

TERMINOS DE REFERENCIA

Contratación de un servicio para la evaluación, mejora de diseño e implementación de los micrositos de la SUNAT

CONTRATO DE PRÉSTAMO BID N° 4725/OC-PE	
Denominación del Componente	<i>2-Mejora del control y cumplimiento tributario y aduanero.</i>
Sub-Componente	<i>2.1-Modernización e integración de procesos y sistemas de tributos internos y aduanas.</i>
Plazo	<i>255 días calendario, incluye las revisiones, emisión de conformidad y levantamiento de observaciones.</i>

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación de un servicio para la evaluación, mejora de diseño e implementación de los micrositos de la SUNAT.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Cuando se mencionen en el presente documento los siguientes términos y expresiones, tendrán el significado que se indica a continuación:

- a) **Oferente:** Empresa participante en el proceso de selección.
- b) **Proveedor:** Oferente al cual se le ha adjudicado la buena pro y ha firmado contrato.
- c) **SUNAT:** Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.
- d) **BID:** Banco Interamericano de Desarrollo.
- e) **CP 4725:** Contrato de Préstamo 4725/OC-PE – Mejoramiento de los servicios de recaudación tributaria y aduanera a través de la Transformación Digital.
- f) **Proyecto BID:** “Mejoramiento de los Servicios de Recaudación Tributaria y Aduanera a través de la Transformación Digital”.
- g) **UEMSI:** “Unidad Ejecutora Mejoramiento del Sistema de Información de la SUNAT” – MSI.
- h) **CT:** Coordinación Técnica.
- i) **DGO:** División de Gestión de Orientación.
- j) **GOS:** Gerencia de Orientación y Servicios.
- k) **GA:** Gerencia de Arquitectura
- l) **TDR:** Términos de Referencia.
- m) **OSI:** Oficina de Seguridad Informática.
- n) **Experiencia de usuario (UX):** Filosofía de diseño que tiene por objetivo la creación de productos que resuelvan necesidades concretas de sus usuarios finales, consiguiendo la mayor satisfacción y mejor experiencia de uso posible con el mínimo esfuerzo.

3. FINALIDAD PÚBLICA

La SUNAT dentro de su PEI (2018-2026) ha establecido como objetivo estratégico institucional: Reducir los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras, lo que se espera alcanzar, entre otras, a través de la modernización de los servicios que presta la SUNAT, masificando los servicios no presenciales.

En tal sentido, los microsítios de la SUNAT son parte de su plataforma virtual, mediante la cual se brinda asistencia y orientación a los contribuyentes.

La oferta informativa virtual de la administración tributaria peruana utiliza portales especializados (microsítios web) dirigidos a atender las necesidades de información de los ciudadanos y contribuyentes, de acuerdo con la siguiente segmentación:

- a) **Emprender.sunat.gob.pe:** Pequeñas y medianas empresas.
- b) **Personas.sunat.gob.pe:** Perceptores de rentas de trabajo y de capital.
- c) **Cpe.sunat.gob.pe:** Emisores de comprobantes de pago electrónico (CPE) y registros electrónicos.
- d) **Orientacion.sunat.gob.pe:** Especialistas tributarios.
- e) **Renta.sunat.gob.pe:** Obligados a presentar la declaración anual del Impuesto a la Renta.

En ese sentido resulta necesario evaluar si los actuales microsítios web o portales especializados atienden las necesidades de quienes deben cumplir con sus obligaciones tributarias; asimismo incorporar mejoras en cuanto a su estructura, diseño, colores a los microsítios web, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio brindado por la SUNAT.

4. ANTECEDENTES

La República del Perú suscribió con el Banco Interamericano de Desarrollo – BID el 15 de febrero de 2019 el Contrato de Préstamo N°4725/OC-PE para financiar el proyecto “Mejoramiento de los Servicios de Recaudación Tributaria y Aduanera a través de la Transformación Digital.”

El Proyecto BID tiene los siguientes componentes:

- I. Componente I: Mejora del modelo de gobernanza institucional en SUNAT,
- II. Componente II: Mejora del control y cumplimiento tributario y aduanero, y
- III. Componente III: Mejora de la inteligencia fiscal y la gestión de riesgo tributario y aduanera.

La SUNAT debe proveer a los ciudadanos en general y a los contribuyentes los servicios que les faciliten el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, aduaneras y otras vinculadas a las funciones que realiza la SUNAT, así como brindar servicios a la ciudadanía en general dentro del ámbito de su competencia.

Los microsítios web o portales especializados son plataformas virtuales diseñados para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones de los contribuyentes, de acuerdo con sus características, para ello cuenta con información y herramientas de asistencia que le facilitan la comprensión de sus obligaciones.

Con este servicio se busca modernizar los actuales microsítios web, que permitan al ciudadano acceder a la información actualizada desde cualquier dispositivo, modernizándolos e integrando los procesos y sistemas de tributos internos y aduanas

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACION

5.1. OBJETIVO GENERAL

Se requiere contratar un servicio basado en experiencia usuario (UX) para el diagnóstico situacional que permita evaluar y proponer mejoras de diseño y usabilidad; así como su implementación y puesta en producción de cinco (5)

micrositios web de la SUNAT, garantizando su permanencia en el tiempo con el propósito de mejorar la calidad y el nivel de satisfacción de nuestro público objetivo.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Analizar y relevar la situación actual, problemática y necesidades de los micrositios web de la SUNAT desde el enfoque de la experiencia de usuario.
- b) Diseñar y validar los prototipos (de baja y alta fidelidad) para los micrositios web de la SUNAT.
- c) Implementar, probar, poner en producción y estabilizar cinco (05) micrositios definidos por la SUNAT.

6. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

6.1. DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD DEL SERVICIO

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida
Único	Contratación de un Servicio para la evaluación, mejora de diseño e implementación de los micrositios de la SUNAT	1	Servicio

6.2. ENTREGABLES DEL SERVICIO

6.2.1. PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO

Presentación del Plan de Trabajo: El Proveedor al elaborar su plan de trabajo deberá considerar como mínimo:

- i. Introducción
- ii. Objetivos
- iii. Alcance
- iv. Descripción de las actividades
- v. Detalle del contenido y presentación de los entregables
- vi. Cronogramas

El Proveedor deberá presentar el plan de trabajo en un plazo máximo de 15 días calendario contados a partir del día siguiente de la reunión de coordinación.

6.2.2. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA SEGMENTACIÓN Y DE LOS PORTALES ESPECIALIZADOS, COMPONENTES DE LA OFERTA INFORMATIVA VIRTUAL

- a) El Proveedor debe proporcionar un informe del diagnóstico situacional, que permita conocer si la segmentación realizada por la SUNAT responde a las necesidades de los contribuyentes; caso contrario deberá identificar cual es la idónea desde la perspectiva del usuario
- b) Para el desarrollo del diagnóstico de los portales deberá tener en cuenta los micrositios: personas, emprender, CPE, renta y orientación; para lo cual deberá realizar una investigación cualitativa y una cuantitativa que permita conocer los atributos que valoran los usuarios que visitan los micrositios, debiendo considerar lo siguiente, entre otros que considere necesarios:
 - i. Evaluar la situación actual, que permita conocer las condiciones de los 5 micrositios; identificando sus deficiencias y/o complicaciones de diseño y usabilidad. Debiendo considerarse la percepción, conocimiento y el nivel de satisfacción actual del usuario con respecto a los micrositios, teniendo en cuenta las características por público objetivo, cantidad de seguidores o

usuarios, perfil según la necesidad de información, sugerencias y/ o consultas, nivel de orientación, frecuencia de visitas entre otros aspectos que el Proveedor considere evaluar.

- ii. Evaluar la usabilidad, estructuras, organización y diseño de los micrositos.
- iii. Recabar y evaluar información existente en el mercado, cuya experiencia permita mejorar la calidad del servicio tales como: segmentación, diseño, menú de navegación, compatibilidad con navegadores o dispositivos móviles, motores de búsqueda, seguridad del sitio (https), velocidad de la página, título, contenido (información, imágenes, videos y tutoriales), enlaces rotos, entre otros a recomendar por el contratista.
- iv. Recabar y evaluar la información de las experiencias de éxito de otras entidades o instituciones públicas y privadas.
- v. Indagar en el mercado respecto a otras plataformas que permitan mejorar la experiencia con el usuario, a efectos de identificar los cambios necesarios que se requieran para la propuesta de mejora.
- vi. Evaluar el estado del gestor de contenidos actual, considerando el performance, nivel de seguridad y versión actual.
- vii. Elaborar el informe de evaluación del nivel de satisfacción de usuario por cada micrositio de la SUNAT, en el cual se detallará el diagnóstico de la situación actual, identificación y causas del problema, así como los resultados de las indagaciones, recolección de información, evaluación, análisis desarrollado y las recomendaciones que permitan mejorar el nivel de satisfacción.

6.2.3. PROPONER UNA ESTRATEGIA PARA LOS MICROSITIOS WEB, CON UNA NUEVA ESTRUCTURA, DISEÑO GRÁFICO Y UTILITARIOS USADOS POR EL CONTRIBUYENTE QUE LE FACILITEN LA USABILIDAD AL USUARIO

- a) El Proveedor deberá presentar una estrategia que nos permita mejorar nuestra relación con los ciudadanos, en base a la experiencia usuario y deberá tener en cuenta los siguientes factores como mínimo para cada micrositio.
 - i. Usabilidad
 - ii. Accesibilidad
 - iii. Entendimiento de los contenidos
 - iv. Utilitarios usados por el contribuyente (tutoriales, videos, cuestionarios, vocabulario, etc.)
 - v. Analítica (mejorar la funcionalidad de analítica para los micrositos).
 - vi. Diseños responsivos.
 - vii. Capacidad de renderización multinavegador (últimas versiones de Google Chrome, Firefox, Safari, MS Edge, etc.).
 - viii. Multidispositivo (desktop y móviles).
 - ix. Breadcrumbs para desktopMenu sándwich para móviles
 - x. Configuración de memoria cache para mejoramiento de tiempo de despliegue
- b) Para la definición de la estrategia el Proveedor deberá evaluar las experiencias de éxito de otras entidades o instituciones públicas del mismo rubro o privadas que cuenten con plataformas similares a efectos de identificar los cambios necesarios que se requieran para la mejora de los micrositos y se determine el beneficio de su aplicación en la elaboración de

la estrategia.

- c) El Proveedor deberá presentar el informe de diseño de la estrategia que incluirá como mínimo:
 - i. Diseño de estrategia
 - ii. Catálogo de contenidos
 - iii. Informe de métricas e indicadores que permitan el monitoreo de la estrategia
 - iv. Manual o guía de estructuras o estilo de diseños.
 - v. Definir los prototipos de alto nivel o mockups que detallen las funcionalidades y las pantallas requeridas para las soluciones. Presentar como mínimo 3 alternativas de prototipo por funcionalidad.
 - vi. El proveedor deberá entregar los archivos de diseño gráfico, prototipos u otros entregables que complementen el servicio UX realizada.
 - vii. Mapa de sitio propuesto para los 5 micrositios.
 - viii. La definición de la arquitectura de la información mediante mapas de arquitectura, esquemas de navegación y flujogramas de una forma conceptual donde se representen todas las estructuras posibles de los contenidos, en correspondencia a las necesidades de usuarios, propósitos del negocio y contexto de uso.
 - ix. Identificación de los insight, HMWs, Design criterio canvas u otras que considere la firma prestadora del servicio.
 - x. Implementación del diseño gráfico de cada pantalla definidas para cada una de las funcionalidades
 - xi. Elaborar una guía de Diseño de interacción y el manual de estilos
 - xii. Uso de una herramienta de prototipado y navegabilidad, herramientas de mapa de calor, u otras que considere la firma prestadora del servicio.
- d) En el caso que el informe de diseño de la estrategia, propuesto por el proveedor, afecte los estándares o distintivos relacionados a la imagen institucional e identidad corporativa de SUNAT, la División de Gestión de Orientación deberá coordinar con la Gerencia de Comunicación e Imagen Institucional a fin de validar la propuesta remitida.

6.2.4. IMPLEMENTACIÓN Y ESTABILIZACIÓN DE LOS MICROSITIOS

El Proveedor deberá implementar los micrositios definidos como resultado de la estrategia aprobada de acuerdo con lo señalado en 6.1.3

- a) El Proveedor deberá desarrollar cada una de las actividades definidas en el cronograma de actividades, en los plazos establecidos.
- b) El profesional de la División de Gestión de Orientación coordinará las reuniones relacionadas con los aspectos técnicos informáticos con la División de Atención a Usuarios de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información-INSI. Necesariamente se deberá realizar reuniones de coordinación para definir los aspectos técnicos informáticos.
- c) El desarrollo de las plantillas deberá contener la menor cantidad de script y archivos CSS (hasta 3 de cada uno). Asimismo, deberá mostrar sólo las funcionalidades a emplear en la página.
- d) Cada web especializada deberá tener hasta un máximo de 800KB en su

primera página.

- e) Cada web especializada deberá estar desarrollada en el Gestor de contenidos Drupal (la última versión estable según fecha de ejecución).
- f) Los plug-ins y todos los componentes de la solución web deberán estar actualizados a la última versión estable según fecha de ejecución.
- g) El profesional de la división de arquitectura de información y aplicaciones de la INSI es quien define las características técnicas de la página web a desarrollar.
- h) En caso hubiera observaciones o errores, el Proveedor deberá realizar el desarrollo que el responsable de la INSI recomiende.
- i) Para el diseño de cada web especializada, el proveedor deberá presentar por lo menos 3 diseños, de los cuales se seleccionará uno. El profesional a cargo de las coordinaciones **de la División de Gestión de Orientación** y el proveedor firmarán un Acta de Aprobación del diseño por cada web especializada.
- j) Por la naturaleza del trabajo, la elaboración se deberá realizar en las instalaciones del Proveedor, pero la implementación y la capacitación deberán realizarse en las instalaciones de la SUNAT.
- k) El proveedor será el responsable de la instalación y/o implementación de los micrositios en los ambientes de SUNAT bajo la supervisión de la división de gestión de infraestructura tecnológica (DGIT).
- l) El proveedor será responsable de hacer entrega de los archivos fuentes que utilizara en la puesta a producción de los micrositios, estos archivos deberán ser entregado de manera digital a la división de arquitectura de información y aplicaciones.
- m) La solución debe cubrir con los requerimientos de seguridad en aplicaciones web detallados en OWASP TOP TEN :2021, OWASP Testing Gate. El contratista deberá presentar evidencia detallada que muestre el cumplimiento de lo solicitado.
- n) Los componentes que se utilicen en el desarrollo e implementación de las webs especializadas deben ser versiones actuales con soporte a largo plazo (LTS) y no deben presentar ninguna vulnerabilidad.
- o) El proceso de pruebas técnicas será realizado en ambiente no productivo con el equipo de técnicos que asigne la GOSU y GA (tiempo de despliegue, etc)**
- p) El proceso de pruebas de aceptación será realizado con la División de Gestión de Orientación y el proveedor, firmando un acta de aceptación por cada web implementada.**
- q) Previo al despliegue de los micrositios el proveedor debe realizar las pruebas de análisis estático de código (SAST), mostrando evidencia de la no existencia de vulnerabilidades.
- r) Después de realizar el despliegue y puesta en producción (15 días después), se debe realizar un escaneo de vulnerabilidades, al identificarse alguna vulnerabilidad estas deben ser mitigados por el proveedor, deberá presentar un informe con los resultados.
- s) Acompañamiento para puesta en producción y estabilización.
- t) En caso se tengan algunas consultas referidas a aspectos de seguridad informática, se deberá realizar la coordinación con el responsable de la implementación por parte de SUNAT y este a la interna lo hará con la Oficina de Seguridad Informática de la Intendencia Nacional de Sistemas de

7. PRESENTACION DE ENTRAGABLES, LUGAR Y PLAZO DE EJECUCION DEL SERVICIO

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

7.1.1. LUGAR DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

El servicio se realizará en las instalaciones de la prestadora del servicio. Cuando la SUNAT requiera de la presencia física de la firma prestadora del servicio en las instalaciones de la entidad, ésta se solicitará mediante llamada telefónica o por correo electrónico¹ con una anticipación no menor a dos (02) días calendario.

7.1.2. PRESENTACIÓN DE ENTREGABLES:

Los entregables serán presentados en forma digital (en PDF, Word y otros archivos generados) a través de la mesa de partes virtual de la SUNAT (<https://ww1.sunat.gob.pe/olat-ittramitedoc/registro/iniciar>) y/o a través de medio electrónico que señale la UEMSI y/o en las instalaciones de la SUNAT (Av. Garcilaso de la Vega N.º 1472 - Lima 1), a través de Mesa de Partes en el horario de 08:30 am a 04:30 pm, los mismos deberán estar dirigidos a la Coordinación Técnica de la UEMSI

Asimismo, se podrán realizar coordinaciones a través de correo electrónico¹, videoconferencia, teleconferencia u otro medio de comunicación virtual, y que estime conveniente la SUNAT.

Adicionalmente, LA CONTRATANTE podrá realizar comunicaciones al Consultor, a través de la dirección electrónica: sigepip@proyectobid3.com. Dicha dirección no es válida para recibir comunicaciones, pues corresponde a un buzón desatendido.

7.2. PLAZO MÁXIMOS

a) El cronograma de actividades es el siguiente:

Entre- gable	Actividad	Plazos máximos	Revi- sión de la SUNAT	Lev. Obs.	Confor- midad de la SUNAT
E1	Plan de trabajo. De acuerdo al numeral 6.2.1	A los 15 días calendarios contados a partir de la firma del contrato	5	5	5
E2	Diagnóstico de la situación actual de la segmentación y de los portales especializados, componentes de la oferta informativa virtual. De acuerdo al numeral 6.2.2	60 días calendarios contados a partir del día siguiente de la conformidad del Entregable1.	5	5	5
E3	Proponer una estrategia para los micrositios web, con una nueva estructura, diseño gráfico y utilitarios usados por el contribuyente que le faciliten la usabilidad al usuario.	90 días calendario, contados a partir de día siguiente de la conformidad del Entregable2.	5	5	5

¹ El ganador de la buena pro debe presentar para la suscripción del contrato un documento indicando un correo electrónico de dominio propio y los números telefónicos para las coordinaciones correspondientes.

	De acuerdo al numeral 6.2.3				
E4	Implementación y estabilización de los micrositos. De acuerdo al numeral 6.2.4	30 días calendario, contados a partir de día siguiente de la conformidad del Entregable3	5	5	5

- b) Si la fecha de entrega coincide con un sábado, domingo o feriado, esta fecha se trasladará al día hábil siguiente.
- c) De existir observaciones, la SUNAT las comunicará vía electrónica al Proveedor, indicando claramente el sentido de éstas, otorgándole el plazo descrito en el cuadro anterior columna "Lev. Obs".
- d) La Coordinación Técnica de UEMSI deberá comunicar al Proveedor la emisión de la conformidad, a fin de que de por iniciado el plazo del siguiente entregable.
- e) El plazo de ejecución total del contrato es de 195 días calendario, contados a partir del día siguiente de la firma del contrato, sin considerar las revisiones, emisión de conformidades ni levantamiento de observaciones.
- f) El plazo de vigencia del contrato será de 255 días calendario, plazo que incluye las revisiones, emisión de conformidades y levantamiento de observaciones.
- g) Si la SUNAT encontrara observaciones, notificará al Proveedor a través de una comunicación, adjuntando el respectivo detalle de la observación.
- h) Si pese al plazo otorgado (detallado en el cuadro anterior), al Proveedor no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la entidad puede otorgar periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar penalidades desde el vencimiento del plazo para subsanar, sin considerar los días de retraso en los que pudiera incurrir la entidad como producto de la revisión.
- i) En el caso de entregables que manifiestamente no cumplan con las características y condiciones requeridas (entregables incompletos), se considerarán como no presentadas y no ejecutada la prestación; por lo que, empezará a computar el plazo de la penalidad correspondiente
- j) Las etapas del servicio y cronograma podrán ser mejorados por el proveedor considerando los plazos máximos de entrega indicados en el plan de trabajo.
- k) La SUNAT podrá solicitar en cualquier momento del proceso, la entrega (en soporte físico y/o magnético y/o electrónico) de un avance de la investigación y la remisión de cualquiera de los documentos relacionados a la misma.

7.3. HORARIO

Para las actividades que el Proveedor deba ejecutar en cualquiera de las sedes de La SUNAT, se debe considerar el siguiente horario de trabajo lunes a viernes desde las 8:30 am. a 4:30 pm; en caso el Proveedor requiera realizar alguna actividad fuera de dicho horario deberá solicitarlo de forma anticipada (01 día antes como mínimo) vía correo electrónico al jefe o líder del proyecto por parte de la SUNAT para su aprobación considerando las ventanas de disponibilidad de mantenimiento.

En caso de que el servicio se desarrolle en forma total o parcial de manera remota, el horario a considerar será previa coordinación con la Gerencia de Arquitectura.

8. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad del servicio será otorgada por la Coordinación Técnica de la UEMSI previa opinión favorable de las siguientes áreas correspondientes a cada entregable:

Entregables	Entregable	Opinión favorable de:
E1	Plan de trabajo.	DGO/GA
E2	Diagnóstico de la situación actual de la segmentación y de los portales especializados, componentes de la oferta informativa virtual	DGO
E3	Proponer una estrategia para los micrositos web, con una nueva estructura, diseño gráfico y utilitarios usados por el contribuyente que le faciliten la usabilidad al usuario	DGO
E4	Implementación y estabilización de los micrositos, según lo detallado en la actividad	DGO/GA

9. FORMA DE PAGO DEL SERVICIO

El pago se realizará de acuerdo a las siguientes condiciones, luego que se haya emitido la respectiva conformidad.

Entregables	Forma de Pago (% del monto total contratado)
E1	0%
E2	10%
E3	35%
E4	55%

10. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

10.1. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

a) Experiencia general:

Experiencia mínima, 4 proyectos en los últimos ocho (08) años, en el rubro de consultoría o servicio de implementación de proyectos web usando UX o implementación de páginas web o experiencias relacionadas al objetivo de la contratación, en entidades públicas o privadas.

b) Experiencia específica:

Experiencia en al menos tres (3) proyectos en los últimos siete (07) años, relacionados a la mejora y/o rediseño de páginas web especializadas utilizando UX.

- i. Para la suscripción del contrato, tener en cuenta que conforme al Decreto Supremo N° 032-2023-RE y al "Convenio de la Apostilla", para que los documentos expedidos en el exterior tengan validez en el Perú deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú o, en el caso de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya.

10.2. REQUISITOS DEL PERSONAL TECNICO

El Proveedor deberá contar con un equipo mínimo de profesionales a dedicación exclusiva para la prestación del servicio según el siguiente detalle:

a) Perfil I: jefe de Proyecto

- **Grado académico**

Mínimo bachiller en Ingeniería Industrial, o Comunicaciones, o Economía, o Administración, o Marketing, o Estadística, o Psicología o Sociología con Maestría en Administración, Marketing, Sociología o Antropología.

- **Experiencia general:**

Experiencia mínima de ocho (8) años, participando en proyectos de tecnología de información, en empresas del sector público o privado.

- **Experiencia específica:**

- Experiencia mínima en tres (3) proyectos, durante los últimos cuatro (4) años, en proyectos de rediseño web
- Experiencia mínima cuatro (4) años liderando equipos de innovación y/o transformación.

b) Perfil II: Especialista UX/UI o Senior UX/UI o Design Leader

- **Grado académico**

Mínimo bachiller o su equivalente en el extranjero en Marketing, Comunicación social, Psicología, ingeniería Industrial, ingeniería de Sistemas o informática.

- **Experiencia general:**

Mínimo de cinco (5) años desempeñando roles como especialista en UX o analista UX o Design líder, participando en proyectos de tecnología de la información.

- **Experiencia específica:**

Experiencia en los últimos tres (3) años en el Diseño de soluciones basadas en la Experiencia del Usuario.

- **Estudios Adicionales:**

Contar con certificaciones en Diseño de UX o cursos oficiales en Diseño de UX mínimo 32 horas acumuladas.

c) Perfil III: UX Desing

- **Grado académico**

Mínimo bachiller o su equivalente en el extranjero en Marketing, Comunicación social, Diseñador Gráfico, Psicología social, ingeniería Industrial, ingeniería de Sistemas o informática.

- **Experiencia general:**

Mínima de seis (6) años como especialista en UX realizando trabajos de investigación.

- **Experiencia específica:**

- Experiencia en servicios diseño de páginas web, portales y herramientas web en los últimos cinco (5) años. mejorando micrositios web en empresas de servicios de alcance masivo (por ejemplo, servicios públicos, servicios financieros, etc.)
- Mínimo 2 proyectos aplicando experiencia usuaria.

d) Perfil IV: Especialista en UX Research

- **Grado académico**

Mínimo bachiller o su equivalente en el extranjero en Marketing, Comunicación social, Psicología social.

- **Experiencia general:**

Mínimo de cinco (5) años como especialista en UX liderando equipos en entidades del sector público o privado en manejo de diseño de prototipos con UX, brindando servicio de soporte de nivel avanzado.

- **Experiencia específica:**

Mínimo tres (3) años como Especialista en UX/Research, realizando trabajo en investigación.

e) Perfil V: Especialista en UX Writer

- **Grado académico**

Mínimo bachiller o su equivalente en el extranjero en Marketing, Comunicación social, Psicología social, Lingüística.

- **Experiencia general:**

Mínimo de cinco (5) proyectos de desarrollo y/o mejora de productos digitales para el sector público o privado participando en proyectos de writing y desarrollo de matrices y/o manuales de voz y tono.

- **Experiencia específica:**

Mínimo cuatro (4) proyectos como Especialista UX Writer, desarrollando matriz y/o manual de voz y tono de los productos digitales.

11. MECANISMOS DE COORDINACIÓN

Como parte de la organización del proyecto, se conformará un Comité de Seguimiento, y su conformación será la siguiente:

- Por la firma consultora:

- Jefe de Proyecto

- Por la SUNAT:

- Coordinador de Proyecto, quien ejecutará las funciones de líder de proyecto de la DGO y será el enlace entre la SUNAT y la firma consultora.

La Coordinación Técnica de la UEMSI comunicará a la firma consultora, en un plazo máximo de cinco (05) días calendario siguientes a la firma del contrato, los nombres, apellidos y roles de las personas asignadas por la SUNAT para conformar el equipo de trabajo del proyecto, con el objetivo de que sea incluido dentro del Plan de Trabajo de la consultoría (numeral 6.2.1).

Los roles y las personas asignadas por la SUNAT para el equipo de trabajo del proyecto serán dadas a conocer formalmente a la UEMSI por la División de Gestión de Orientación (7B2300), a los dos (02) días calendario de firmado el contrato.

Las revisiones y control de la implementación del servicio estarán a cargo de la DGO. En conjunto con la firma consultora se realizarán revisiones periódicas que deberán estar plasmadas en el Plan de Trabajo.

Para el desarrollo de esta consultoría, todas las coordinaciones al interior de la SUNAT con las áreas usuarias serán realizadas por la DGO.

12. PENALIDADES

Entrega retrasada injustificada de las prestaciones

En caso de retraso injustificado de las prestaciones (entregables), se aplicará a EL PROVEEDOR una penalidad por cada día calendario de retraso, deducible previa comunicación, de los pagos pendientes. La penalidad se empezará a aplicar a partir del día siguiente calendario desde la fecha límite para la entrega de la prestación.

La penalidad se aplicará y se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0,10 \times \text{Monto del entregable}}{0,25 \times \text{Plazo en días calendario del entregable}}$$

La penalidad será aplicada hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto total del contrato. Cuando se alcance el monto máximo de la penalidad, LA ENTIDAD podría resolver el contrato por incumplimiento.

La penalidad establecida en la presente cláusula se aplicará sin perjuicio de la obligación de EL PROVEEDOR de responder por los daños y perjuicios que pudieran derivarse de su incumplimiento o de las demás sanciones que pudieran corresponder.

13. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La firma consultora será la responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofrecido por un plazo de doce (12) meses contados a partir de la conformidad otorgada por la SUNAT. La conformidad a considerar para el cómputo de los 12 meses será la referida al último entregable del servicio.

14. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación

14.1. Otras obligaciones

14.1.1. Otras obligaciones del proveedor

- El proveedor tendrá la responsabilidad de la entrega, instalación, configuración, pruebas y puesta en marcha del sistema.
- El proveedor tendrá la responsabilidad del acompañamiento presencial hasta que se firme el acta de conformidad de implementación.
- Los componentes de la solución deben convivir y no afectar en cualquier forma la infraestructura tecnológica de LA ENTIDAD, caso contrario los trabajos necesarios de subsanación estarán a cargo y bajo responsabilidad del proveedor.
- El proveedor será el único responsable de los daños causados a personas y/o propiedades de la ENTIDAD, durante la prestación.
- El proveedor deberá contar con los requisitos establecidos en el presente documento y por lo que, habiendo revisado la totalidad de esta documentación, no podrá alegar ignorancia en caso de errores, y/o especificaciones, por lo que deberá tener la obligación de formular las aclaraciones necesarias antes de efectuar trabajos o gastos relacionados por los mismos, no reconociéndose adicionales.
- El proveedor deberá comprometerse a laborar, en las fechas y horarios que la ENTIDAD haya aprobado como calendario del proyecto.
- De la revisión y el análisis que efectúe el proveedor sobre los términos de referencia del presente requerimiento, podrá proponer inclusiones o ampliaciones de algunos puntos considerados importantes dentro de la funcionalidad descrita en el presente documento, sin que ello implique ningún costo adicional al monto pactado a la firma del contrato.
- La solución ofertada por el proveedor deberá estar en idioma español.

- El proveedor deberá asegurar que el personal que asigne al proyecto e interactúe directamente con personal de la ENTIDAD tenga una comunicación fluida en lenguaje español. En caso el proveedor utilice personal que no hable español fluido deberá incorporar, sin costo alguno para LA ENTIDAD, traductores que permitan una comunicación fluida con el personal de LA ENTIDAD.
- La metodología de gestión de proyectos utilizada por el proveedor deberá estar alineada a las buenas prácticas del PMBOK y considera el alineamiento con los formatos de proyectos utilizados por LA ENTIDAD.
- El proveedor deberá proporcionar a la firma del contrato su domicilio físico dentro del país (dirección, distrito, provincia, código postal) en donde LA ENTIDAD podrá notificar cualquier comunicación que estime pertinente.
- El proveedor deberá cumplir con lo dispuesto en la Ley N.º 29733 – Ley de Protección de Datos Personales, lo que deberá ser acreditado mediante declaración jurada simple como parte de su propuesta técnica.
- En ningún caso el proveedor accederá a información que califique como protegida por la Reserva Tributaria, a que se refiere el artículo 85 del Código Tributario lo que deberá ser acreditado mediante declaración jurada como parte de su propuesta técnica.
- El Proveedor deberá presentar una declaración jurada de compromiso en la cual se indique que las capacitaciones y/o entrenamiento serán dictadas por instructores certificados en los productos ofertados.
- Es posible que exista software que pueda corromper no sólo la solución objeto del contrato, sino también otro software empleado en el mismo procesador o en otros procesadores conectados a él, incluyendo software de base. Esta corrupción de software puede permanecer latente y no necesariamente será hallada durante el período de pruebas de aceptación. Dicha corrupción se denominará "virus" a los fines de esta cláusula.
- El proveedor manifiesta que ha usado procedimientos aceptados en la industria durante la construcción de la solución para minimizar la posibilidad de que se haya introducido o codificado virus en el Software.
- El proveedor acuerda que, en caso de ser hallado un virus causado por los productos entregados por éste en virtud de la presente o por hechos efectuados por sus empleados, asistirá a la ENTIDAD para reducir el efecto del virus, y particularmente si el virus causara pérdida de eficiencia operativa o pérdida de datos, asistir a la ENTIDAD para mitigar dichas pérdidas y restaurar la eficiencia operativa original de la ENTIDAD.

14.1.2. Otras obligaciones de la Entidad

- La ENTIDAD brindará los accesos tanto al personal del proveedor, para cumplir a plenitud las labores comprometidas en el presente contrato, previa notificación vía correo electrónico por parte del proveedor.
- La ENTIDAD entregará la información necesaria que el proveedor requiera para cumplir satisfactoriamente el presente contrato.
- La ENTIDAD, previa evaluación interna, informará al proveedor sobre la continuidad de la suscripción de las licencias, antes de la finalización del periodo contratado.

15. Subcontratación

El Proveedor podrá subcontratar parte de las prestaciones a su cargo previa aprobación de la Entidad.

De resultar procedente la subcontratación, el proveedor es el único responsable de la ejecución total de las prestaciones frente a la ENTIDAD y las obligaciones y responsabilidades derivadas de la subcontratación son ajenas a la ENTIDAD.

16. Confidencialidad:

- 16.1.** El proveedor se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de la ENTIDAD, 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.
- 16.2.** El Proveedor 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.
- 16.3.** 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.
- 16.4.** Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por El Proveedor.
- 16.5.** 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 Proveedor para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de la ENTIDAD.
- 16.6.** 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 ENTIDAD. En tal sentido, queda claramente establecido que el proveedor 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 presente contrato.

17. CLAUSULA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

EL CONSULTOR 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 CONSULTOR 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 cual será entregado por LA SUNAT a la suscripción del contrato. El incumplimiento o inobservancia de estas medidas será considerado como un incumplimiento de obligaciones contractuales, pudiéndose dar inicio al procedimiento de resolución de contrato, de conformidad con lo establecido en la LEY DE CONTRATACIONES y su REGLAMENTO.