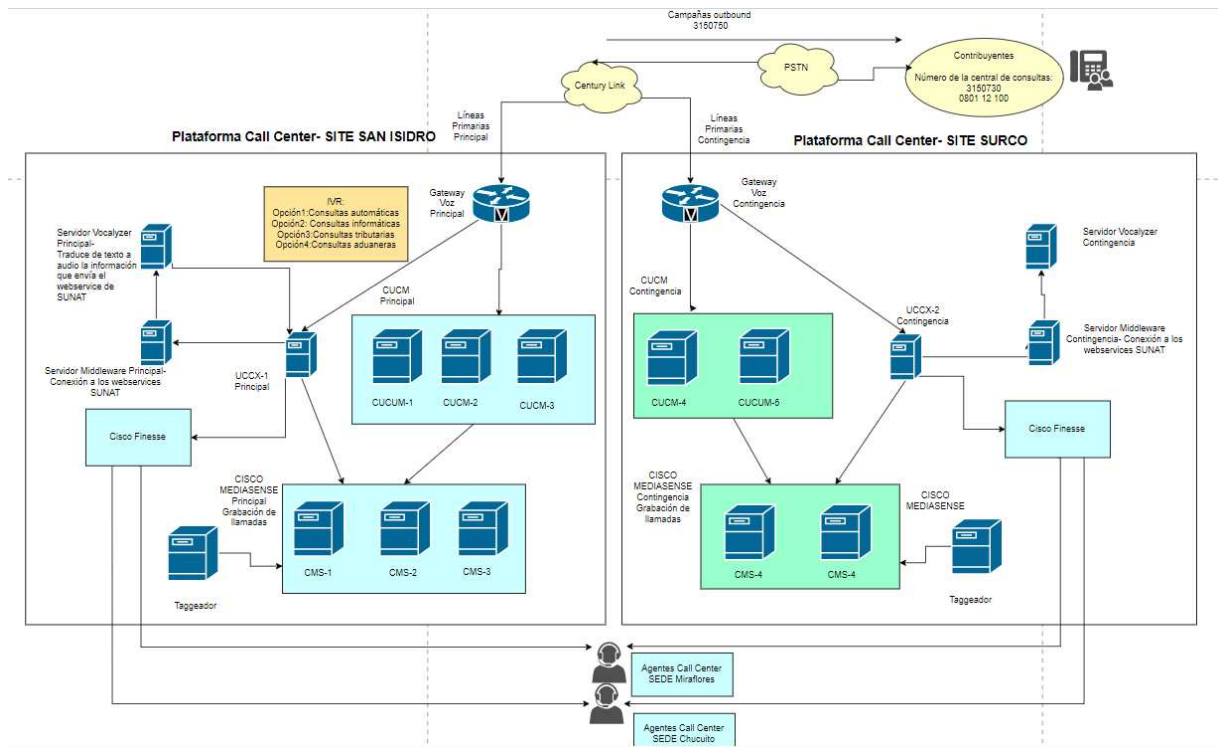
El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados, conforme a lo indicado en el numeral 40.2 del artículo 40° de la ley de Contrataciones del Estado, por un plazo máximo de un (1) año a partir de la última conformidad otorgada por la SUNAT.

12 ANEXOS

Se adjunta los siguientes anexos

- Anexo 1: PLATAFORMA ACTUAL CALL CENTER SUNAT
- ANEXO 2: EQUIPOS FISICOS PLATAFORMA CALL CENTER
- ANEXO3: Servidores y equipos virtuales PLATAFORMA CALL CENTER

ANEXO 1: PLATAFORMA ACTUAL CALL CENTER SUNAT



ANEXO 2: EQUIPOS FISICOS PLATAFORMA CALL CENTER

TIPO DE EQUIPO	Servicio	Fabricante	Modelo	SERIE	SITE
SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4S2	FCH1942V1SZ	Principal
SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4S2	FCH1936V1EA	Principal
SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	FCH1939V1BH	Principal
SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	FCH1939V186	Principal
SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	FCH2219V05M	Principal
ROUTER	Gateway voz	CISCO	CISCO2921/K9	FJC1935A2DE	Principal
ROUTER	Gateway voz - integración Telefonía IP	CISCO	CISCO2901/K9	FJC1935A2KQ	Principal
SWITCH	Conectividad entre los equipos del call center	CISCO	Nexus3064T	FOC1825R16S	Principal
FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4S2	FCH1942V1WX	Contingencia
FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4S2	FCH1942V1SU	Contingencia
FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	FCH1939V17S	Contingencia
FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	FCH1939V1B3	Contingencia
ROUTER	Gateway voz	CISCO	CISCO2921/K9	FJC1935A2D9	Contingencia
SWITCH	Conectividad entre los equipos del call center	CISCO	Nexus3064T	FOC1934R2GJ	Contingencia

ANEXO 3: Servidores y equipos virtuales PLATAFORMA CALL CENTER

Servidores y equipos virtuales	Servicio
Servidor Cisco Unified Communications Manager	Gestión de llamadas
Servidor Cisco Unified Contact Center Express	Servicio de atención-IVR Gestión de los agentes Servicio de reporteria
Servidor Middleware	Servicio conexión webservices SUNAT
Cisco MediaSense	Servicio grabación de llamadas
Servidor Taggeador	Servicio etiqueta llamadas.
Servidor Vocalizer	Traduce de texto a audio la información enviada por el webservice de SUNAT
BIG-IP	Balanceador virtual

II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	CAPACIDAD TECNICA Y PROFESIONAL
A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1.1	FORMACION ACADEMICA
	<p><u>Requisitos</u></p> <p>(01) Un Ingeniero residente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Electrónica o Telecomunicaciones y/o• Sistemas o Informática y/o• Ciencias Informáticas y/o• Redes y comunicaciones y/o• Sistemas computacionales. <p><u>Acreditación</u></p> <p>El 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 : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso EL 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>
A.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Requisitos</u></p> <p>(01) <u>Ingeniero residente:</u></p> <p>Tres (3) años de experiencia mínima en la instalación y configuración de soluciones de Call Center o Centro De Atención Telefónica o de Contact Center.</p> <p>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</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>
B	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a (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>En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 40, 000.00 cuarenta mil CON 00/100 soles, por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación</p>

de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Servicio de soporte técnico de soluciones de Comunicaciones Unificadas.
- Servicio de soporte técnico de soluciones de Telefonía o Centrales Telefónicas

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 pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

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** 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 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.

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 otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo respectivo**.

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.

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

Importante

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 fehacencia 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".

	<ul style="list-style-type: none">• <i>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.</i>• <i>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".</i>