



INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACION DE SOFTWARE
N° 13 -2020-SUNAT/1U4100

1. NOMBRE DEL AREA:

DIVISIÓN DE ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN Y DE APLICACIONES

2. RESPONSABLES DE LA EVALUACION:

JORGE JULIO CHATA TINTAYA

3. CARGO:

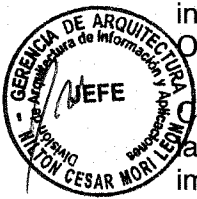
ARQUITECTO DE INFORMACIÓN Y DE APLICACIONES

4. FECHA:

10 DE MARZO DEL 2020

5. JUSTIFICACIÓN:

Desde el 05 de diciembre del 2016, la División de Canales Centralizados (DCC) gestiona de manera conjunta los procesos de asistencia y atención de consultas informáticas y tributarias en línea a través del servicio mensajería instantánea mediante el chat informático y tributario, ello en atención a lo establecido en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la SUNAT.



Con el propósito de cumplir con lo regulado en el ROF de la SUNAT y considerando que la administración no cuenta con una herramienta propia, el canal virtual – CHAT se implementó con una herramienta constituida por un software de uso libre. No obstante, este software carece de las funcionalidades necesarias para garantizar la provisión de un buen servicio.

Por lo que se requiere contratar un servicio de mensajería instantánea para que el personal de la División de Canales Centralizados que realiza labores de asistencia y atención de consultas de los contribuyentes y los operadores de comercio exterior, pueda brindar un servicio óptimo a los usuarios.

6. ALTERNATIVAS:

- 1) Análisis 01: Comm100 Enterprise.
- 2) Análisis 02: Zoho Sales IQ.

7. ANALISIS COMPARATIVO TECNICO

Para el análisis comparativo técnico se han considerado las siguientes opciones:

- 1) Análisis del Software Comm 100 Enterprise
- 2) Análisis del Software Zoho Sales IQ

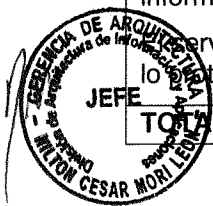
	Puntaje Máximo	Comm100 Enterprise	Zoho Sales IQ
Atributos internos			
Funcionalidad: Adecuación La herramienta se adecua a las necesidades del usuario: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Crear un formulario de ingreso para que los usuarios puedan acceder a la cola y esperar su turno de atención, gestionar colas de manera independiente. ➤ Configurar cantidad máxima de usuarios en cada cola independiente, configurada por el administrador. ➤ Transferir una conversación de un agente a otro. 	20	20	20
Fiabilidad: Madurez El producto es una maduración de software anteriores.	10	10	10
Funcionalidad: Seguridad La herramienta debe contar con 2 perfiles: <ul style="list-style-type: none"> Agente, quien atiende las conversaciones provenientes de contribuyentes o ciudadanos. Supervisor de los agentes (Administrador), quien monitorea las atenciones que se brindan e incluso tiene acceso a las conversaciones realizadas, así como podrá realizar las configuraciones de la aplicación requeridas 	10	10	10
Fiabilidad: Recuperabilidad La plataforma que aloje el servicio de mensajería instantánea – Chat debe cumplir como mínimo un nivel de disponibilidad de 99.9%. Si se produce una caída del sistema se debe almacenar toda la conversación hasta antes de la caída	10	10	10
Capacidad de mantenimiento: Capacidad de ser analizado	10	10	10



Debe manejar logs de auditoria. Dichos logs deben contener todos los accesos de administradores del chat y administradores de software base (sistema operativo, base de datos, servidores web, servidores de aplicaciones). El perfil de administrador de software base es el que tendrá acceso a los logs.			
Atributos de uso			
<p>Eficacia</p> <p>Permite a los usuarios lograr las metas especificadas con exactitud e integridad.</p> <p>Cuenta con una opción que permita cargar respuestas frecuentes (respuestas comunes) para que los agentes puedan escoger de una relación desplegable o un repositorio en cualquier momento durante la conversación.</p>	10	10	10
<p>Productividad</p> <p>La herramienta debe proveer los reportes y consultas se podrán visualizar en pantalla y tendrán la opción de impresión y descarga en formato Excel o equivalente. Asimismo, todos los reportes deben poder filtrarse como mínimo por rango de fechas</p>	20	20	20
<p>Seguridad</p> <p>Garantizar la privacidad de la información. La comunicación de los usuarios versus la solución debe pasar siempre por un canal seguro de tipo HTTPS (SSL/TLS 1.2 como mínimo).</p> <p>El servicio de mensajería instantánea debe llevar a cabo la función de cifrado, con la finalidad de proteger la información almacenada en las instancias o ambientes virtuales, para evitar realizar la violación y/o modificación de la información, robo de información o pérdida de la información</p> <p>El servicio debe contar con mecanismos de seguridad que lo protegen de cualquier tipo de ataque externo o interno</p>	10	10	10
TOTAL	100	100	100

8. ANALISIS COMPARATIVO COSTO BENEFICIO


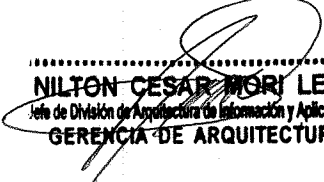
- 1) Análisis 01: Software Comm 100 Enterprise:
Precio promedio referencial según análisis hecho de cotizaciones enviado por el mercado es S./ 435,000.00 (incluido IGV), para el servicio de mensajería instantánea para 20 agentes por 03 años.
- 2) Análisis 02: Software Zoho Sales IQ
Precio promedio referencial según análisis hecho de cotizaciones enviado por el mercado es S./ 95,000.00 (incluido IGV), para el servicio de mensajería instantánea para 20 agentes por 03 años.



9. CONCLUSIÓN

- 1) Tanto el software Comm 100 Enterprise como el software Zoho Sales IQ cumplen con los requerimientos del usuario indicados en los Términos de Referencia.

10. FIRMA

	 ***** NILTON CESAR MORI LEON Jefe de División de Arquitectura de Información y Aplicaciones GERENCIA DE ARQUITECTURA
ELABORADO POR 2936 – JORGE JULIO CHATA TINTAYA	EVALUADO POR (firma y sello) 141A – NILTON CESAR MORI LEON