

Contenido

1.	DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN.....	3
2.	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	3
3.	FINALIDAD PÚBLICA.....	4
4.	ANTECEDENTES.....	4
4.1.	Plataforma de Declaraciones Web SUNAT	5
4.2.	Pago electrónico.....	5
4.3.	Necesidad de Actualización de los Sistemas	6
5.	OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN.....	7
5.1.	OBJETIVO GENERAL.....	7
5.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
6.	CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR.....	8
6.1.	DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR	8
6.2.	ACTIVIDADES POR DESARROLLAR	8
7.	APROBACIÓN DE LOS ENTREGABLES, PLAZOS MÁXIMOS Y FORMA DE PAGO ..	14
7.1.	PLAZOS MÁXIMOS	14
7.2.	PLAZOS Y NO OBJECIÓN.....	15
7.3.	CONFORMIDADES Y FORMA DE PAGO	15
8.	LUGAR DE TRABAJO.....	16
9.	REQUISITOS Y RECURSOS DE LA FIRMA CONSULTORA	16
9.1.	PERFIL DE LA FIRMA CONSULTORA.....	16
9.2.	PERFIL DEL PERSONAL CLAVE QUE SERÁ PROVISTO POR LA FIRMA CONSULTORA.....	16
9.3.	ACREDITACIÓN	17
9.4.	MECANISMOS DE COORDINACIÓN	17
10.	MATERIALES, EQUIPOS E INSTALACIONES	18
11.	PENALIDADES	18
11.1.	PENALIDAD POR RETRASO INJUSTIFICADO DE LAS PRESTACIONES.....	18
11.2.	PENALIDAD POR SUSTITUCIÓN DEL PERSONAL CLAVE PROFESIONAL NO AUTORIZADO POR EL CLIENTE	19
12.	RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS	19
13.	CLÁUSULAS ESPECIALES	19
13.1.	OTRAS OBLIGACIONES DE LA FIRMA CONSULTORA.....	19

13.2.	OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA REFERIDAS AL SARS-COV-2.....	20
13.3.	FÓRMULA DE REAJUSTE	20
13.4.	ADELANTOS	21
13.5.	SUBCONTRATACIÓN.....	21
13.6.	OTRAS OBLIGACIONES DE LA SUNAT	21
13.7.	CONFIDENCIALIDAD	21
13.8.	RETIRO DEL PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO	22
13.9.	PROPIEDAD INTELECTUAL	22

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA LA EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE USUARIO (UX) DEL SISTEMA DE PAGOS DE LA SUNAT

CONTRATO DE PRÉSTAMO BID N° 4725/OC-PE	
Denominación del Componente	2. Mejora del control y cumplimiento tributario y aduanero.
Sub Componente	2.1. Modernización e integración de procesos y sistemas de tributos internos y aduanas.
Plazo	240 días calendario.

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de consultoría para la evaluación y mejora de la experiencia de usuario (UX) del sistema de pagos de la SUNAT.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

- a) **BID**: Banco Interamericano de Desarrollo.
- b) **UEMSI**, Unidad Ejecutora “Mejoramiento del Sistema de Información de la SUNAT” – MSI.
- c) **CT**: Coordinación Técnica de la Unidad Ejecutora Mejoramiento del Sistema de Información de la SUNAT (UEMSI).
- d) **CP 4725**: Contrato de Préstamo 4725/OC-PE – Mejoramiento de los servicios de recaudación tributaria y aduanera a través de la Transformación Digital.
- e) **SNATI**: Superintendencia Nacional Adjunta de Tributos Internos.
- f) **INGP**: Intendencia Nacional de Gestión de Procesos.
- g) **INSI**: Intendencia Nacional de Sistemas de Información
- h) **DAIA**: División de Arquitectura de Información y Aplicaciones, perteneciente a la Gerencia de Arquitectura de la INSI.
- i) **DNCRD**: División Normativa de Control y Recuperación de la Deuda de la Gerencia de Normativa de Procesos de la INGP
- j) **CONSULTORÍA**: se considera un servicio profesional especializado, prestado por empresas o por profesionales (conocidas como consultoras o consultores, respectivamente) con experiencia o conocimientos específicos en un área, asesorando a personas, a otras empresas, a grupos de empresas, a países o a organizaciones en general.

- k) **EXPERIENCIA DEL 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.
- l) **INSIGHT:** es un término utilizado en psicología proveniente del inglés que se puede traducir al español como "visión interna" o más genéricamente "percepción" o "entendimiento". Mediante un insight el sujeto "capta", "internaliza" o comprende, una "verdad" revelada. Puede ocurrir inesperadamente, luego de un trabajo profundo, simbólicamente, o mediante el empleo de diversas técnicas afines.

3. FINALIDAD PÚBLICA

La SUNAT dentro de su PEI (2018-2020) ha establecido sus objetivos estratégicos, entre los cuales se encuentra en el OEI.01: Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero, indicando que se debe contar con la más moderna infraestructura y equipamiento para el cumplimiento de sus fines y que permita aportar cada vez más a la capa de valor institucional. En ese sentido, se ha visto por conveniente actualizar con nuevos desarrollos el Sistema de Recaudación de la SUNAT.

El presente proceso de selección busca contar con un servicio de consultoría para la evaluación, desde el punto de vista del usuario, para proponer las mejoras que se van a desarrollar para fortalecer la experiencia de pago de las obligaciones tributarias, con el objetivo de ofrecer un sistema de recaudación actualizado y seguro que permita el uso de los nuevos canales de pago digital que ofrecen las entidades financieras.

4. ANTECEDENTES

La SUNAT tiene la misión de servir al país proporcionando los recursos necesarios para la sostenibilidad fiscal y la estabilidad macroeconómica. En ese contexto, la administración tiene como prioridad maximizar el cumplimiento tributario, o minimizar las brechas de incumplimiento, manteniendo la confianza en el sistema tributario y su administración.

La República del Perú suscribió el 15 de febrero de 2019 el Contrato de Préstamo N° 4725/OC-PE con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para financiar el proyecto de inversión pública "Mejoramiento de los servicios de recaudación tributaria y aduanera a través de la Transformación Digital", en adelante el Proyecto BID, cuya ejecución está a cargo de la Unidad Ejecutora Mejoramiento del Sistema de Información de la SUNAT – UEMSI.

El Proyecto BID, tiene los siguientes componentes: 1) Mejora del modelo de gobernanza institucional en SUNAT, 2) Mejora del control y cumplimiento tributario y aduanero y 3) Mejora de la inteligencia fiscal y de la gestión del riesgo de la información tributaria y aduanera. El componente 2 tiene el subcomponente 2.1 enfocado en la modernización e integración de procesos y sistemas de tributos internos y aduanas.

Es así como la SUNAT, acorde a los avances tecnológicos y considerando las necesidades de los contribuyentes, operadores de comercio exterior y ciudadanos en general, pone a disposición el Portal de la SUNAT, desde donde se accede a los principales servicios y trámites tributarios y de comercio exterior; el Portal cuenta con accesos directos a información tributaria y a las distintas herramientas tecnológicas orientadas a facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias de los contribuyentes y/o usuarios de

comercio exterior. Uno de los servicios más importantes que se ofrece en el Portal es el de la presentación de Declaraciones Juradas, medio que desde el año pasado es el único permitido para el cumplimiento de esta obligación.

En ese sentido, a continuación, se describe el estado actual de estas herramientas:

4.1. Plataforma de Declaraciones Web SUNAT

Esta plataforma de declaraciones en la Web SUNAT permite a los contribuyentes presentar sus declaraciones con mayor facilidad y con las validaciones y ayudas que aseguren la presentación correcta de los formularios. Además, también permite la realización de los pagos utilizando 3 modalidades, dos de ellas, que son muy particulares a la operatividad del pago de las deudas tributarias.

Para realizar los pagos los deudores no sólo tienen a disposición medios electrónicos mediante la Web SUNAT, sino también pueden hacer uso de la Red Bancaria por los diversos canales que ofrecen dichas entidades: oficinas, cajeros corresponsales, Webs de la entidades o banca móvil.

Actualmente, para facilitar la presentación de las declaraciones juradas se pone a disposición el servicio “Mis Declaraciones y pagos”, sistema informático para hacer más eficiente el proceso de recaudación de tributos y brindar mayores facilidades al contribuyente al proporcionarle información y cálculos en línea. A este sistema los contribuyentes acceden desde el Portal SUNAT autenticándose con su Número de RUC, Usuario y Clave SOL (el código de usuario y clave SOL son proporcionados por la SUNAT), en este entorno web se encuentran disponibles los formularios virtuales para la presentación de las declaraciones juradas de impuestos y además permite realizar el pago electrónico en un momento diferente.

4.2. Pago electrónico

Para realizar el pago, la SUNAT cuenta con un sistema el cual permite realizar los pagos por Internet. Para realizar el pago de manera electrónica, es necesario contar con la Clave SOL.

4.2.1. Modalidades de pago electrónico

- Vía cargo a cuenta predeterminada: Modalidad disponible con el Scotiabank, Interbank, BBVA Continental, BCP, Citibank, BanBif, Banco GNB, Banco Pichincha, Banco de Comercio y Banco Santander. Para utilizar esta modalidad, el contribuyente debe haber celebrado previamente un convenio de afiliación con su banco.
- Vía cargo a la cuenta de detracciones del Banco de la Nación: Si tiene una cuenta de detracciones en el Banco de la Nación, puede realizar los pagos con cargo a dicha cuenta, en cuyo caso no se necesita afiliación previa.
- Vía Tarjetas de crédito o débito VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS (AMEX) o DINERS CLUB INTERNATIONAL. Para VISA o MASTERCARD, tu tarjeta debe estar afiliada a Verified by Visa o Secure Code, respectivamente.
- Vía Número de Pago SUNAT - NPS. Luego de generar su NPS en el Portal SUNAT, se efectúa el pago acercándose a las agencias del Scotiabank,

Interbank, BBVA Continental, BCP, Nación, BanBif o Banco de Comercio. También está disponible el pago en los Agentes BCP y Agentes MultiRed del Banco de la Nación y en los portales bancarios del BCP, Comercio, GNB o Scotiabank; así como a través de la Banca Celular (APP BCP, GNB, Interbank y Scotiabank).

4.2.2. Número de Pago SUNAT – NPS

El Número de Pago SUNAT es generado en el sistema “Mis Declaraciones y pagos” por la persona que quiere hacer un pago o varios pagos (se puede consolidar varios pagos), luego de identificar datos de la deuda e indicar el importe a pagar en los formularios virtuales o en los PDT (Programas de Declaración Telemática).

Generado el NPS se pagará en las entidades financieras por el monto total por el que fue generado, el mismo que puede actualizarse automáticamente si transcurren días entre su generación y el pago, por los intereses que genera la deuda.

Realizado el pago, la entidad bancaria emitirá la constancia del pago realizado (Formulario Virtual N° 1663 - Boleta de Pago).

Disponible para los pagos en las agencias de: BanBif, Banco de la Nación, BBVA Continental, BCP, Interbank, Scotiabank, Banco GNB y Banco de Comercio.

También se encuentra disponible el pago con NPS en agentes bancarios, banca celular de la banca, portales bancarios y en págalo.pe.

4.3. Necesidad de Actualización de los Sistemas

Es necesario aprovechar las nuevas herramientas tecnológicas y facilitar el pago de las obligaciones de los contribuyentes simplificando la transacción e incorporando nuevas modalidades de pago electrónico, haciendo énfasis en la experiencia de usuario y canales digitales, con la finalidad de reducir los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias.

De acuerdo con las tendencias del mercado de pagos digitales observadas y de las estadísticas de uso de los mecanismos virtuales para el pago de las obligaciones tributarias en los últimos meses, se concluye que es necesario simplificar la forma de realizar los pagos, apoyado fundamentalmente en los medios virtuales, ya sea en el canal propio de la SUNAT o en la Red Bancaria.

Por el lado de la Red Bancaria, si bien hay varias alternativas para el pago, éstas no son homogéneas y difieren de banco en banco, ya que algunas entidades financieras han desarrollado algunos Pago Fáciles que otras no han hecho. No obstante, en los años recientes, los bancos privilegian la atención virtual para reducir la atención presencial y el modelo del desarrollo de los Pago Fácil ya no es utilizado por los bancos, lo que constituye un problema para el ofrecimiento de nuevos formularios por parte de la SUNAT, ya que éstos no pueden ser atendidos por la Red Bancaria.

Dentro de los servicios que se puede ofrecer a los contribuyentes, por parte de la Red Bancaria, hay opciones de pago que no se aplican para los pagos a SUNAT (cargo automático en cuenta, por ejemplo) porque los sistemas bancarios requieren esquemas simplificados de transmisión de información que en estos momentos no contempla el sistema de la SUNAT.

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

5.1. OBJETIVO GENERAL

Contratar los servicios de una firma consultora que desarrolle la Experiencia de Usuario en los servicios críticos definidos en el presente TDR, además que permitan generar buenas prácticas en las diversas modalidades de pago existentes en las entidades financieras; con el objetivo de garantizar un entorno amigable y seguro de información y aplicaciones, que permita una fácil y correcta interacción con los diferentes usuarios del sistema de recaudación de la entidad.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

El servicio de consultoría contribuirá al componente de Mejora del Control y Cumplimiento Tributario Aduanero, mediante la realización del diseño de la experiencia de usuario (UX) para optimizar los desarrollos de pago de:

- Formulario Simplificado
- Opciones de pago sin clave SOL
- APP especializadas de la SUNAT (Personas y Emprendedor) opciones de declaración y pago
- Generación y uso de un número de pago para pago de deuda (NPS)
- Opción de pago en Entidades Financieras mediante el listado de las deudas para su selección, además de pagos recurrentes.

En ese sentido, la consultoría debe considerar el levantamiento de necesidades y experiencia de los usuarios, definición a nivel conceptual de las aplicaciones, elaboración validación de prototipos e implementación de la interfaz gráfica de las aplicaciones (Front End).

Además, las actividades de UX deberán considerar interacciones con los siguientes usuarios reales:

- **Usuarios Expertos:** son aquéllos que presentan obligaciones mensuales, tales como IGV y Renta. Por su propia operatividad, el tema tributario es parte de su día a día y, por lo tanto, generalmente tienen soporte profesional, ya sea porque tienen un área interna especializada en tributos o porque tienen contratado un servicio de asesoría o de tercerización de los asuntos vinculados con el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- **Usuarios No expertos:** son un número importante de contribuyentes que pertenecen a regímenes simplificados y que, por lo tanto, sus obligaciones son simplificadas. Existe otro grupo de contribuyentes afectos a obligaciones anuales por lo que su interacción con la SUNAT es esporádica. En general, son usuarios poco familiarizados con los procedimientos tributarios y que consideran el pago de impuestos como una obligación personal, similar a otros servicios.

De requerirlo la firma consultora contratada, la SUNAT podrá proporcionar una relación de Contribuyentes, resguardándose la confidencialidad de la información y la reserva tributaria establecida por las normas correspondientes, que sirva de referencia para la realización de las actividades de UX. El proveedor debe contar con sus propias herramientas para el diseño de la experiencia de usuario y prototipado de las interfaces, las que deberán estar siempre a disposición de LA SUNAT para las revisiones que se consideren pertinentes.

6. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

6.1. DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

La prestación comprende lo siguiente:

Descripción	Unidad Medida	Cantidad
Servicio de consultoría para la evaluación y mejora de la experiencia de usuario (UX) del sistema de pagos de la SUNAT.	Servicio	1

6.2. ACTIVIDADES POR DESARROLLAR

6.2.1. Planificación de la consultoría

La firma consultora deberá alinear las expectativas de la SUNAT y ajustarlas a los objetivos del servicio, identificando los canales de comunicación a utilizar por la SUNAT y la forma cómo se va a desarrollar, validando los entregables y plazos, programación de reuniones, entrevistas y talleres.

En esta actividad se debe incluir la elaboración del plan detallado de trabajo y realizar el kick-off del servicio a iniciar. El Plan de Gestión debe contener, como mínimo:

- Plan de gestión del Alcance
- Plan de gestión del Tiempo
- Plan de gestión de Costos
- Plan de gestión de Riesgos
- Plan de gestión de Recursos Humanos
- Plan de gestión de Comunicaciones
- Plan de gestión de Calidad

6.2.2. De la Investigación y análisis de datos

Considerar los siguientes servicios y/o requerimientos:

Evaluar las declaraciones simplificadas presentadas	Las normas tributarias prevén regímenes especiales para que los pequeños y medianos contribuyentes que así lo deseen, puedan declarar y pagar sus obligaciones tributarias de una forma simple. Además, se tienen tributos (arrendamiento y
--	---

	<p>trabajadores del hogar) que deben declarar y pagar los contribuyentes con relación a ciertos conceptos de manera mensual con datos que por lo general son los mismos.</p> <p>En ese sentido se requiere evaluar las características que debe tener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un formulario virtual de declaración y pago de un régimen simplificado, tomando en cuenta: • Información involucrada • Canales de presentación: en Oficinas de Entidades Financieras, Cajero Corresponsal, Medios virtuales de las Entidades Financieras, Web de SUNAT • Medios de pago: <ul style="list-style-type: none"> ○ pago presencial con dinero ○ pago electrónico usando tarjetas de crédito/débito, cargo en una cuenta bancaria (previa afiliación de cuenta bancaria) • Formularios virtuales de declaración y pago de tributos de arrendamiento (Renta de 1ra Categoría) y Trabajadores del Hogar, tomando en cuenta: • Información involucrada, considerando que se podría enviar los datos de la declaración solo una vez y los pagos se realicen mensualmente, qué hacer cuando la información cambia (cambio que se estaría planteando) • Canales de presentación de la declaración en Web de SUNAT • Medios de pago: <ul style="list-style-type: none"> ○ pago presencial con dinero ○ pago electrónico usando tarjetas de crédito/débito, cargo en una cuenta bancaria. <p>Para cumplir con este propósito se requiere la evaluación de los siguientes formularios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Declaración/Pago NRUS (punto 1 de Régimen Simplificado) • Boleta de Arrendamiento (punto 2) • Boleta de Trabajadores del Hogar (punto 2)
<p>Facilitar la incorporación de los servicios de pago ya existentes en los canales de las entidades financieras</p>	<p>Para la masificación del uso de los distintos canales virtuales de las entidades financieras se plantea la simplificación de la información involucrada en la transacción.</p> <p>En este sentido, se requiere la evaluación, desde la experiencia de usuario, contrastado con otros</p>

	<p>servicios de recaudación ofrecidos por las entidades financieras:</p> <ul style="list-style-type: none">• la información mínima requerida para generar la transacción de pago• la simplicidad de la misma <p>La evaluación se realizaría respecto de los pagos que se realizan mediante Boleta de Pago Varios y Boleta de pago de Valores. Se debe incluir en la investigación la posibilidad de formar parte de canales de pago de las entidades financieras y de portales y pasarelas de pago y ofrecer los siguientes servicios adicionales para facilitar el pago:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ofrecer un listado de deudas autoliquidadas y valores pendientes para escoger las que se deseen pagar a través del web banking o de la banca móvil de las entidades financieras o de pasarelas de pago.• Pago en las Entidades Financieras sólo a través del NPS (ya no se mantiene la opción de pago identificando todos los datos de la deuda como es ahora, esta identificación se tendría que hacer primero en la Web de la SUNAT) <p>Para cumplir con este propósito se requiere la evaluación de los siguientes formularios:</p> <ul style="list-style-type: none">• Formulario Virtual 1662 Boleta de pagos• Formulario Virtual 1668 Pago de Valores <p>Con relación al pago en las Entidades Financieras mediante el NPS se debe considerar de manera adicional los pasos iniciales que se requieren desde su generación (en el Portal de la SUNAT) para validar: Facilidad de acceso para su generación, sus características (duración, codificación, necesidad de estructura predecible para su generación y recordación) así como las opciones de Pago.</p>
--	---

<p>Potenciar el NPS</p>	<p>Actualmente el Número de Pago SUNAT (NPS) codifica en un número único la deuda que un contribuyente quiere cancelar, independientemente de su origen (tributo o multa) y su período de origen. Desde su origen fue concebido como una forma de simplificar la experiencia de cancelar las deudas para un usuario, ya que permitía consolidar en una única boleta todos los conceptos que quería pagar, independientemente de su origen, sea tributo, intereses o multa, y de su antigüedad. Sin embargo, su uso por parte de los contribuyentes es limitado, no llegando a ser ni el 5% del total de boletas de pago presentadas.</p> <p>Lo que se requiere es valorar, desde el punto de vista del usuario, la utilidad y pertinencia de las características del NPS. Para ello, se necesita, entre otras acciones, validar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de acceso para su generación • Duración (vigencia) • Codificación • Necesidad de estructura predecible para su generación • Pago posterior <p>Asimismo, incluir en la investigación el grado de aceptación de funcionalidades para generar el NPS, obtener un NPS generado y pagar el NPS sin el uso de la clave SOL.</p>
<p>Nuevas opciones de Pagos: en el portal SUNAT sin uso de clave SOL y pagos frecuentes autogenerados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La firma consultora deberá evaluar la aceptación del pago mediante el uso de una nueva forma de pago en el Portal SUNAT para poder cancelar las deudas sin necesidad de autenticarse, servicio dirigido a usuarios No Expertos y para el pago del contribuyente o de un tercero. • Se debe evaluar la seguridad y la valoración que le asigna a esta opción el usuario, así como la validación de los datos que permitan minimizar o evitar la posibilidad de pagos con error, en la boleta de pago: <ul style="list-style-type: none"> • Pago de tributos • Pago de multas • Pago de valores • Pago de fraccionamiento • Asimismo, incluir en la investigación el grado de aceptación respecto a la nueva opción de pagos frecuentes autogenerados. Se solicita evaluar la aceptación del usuario del siguiente proceso:

	<ul style="list-style-type: none"> • El usuario identifica en la Web de la SUNAT un pago que se realizará de manera recurrente y con los mismos datos (aplica para pago de fraccionamiento que son cuotas constantes, para arrendamiento), y se señala la tarjeta de crédito o débito o con una cuenta en una Entidad Financiera en la que autoriza realizar estos pagos • Cada mes en la SUNAT automáticamente se genera la boleta y de validarse con la Entidad Financiera el pago se graba la transacción • Como resultado se envía automáticamente la constancia de pago al contribuyente
<p>Pagos a través de la App</p>	<p>La App SUNAT tiene acceso a la plataforma de declaraciones y pagos para móvil desde donde se puede presentar la declaración jurada simplificada del formulario 621 IGV-Renta y boletas de pago. Este servicio es <i>responsive</i> a la Web SUNAT, metodología que se está dejando de lado en el desarrollo de las nuevas Apps, que están siendo desarrolladas de manera nativa para el canal móvil como App Emprender y App Personas. Estas Apps son especializadas para diferentes grupos de contribuyentes.</p> <p>La firma consultora deberá evaluar la posibilidad de que los usuarios de las Apps puedan realizar pagos a través de ellas y el prototipo de cómo debería ser ese servicio, que sea nativo de la app.</p> <p>Asimismo, es necesario conocer los requerimientos de información para hacer posible ese pago. También evaluar si los pagos deben ser los vinculados al segmento de la App o para realizar cualquier otro pago.</p>

Información adicional que se deberá considerar:

- Desarrollo de prototipo del formulario virtual
- Informe acerca del estudio de datos mínimos aceptables por los contribuyentes para simplificar el acceso a servicios de los bancos.
- Informe acerca del estudio de la aceptación del NPS y los pros y contras que no ha permitido su masificación.
- Informe acerca del estudio de la aceptación de contar con opciones de pago sin clave SOL en el Portal SUNAT, así como pagos frecuentes autogenerados.

Técnicas y/o herramientas mínimas a utilizar por la Firma Consultora:

Entrevistas, encuestas, workshops, shadowing, además, Atomic research, (UXResearch) research wall u otras que considere la firma consultora.

6.2.3. De la ideación y prototipo de baja fidelidad

Considerar los servicios y/o requerimientos indicados en el 6.2.2.

Además, el diseño conceptual, de:

- Definir 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.

Técnicas y/o herramientas mínimas:

- Identificación de los insight, HMWs, Design criterio canvas u otras que considere la firma consultora.

6.2.4. Prototipos de media, alta fidelidad y testeo

Considerar los servicios y/o requerimientos indicados en el 6.2.2.

De los prototipos:

- Definir los prototipos de alto nivel o mockups que detallen las funcionalidades y las pantallas requeridas para las soluciones.
- Definir el prototipo interactivo que permita la simulación e interactividad desde el mismo diseño.
- El proveedor debe presentar como mínimo 3 alternativas de prototipo por funcionalidad.
- El proveedor deberá entregar los archivos de diseño gráfico, prototipos u otros entregables que complementen la consultoría UX realizada.
- Implementación del diseño gráfico de cada pantalla definidas para cada una de las funcionalidades
- Elaborar una guía de Diseño de interacción y el manual de estilos

Técnicas y/o herramientas mínimas:

Herramienta de prototipado y navegabilidad Figma, herramientas de mapa de calor, u otras que considere la firma consultora

6.2.5. Cierre del proyecto

El informe final del proyecto debe contener toda la información de todas las fases del proyecto de acuerdo con el plan de gestión y debe considerar las observaciones que se vayan dando en el proceso de revisión de cada entregable. Además, se deben considerar conclusiones y recomendaciones por cada servicio.

7. APROBACIÓN DE LOS ENTREGABLES, PLAZOS MÁXIMOS Y FORMA DE PAGO

7.1. PLAZOS MÁXIMOS

El servicio de consultoría iniciará a partir del día siguiente hábil de la suscripción del contrato y tendrá un plazo de duración de 240 días calendario, plazo que incluye la revisión y la aprobación por parte del área competente de la SUNAT.

Los plazos máximos para la presentación de cada entregable serán los siguientes:

Id	Fase	Entregable	Plazo máximo (en días calendario)	Revisión de la SUNAT (*)	Lev. Obs. (*)	Conform SUNAT (*)
E1	Gestión	Plan de Gestión del Proyecto de acuerdo con la actividad 6.2.1.	Dentro de los 15 días calendario a partir del día siguiente hábil de la firma del contrato.	8	5	5
E2	Investigación (UXResearch) de usuario, síntesis de usuario e insights.	Informe de trabajo de investigación y análisis de datos, por cada ítem detallado en la actividad 6.2.2.	Dentro de los 60 días calendario, a partir del día siguiente de la conformidad del E1.	8	5	5
E3	Ideación y prototipos de baja fidelidad con su respectivo testeo.	Informe de Ideación con su respectivo prototipo de baja fidelidad para cada ítem detallado en la actividad 6.2.3.	Dentro de los 30 días calendario, a partir del día siguiente de la conformidad del E2.	8	5	5
E4	Prototipos de pantallas de Media y Alta fidelidad (que incluye testeo, flujos de navegación y prototipos en gris).	Informe de experimentación y prototipos de Media y Alta fidelidad con su respectiva navegación, de cada ítem detallado en la actividad 6.2.4.	Dentro de los 30 días calendario, a partir del día siguiente de la conformidad del E3.	8	5	5
E5	Cierre del Proyecto	Informe final del proyecto, de acuerdo con la actividad 6.2.5.	Dentro de los 15 días calendario, a partir del día siguiente de la conformidad del E4.	8	5	5

(*) Si la fecha de entrega coincide con un sábado, domingo o feriado, esta fecha se trasladará al día hábil siguiente.

Los documentos deberán ser elaborados siguiendo la estructura y lineamientos que pueda establecer la INGP.

7.2. PLAZOS Y NO OBJECCIÓN

Para el pago del informe final se requerirá previamente la No Objeción del BID.

Una vez que las áreas que correspondan emitan su opinión técnica favorable y la hagan llegar a la UEMSI, la Coordinación Técnica de UEMSI deberá comunicar a la firma consultora la emisión de la conformidad a fin de que dé por iniciado el plazo del siguiente entregable.

El plazo de ejecución total del contrato es de 150 días calendario, contados a partir del día siguiente de la firma del contrato, sin considerar las revisiones, emisión de conformidades ni levantamiento de observaciones.

El plazo de vigencia del contrato sería de 240 días calendario, plazo que incluye las revisiones, levantamiento de observaciones y emisión de conformidades.

Para la revisión de cada entregable, la SUNAT se tomará como máximo 5 días calendario para emitir conformidad u observaciones. En caso se encuentren observaciones, la firma consultora tendrá un plazo máximo de 5 días calendario para el levantamiento de observaciones, y SUNAT tendrá 5 días calendario para la emisión de la conformidad. En caso de persistir observaciones, la UEMSI realizará las acciones administrativas que le correspondan.

Si LA SUNAT encontrara observaciones, éstas se notificarán a la firma consultora a través de una comunicación, adjuntando el respectivo detalle de la observación; otorgándole un plazo comprendido entre 2 y la máxima cantidad de días calendario establecidos en el cuadro anterior para que subsane dichas observaciones. Este plazo está en función de la complejidad de la observación a corregir, la cual es determinada por LA SUNAT.

En el caso de entregables incompletos, se considerarán como no presentados y empezará a computar el plazo de la penalidad en caso corresponda.

7.3. CONFORMIDADES Y FORMA DE PAGO

La Coordinación Técnica de la Unidad Ejecutora Mejoramiento de los Sistemas de Información de la SUNAT (UEMSI) otorgará la conformidad de los entregables presentados por la firma consultora¹, previa opinión técnica favorable de la División Normativa de Control y Recuperación de la Deuda de la Gerencia Normativa de Procesos de la INGP, la División de Arquitectura de Información y Aplicaciones (DAIA) y/o la División de Control de la Calidad (DCC) de la INSI, de acuerdo con el siguiente cuadro:

Entregables	% de Pago del Monto Total del Contrato	Opinión técnica favorable
E1	10%	DNCRD-DCC
E2	25%	DNCRD- DCC

1. La Coordinación Técnica de UEMSI deberá comunicar a la firma consultora la emisión de la conformidad a fin de que dé por iniciado el plazo del siguiente entregable

Entregables	% de Pago del Monto Total del Contrato	Opinión técnica favorable
E3	25%	DNCRD-DCC-DAIA
E4	25%	DNCRD- DCC
E5	15%	DNCRD

8. LUGAR DE TRABAJO

El servicio se realizará en las oficinas de la firma consultora. Las reuniones de coordinación con la SUNAT se realizarán de manera presencial y/o de manera remota, dependiendo de las condiciones de salubridad y las normas vigentes emitidas por el Ejecutivo.

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

Las coordinaciones y comunicaciones entre la firma consultora y la SUNAT se realizarán en el horario de 8:30am a 4:30pm.

Los entregables serán presentados en forma digital a través de Mesa de Partes Virtual y/o en físico en las instalaciones de la SUNAT (Av. Garcilaso de la Vega N° 1472 – Lima 1), en el horario de 08:30am a 04:30pm y deberán estar dirigidos a la Coordinación Técnica de la UEMSI. De haber algún cambio de lugar de entrega este hecho será comunicado a la firma consultora en un plazo máximo de cinco (05) días calendarios de ocurrido el hecho.

9. REQUISITOS Y RECURSOS DE LA FIRMA CONSULTORA

9.1. PERFIL DE LA FIRMA CONSULTORA

Experiencia general mínima, en los últimos cinco (05) años, en el Diseño de soluciones basadas en la experiencia usuario y de Design Thinking, en entidades del sector público o privado.

9.2. PERFIL DEL PERSONAL CLAVE QUE SERÁ PROVISTO POR LA FIRMA CONSULTORA

La firma consultora deberá contar con un equipo clave mínimo de profesionales a dedicación exclusiva para la prestación del servicio, según el siguiente detalle.

Rol	Formación Académica y certificaciones	Experiencia
1. Jefe de Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Certificación PMP en gestión de proyectos, vigente. 	<ul style="list-style-type: none"> Mínimo 3 años en Gestión de Proyectos
2. Especialista UX/UI o Senior UX/UI o Design Leader UX/UI.	<ul style="list-style-type: none"> Título Profesional o Bachiller o su equivalente en el extranjero en Marketing, Comunicación Social, Psicología social, Ingeniería de Sistemas, Informática o Industrial y carreras afines. 	<ul style="list-style-type: none"> Mínimo 3 años como Especialista en UX liderando equipos de trabajo.

Rol	Formación Académica y certificaciones	Experiencia
3. UX Design	<ul style="list-style-type: none"> Título Profesional o Bachiller o su equivalente en el extranjero en Marketing, Comunicación Social, Diseño gráfico, Psicología social, Ingeniería de Sistemas, Informática o Industrial y carreras afines. 	<ul style="list-style-type: none"> Mínimo 2 años como Especialista en UX/UI.
4. Especialista en UX Research (02)	<ul style="list-style-type: none"> Título Profesional o Bachiller o su equivalente en el extranjero en Marketing, Comunicación Social, Psicología social y/o carreras afines. 	<ul style="list-style-type: none"> Mínimo 3 años como Especialista en UXResearch, realizando trabajo en investigación.

El rol de Jefe de Proyecto puede ser desempeñado por la misma persona que desempeñe el rol de Especialista en UX research o Design Leader

Es importante tener en cuenta que todos estos profesionales deberán tener dedicación exclusiva de horario a tiempo completo. En el caso de los Roles que se cubren por más de una persona, por lo menos una de esas personas debe tener dedicación exclusiva de horario de tiempo completo. Este personal debe servir de enlace con el personal que no tenga dedicación exclusiva. Una persona no debe cubrir más de un rol, salvo el caso que se indica en el párrafo posterior al siguiente cuadro.

LA SUNAT y LA FIRMA CONSULTORA, durante la etapa de planificación acordarán las fechas en las que el personal clave que no tenga dedicación exclusiva deba realizar una labor directa o continua en el proyecto. LA FIRMA CONSULTORA deberá asegurar la disponibilidad de este personal clave cuando se le requiera a fin de no generar ningún tipo de retraso en los entregables del proyecto.

9.3. ACREDITACIÓN

La experiencia de la firma consultora se acreditará para la suscripción del contrato 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 de la firma consultora.

Para acreditar el cumplimiento del perfil de personal, se debe presentar: (i) la copia simple del título o grado de bachiller, (ii) certificados cuando corresponda, (iii) constancias.

9.4. 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.

- Otros integrantes convocados según la temática a tratar.
- Por la SUNAT:
 - División Normativa de Control y Recuperación de la Deuda de la Gerencia Normativa de Procesos de la INGP.

9.4.1. Medidas de control durante la ejecución contractual

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

Para el desarrollo de esta consultoría, todas las coordinaciones al interior de SUNAT con las áreas usuarias funcionales de la SNATI serán realizadas por la División Normativa de Control y Recuperación de la Deuda (DNCRD) de INGP.

10. MATERIALES, EQUIPOS E INSTALACIONES

La SUNAT proporcionará toda la información necesaria para la consultoría y brindará a la firma consultora, que resulte elegida, el acceso a sus instalaciones para las reuniones de trabajo, las reuniones presenciales sólo se llevarán a cabo en caso sean estrictamente necesarias previa coordinación con la SUNAT y deberán realizarse siguiendo los estándares de seguridad y confidencialidad establecidos institucionalmente y resguardando el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 85 del Código Tributario (Reserva Tributaria).

11. PENALIDADES

11.1. PENALIDAD POR RETRASO INJUSTIFICADO DE LAS PRESTACIONES

Si la firma consultora incurre en retraso injustificado de las prestaciones objeto de los presentes términos de referencia, la SUNAT le aplicará una penalidad por cada día calendario de retraso, deducible previa comunicación, de los pagos pendientes. La penalidad se empezará a aplicar al día siguiente calendario desde la fecha límite para la presentación del entregable correspondiente.

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

$$Penalidad\ diaria = \frac{0,10 \times Monto\ del\ Entregable^2}{0,25 \times Plazo\ en\ días\ calendario\ del\ Entregable}$$

En caso de que hubiera observaciones al Entregable, la penalidad se aplicará a partir del día siguiente de transcurrido el plazo para el levantamiento de observaciones, si la firma consultora no hubiera levantado las mismas.

2. El monto del entregable equivale al valor que se obtiene del porcentaje de pago definido en el numeral 7.3 "Conformidades y Forma de Pago" de estos Términos de Referencia.

En el caso de entregables incompletos, se considerarán como no presentados y empezará a computar el plazo de la penalidad correspondiente.

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 SUNAT podrá resolver el contrato por incumplimiento.

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

11.2. PENALIDAD POR SUSTITUCIÓN DEL PERSONAL CLAVE PROFESIONAL NO AUTORIZADO POR EL CLIENTE

Cualquier cambio deberá ser comunicado a la SUNAT según el numeral 13.8 Retiro del personal asignado al proyecto. De no cumplir con dicha condición, cada vez que la firma consultora cambie alguno(s) de los profesionales del personal clave propuesto sin autorización de la SUNAT, se le aplicará una penalidad de USD 2,000, la cual será deducida en el periodo de pago en que se haya observado el incumplimiento.

12. 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 por considerar para el cómputo de los 12 meses será la referida al último entregable del servicio.

13. CLÁUSULAS ESPECIALES

13.1. OTRAS OBLIGACIONES DE LA FIRMA CONSULTORA

- a) Todo personal de la firma consultora que labore en el proyecto deberá firmar un compromiso de confidencialidad de la información del proyecto y de los datos de la SUNAT, los cuales se encuentran bajo reserva tributaria y la violación a dicha confidencialidad implica acciones penales. Estos compromisos firmados deberán ser enviados a la SUNAT a través de su mesa de partes virtual.
- b) La firma consultora deberá asumir los daños causados a personas y/o propiedades de la SUNAT durante la prestación, para lo cual deberá tomar todas las precauciones necesarias y recaudos legales actuales y exigibles, a fin de evitar accidentes personales y/o daños a las propiedades.
- c) La firma consultora es especialista en los trabajos de este rubro, y habiendo revisado la totalidad de esta documentación, no podrá alegar ignorancia en caso de errores y/o especificaciones, teniendo la obligación de formular las aclaraciones necesarias antes de efectuar trabajos o gastos relacionados por los mismos, no reconociéndose adicionales.
- d) La firma consultora se compromete a cumplir y observar 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 de servicios 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.

- e) La firma consultora será responsable sobre la custodia y conservación del hardware, software, licencias, manuales o cualquier Información propiedad de la SUNAT que le fuera encomendada.
- f) La firma consultora deberá cumplir con los requerimientos de documentación técnica de la entidad, de igual manera bajo los parámetros de entrega de seguridad informados por la SUNAT y acorde con las políticas internas.

13.2. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA REFERIDAS AL SARS-COV-2

- a) La firma consultora se compromete a cumplir y a observar los “Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2”, establecidos en la Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA y sus modificatorias o norma que lo sustituya”, así como a implementar los protocolos sanitarios y disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes, y toda normativa vinculada al SARS-CoV-2 relativa a la ejecución de las prestaciones a su cargo, debiendo presentar la documentación que acredite su cumplimiento, previo al inicio de la prestación a su cargo, la misma que será puesta en conocimiento de la División de Salud y Seguridad en el Trabajo de la Entidad. El cumplimiento de lo indicado es de carácter obligatorio, bajo apercibimiento de resolver el contrato.
- b) El Plan de Vigilancia, Prevención y Control del SARS-CoV-2 y demás protocolos sanitarios necesarios, tienen como objetivo minimizar los riesgos existentes que pueden generar la transmisión del SARS-CoV-2 en la actividad que desarrolla el personal de la firma consultora, por lo que su cumplimiento es de carácter obligatorio, bajo apercibimiento de RESOLVER EL CONTRATO en el supuesto que incumpla lo dispuesto por la normatividad correspondiente.
- c) La firma consultora se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el protocolo de la SUNAT, el que será puesto en conocimiento de sus trabajadores al inicio de la prestación de servicios; para cuyo efecto LA SUNAT, a la firma del contrato, cumplirá con hacer entrega de una copia legible del mismo. La firma consultora deberá asegurar en todo momento que el personal que realiza el desarrollo del servicio en las instalaciones de la SUNAT cumpla con las disposiciones señaladas en los párrafos anteriores.

13.3. FÓRMULA DE REAJUSTE

La propuesta económica que presente la firma consultora no estará sujeta a reajustes, por lo que ésta deberá considerar en su propuesta todos los tributos, seguros, transportes, inspecciones, costos laborales, conforme a la legislación vigente, así

como, cualquier otro costo que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar como pudieran ser las modificaciones normativas.

13.4. ADELANTOS

La firma consultora podrá solicitar un adelanto de hasta el 30% del monto del contrato contra la presentación de una carta fianza,

13.5. SUBCONTRATACIÓN

No está permitida la subcontratación.

13.6. OTRAS OBLIGACIONES DE LA SUNAT

- a) La SUNAT entregará toda la información necesaria que la firma consultora requiera para cumplir satisfactoriamente el servicio, previa evaluación de la SUNAT considerando los acuerdos de confidencialidad, reserva y de las normas vigentes.
- b) Facilitar un ambiente físico al personal de la firma consultora para realizar las coordinaciones o reuniones de información de avance, en caso sea indispensable para el desarrollo del contrato.
- c) Brindar los accesos tanto al personal de la firma consultora como a su equipamiento, cuantas veces sea requerido, para cumplir a plenitud las labores comprometidas en el contrato, previa notificación vía correo electrónico por parte de la firma consultora.

13.7. CONFIDENCIALIDAD

- a) La firma consultora 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 contratación o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del contrato.
- b) La firma consultora 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.
- c) 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.
- d) Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por la firma consultora.

- e) Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por la firma consultora para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de la SUNAT.
- f) 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 la firma consultora 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.

13.8. RETIRO DEL PERSONAL ASIGNADO AL PROYECTO

La SUNAT se reserva el derecho de solicitar a la firma consultora que cualquier miembro de su personal sea retirado y reemplazado por una alternativa, de acuerdo a los perfiles mínimos considerados por la SUNAT, a condición de que este derecho sólo fuere ejercido cuando la SUNAT razonablemente considere que la cantidad o calidad del trabajo del empleado en cuestión resultan inaceptables. Para ello:

- La SUNAT deberá solicitar formalmente el cambio del personal con la justificación correspondiente.
- La firma consultora tendrá un plazo máximo de diez (10) días calendario para presentar al reemplazo.
- El (la) reemplazante deberá ser aprobado(a) por la SUNAT en un plazo máximo de diez (10) días calendario, y deberá reunir similares habilidades, competencias y experiencia que el (la) reemplazado(a), en el momento del reemplazo.

La firma consultora se compromete, en tanto esté a su alcance, a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado. En caso debiera producirse un reemplazo por razones de fuerza mayor o razones no atribuibles a la firma consultora:

- La firma consultora comunicará la salida del personal en un plazo máximo de cinco (05) días calendario de ocurrido el evento, adjuntando la debida justificación.
- La firma consultora tendrá un plazo máximo de diez (10) días calendario para presentar al reemplazo.
- El/la reemplazante deberá ser aprobado por la SUNAT en un plazo máximo de diez (10) días calendario, y deberá reunir similares habilidades, competencias y experiencia que el/la reemplazado/a, en el momento del reemplazo.

13.9. PROPIEDAD INTELECTUAL

La firma consultora 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 de la firma consultora, o el uso de los mismos por parte de la SUNAT.

Dicha indemnización no procederá si los bienes o cualquiera de sus partes fuesen utilizados para fines no previstos en el contrato o para fines que no pudiesen razonablemente inferirse de dicho contrato.

Si se entablara una demanda o reclamación contra la SUNAT como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas, la SUNAT notificará con prontitud a la firma consultora, y ésta 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 la firma consultora no cumpliera con la obligación de informar a la SUNAT dentro del plazo de ley o el establecido en el contrato, 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 a la firma consultora, cuando ésta así lo solicite, cualquier asistencia que estuviese a su alcance para que la firma consultora pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. La SUNAT será reembolsada por la firma consultora por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.