

TERMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de soporte técnico de la Plataforma Tecnológica Call Center de la marca CISCO o equivalente.

2. DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

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

Cuadro N°1

Ítem N°	Descripción	Unidad de medida
1	servicio de soporte técnico de la Plataforma Tecnológica Call Center de la marca CISCO o equivalente.	Servicio

3. FINALIDAD PUBLICA

LA ENTIDAD dentro de su PEI (2024-2027) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra en el Objetivo Estratégico N°01: "MEJORAR EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LOS ADMINISTRADOS", indicando que LA ENTIDAD", como parte del Estado, evitará trasladar sobrecostos a los administrados y se compromete con la simplificación, optimización y automatización de los procesos orientados a minimizar los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras, u otras cuyo control está a cargo de LA ENTIDAD.

La contratación del servicio garantizará la operatividad y continuidad del servicio de Call Center que la SUNAT brinda a los contribuyentes a nivel nacional y que facilitará el cumplimiento de obligaciones tributarias.

Asimismo, Permitirá continuar brindando el servicio de Atención de Consultas a los Contribuyentes a nivel nacional.

4. ANTECEDENTES

- La Actual Plataforma del Call Center se encuentra ubicada en el datacenters de San Isidro SUNAT Piso 7 - sito en Calle Andrés Reyes 320 –San Isidro y datacenters La Victoria - sito. Av. Santa Catalina 663 La Victoria. Esta plataforma cuenta con Redundancia.
- A la fecha la cabecera del servicio del Call Center de SUNAT es el número 3150730 (en "Hunting" con 7 primarios). Para las campañas outbound es utilizado el número 3150750.
- A la fecha el "pool" de 210 agentes del Call Center se encuentran distribuidos en los locales de Miraflores (AV. Benavides N°222 - Miraflores) y Chucuito (Av. Gamarra 680 Chucuito - Callao). Se precisa que mediante el proceso LP-010- 2020: Provisión de licenciamiento de posiciones de agentes y tarjetas de primarios para la Solución de Call Center de la marca Cisco o equivalente", contrato N°264- 2020/SUNAT prestación de servicios -prestación accesoria, el contratista IBM del Perú S.A.C brinda mantenimiento, soporte y garantía a dos estándar tarjetas E1 (una tarjeta e1 instalada en el Gateway de voz de San Isidro y la otra en Surco) y a 30 posiciones (alta y baja de usuarios). El Contrato N° 264- 2020/SUNAT prestación de servicios -prestación accesoria, finaliza el 06.05.2025, por lo tanto El Contratista a partir del 07.05.2025 brindará el soporte a las dos tarjetas e1 y a las 30 posiciones de acuerdo a lo indicado en las presentes bases.

La SUNAT cuenta con dos centros de cómputos (datacenters) y que atiende todos los servicios informáticos. Un datacenters es contingencia del otro y cada uno se encuentra en capacidad de atender la carga de usuarios.

- SUNAT cuenta con el servicio de red inteligente 0-801-12-100, número al cual los usuarios de provincias llaman y está integrado a la actual solución del Call Center.
- Con Contrato N°00037-2024/SUNAT La Entidad cuenta con el "Servicio de soporte técnico

- de la plataforma tecnológica call center de la SUNAT de la marca cisco o equivalente”.
- Mediante Resolución de Intendencia Nacional N.º XXX-2024- SUNAT/8B0000 de fecha XX de XXXX del 2024, se aprueba estandarización para, la Contratación del servicio de soporte técnico de la Plataforma Tecnológica Call Center de la marca CISCO o equivalente, detallados en el numeral 6.1.1.10, por un periodo de (12) doce meses.

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

- 5.1. Objetivo General**
Mantener la disponibilidad de los servicios informáticos que la SUNAT pone a disposición a través de la plataforma tecnológica de Call Center, para facilitar el cumplimiento de obligaciones tributarias.
- 5.2. Objetivo Específico**
Contratar el servicio de soporte técnico de la plataforma tecnológica Call Center a fin de asegurar la continuidad de los servicios que brinda el Call Center de la SUNAT.

6. CARÁCTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

6.1. DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

6.1.1. SOPORTE Y ASISTENCIA TECNICA

- 6.1.1.1** El servicio de soporte técnico comprenderá la atención de averías (incidencias) y la asistencia técnica (requerimientos). Se entenderá por avería a una interrupción parcial o total del servicio, así como a un decremento en la calidad de este. Las averías son clasificadas deacuerdo con los siguientes tipos:

TIPO	AVERÍAS	SERVIDORES Y EQUIPOS
1	Interrupción (total o parcial) o decremento en la calidad del servicio de atención de llamadas de los contribuyentes al Call Center. El agente no puede realizar la atención al contribuyente debido a interrupción o degradación en él servicio de las llamadas. La opción 1 del IVR (consultas automáticas) no brinda respuesta a las consultas del contribuyente.	Servidor CUCM Servidor UCCX Servidor Vocalizer Gateway de voz Switch
	Interrupción (total o parcial) o decremento en la calidad del servicio de la aplicación que utilizan los agentes para la atención de llamadas. Los agentes no pueden acceder a la aplicación cisco finesse o jabber o la aplicación presenta fallas en el funcionamiento que no permite contestar las llamadas.	Servidor CUCM Servidor UCCX Servidor Middleware Servidor Taggeador Switch
2	Interrupción total o parcial o decremento de calidad en el servicio de reportería en línea.	Servidor UCCX Servidor Middleware Servidor TaggeadorSwitch
3	Interrupción (total o parcial) o decremento en la calidad del servicio de conexión con los webservices. No aparece la ventana emergente con los datos de RUC o no aparece la página web de registro de RUC.	Servidor Middleware Switch
	Interrupción o degradación en el servicio de grabación de llamadas. Llamadas que no se graban o no se puede acceder a la aplicación del Cisco Media Sense.	Servidor Cisco Mediasense Servidor CUCM Switch
	Interrupción total o parcial en el servicio de reportería histórica.	Servidor UCCX Servidor Middleware Servidor Taggeador Switch
	Interrupción en la campaña outbound que se ejecuta.	Servidor UCCX Servidor CUCM Gateway de voz Switch

Toda actividad que tenga que ejecutar el contratista para subsanar la avería serán sin costo alguno para la SUNAT, esto incluye servicio de reparación y solución de averías, reemplazo de las partes de los equipos del (Anexo N°02 y el cuadro del numeral 6.1.1.10) que se encuentre defectuoso por componentes equivalentes con iguales y/o superiores

características a lo solicitado, así como asistencia técnica.

- 6.1.1.2** Se entenderá por tiempo de subsanación, al tiempo transcurrido entre la comunicación de la existencia de una avería en el servicio del Call Center por parte de la SUNAT al contratista, y la subsanación de ésta a su satisfacción.

El tiempo de subsanación será de acuerdo con lo indicado en el siguiente cuadro. El inicio del tiempo de subsanación se computa desde la comunicación, mediante correo electrónico y/o llamada, desde la existencia de una avería en el servicio del Call Center por parte de la SUNAT.

Tipo	Tiempo de subsanación (horas)
1	4
2	6
3	12

- 6.1.1.3** El tiempo de subsanación incluye el tiempo de transporte y todo aquel día con la atención.

- 6.1.1.4** La SUNAT podrá efectuar llamadas de servicio y/o correo electrónico en el siguiente horario:

- Asistencia técnica (requerimientos) - lunes a viernes (horario de 8:00 a 18:00) y sábados (horario 9:00 a.m. a 1:00 p.m.)
- Averías (incidentes) 24x7x365

El contratista debe asegurar antes del inicio de operación que todos los componentes del servicio estén activos.

- 6.1.1.5** La SUNAT entregará un listado del personal autorizado para comunicarse con el contratista, dicho reporte podrá ser actualizado en el momento que la SUNAT así lo requiera con un plazo no mayor de 24 horas de producido el cambio.

- 6.1.1.6** Las llamadas o comunicación de servicio se podrán efectuar telefónicamente, o por correo electrónico (considerándose todas estas formas igualmente válidas) a las direcciones acordadas entre SUNAT y el Contratista.

- 6.1.1.7** La SUNAT notificará los incidentes que se presenten en el servicio incluyendo la siguiente información:

- Fecha y hora.
- Descripción del problema.
- Contacto en la SUNAT.

- 6.1.1.8** La Calidad del Servicio, deberá ser mayor o igual a 99.00% por mes. El contratista debe de realizar las siguientes actividades que aseguren la calidad del servicio brindado:

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

- 6.1.1.9** Los siguientes casos de averías no estarán sujetas a penalidad:

- Averías causadas por casos fortuitos ajenas al contratista, tales como desastres naturales.
- Averías donde se requiera la participación de un tercero para el soporte especializado.

En cuyo caso el contratista deberá presentar una carta a la SUNAT dentro de los

5 días calendario posterior al evento, dirigido a la DGIT, exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación excepcional y la SUNAT evaluará dicha justificación en un plazo máximo 5 días calendario.

6.1.1.10 La plataforma de Call Center tiene dos gateway de voz, cada uno con 4 tarjetas E1. El soporte y garantía será brindado a los 2 gateway y a las 8 tarjetas E1 de acuerdo con el siguiente cuadro:

Modelo	Serie	SITE	FECHA INICIO DE SOPORTE
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TF6	Principal	Soporte desde el inicio del servicio
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TBX	Principal	Soporte desde el inicio del servicio
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335T34	Principal	Soporte desde el inicio del servicio
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC24483A69	Principal	Soporte desde el 07.05.2025.
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TH4	Contingencia	Soporte desde el inicio del servicio
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TBC	Contingencia	Soporte desde el inicio del servicio
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335T8B	Contingencia	Soporte desde el inicio del servicio
VWIC3-2MFT-T1/E1	FOC24483A5K	Contingencia	Soporte desde el 07.05.2025.

7. LUGAR, PLAZO Y HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1. LUGAR

El servicio de soporte técnico se brindará en los siguientes locales:

- Datacenter 1: Andrés Reyes 320, San Isidro
- Datacenter 2: Av. Santa Catalina 663, La Victoria
- Call Center Sunat: Av. Benavides N°222, Miraflores

7.2. PLAZO

El plazo de ejecución del servicio será de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir del día 10 de febrero del 2025. En el caso que la fecha de suscripción del contrato sea mayor a esta, el plazo de inicio será al día siguiente de suscrito el contrato.

7.3. HORARIO

El horario de la prestación del soporte es de 24x7x365.

- Asistencia técnica (requerimientos): Lunes a viernes (De 8:30 a 18:00 horas)
Sábados (De 9:00 a 13:00 horas)
- Averías (incidentes): 24x7x365

8. RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)

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

9. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

9.1. PERFIL DEL PROVEEDOR

Ser propietario o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante del equipamiento (anexo 2) para ofrecer o brindar soporte a equipos de colaboración de la marca. Este documento será presentado para la suscripción del contrato.

9.1.1 PERSONAL

A. Personal clave

Un (1) Profesional especializado

i. Actividades:

- o Soporte de la Plataforma: Telefonía IP, Sistema Centro de Contactos, Software Grabación, Software instalada en las estaciones de Trabajo de los Agentes, en general estará a cargo de toda la suite de Call Center comprendidos en el presente proceso.
- o Atención de requerimientos para la plataforma: Configuraciones de servicios en la plataforma.
- o Mantenimiento y respaldo de información de la plataforma.
- o Elaboración de informes y/o reportes mensuales sobre el servicio y performance de la plataforma, así como recomendaciones.
- o Gestionar y canalizar escalamientos de soporte de la plataforma hasta que se tenga solucionado el evento reportado.
- o El profesional especializado brindará la atención presencial en las sedes indicadas en el numeral 7.1 previa coordinación con la entidad.
- o El horario del profesional especializado será de lunes a viernes (De 8:30 a 18:00 horas) y sábados (De 9:00 a 13:00 horas), previa coordinación con la entidad.

ii. Perfil:

Debe poseer como mínimo grado de bachiller en:

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

Asimismo, deberá de contar como mínimo con una certificación CCNA vigente. El cual deberá ser presentado para la suscripción del contrato.

iii. Experiencia:

Deberá de acreditar una experiencia mínima de tres (3) años en la instalación, configuración o soporte de soluciones de Call Center o Centro De Atención Telefónica o de Contact Center.

El contratista en caso de emplear personal de procedencia extranjera se asegurará que debe estar legalmente habilitado por las autoridades de migración para trabajar en el territorio nacional, además dicho personal deberá de hablar español o contar con un traductor en todo el tiempo que interactúe con SUNAT.

10 OTRAS CONSIDERANCIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

10.1 OTRAS OBLIGACIONES

10.1.0 Otras obligaciones del contratista

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

10.1.1 Referidas a la seguridad y salud en el trabajo

- a) El CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a dotar, proveer y/o administrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de la SUNAT; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.
- b) Del mismo modo, EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de LA SUNAT; el 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.
- c) El contratista es responsable de las acciones y tareas encomendadas a su personal como parte de la prestación del servicio, garantizando el cumplimiento en los horarios estipulados y comportamiento ético dentro de LA ENTIDAD.
- d) **EL CONTRATISTA** debe cumplir con las regulaciones laborales respecto a la seguridad de su personal, que debe contar con las pólizas de seguro para trabajos de alto riesgo (Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo – SCTR) emitida por empresas aseguradoras autorizadas por la SBS. Asimismo, dichos seguros deben encontrarse vigentes durante toda la prestación del presente servicio.
- e) Todo este trabajo encomendado se realizará con los seguros correspondientes (SCTR vigentes e implementos EPP), bajo responsabilidad de EL CONTRATISTA de velar por su personal técnico. No se permitirá que el personal técnico realice labores sin contar con los seguros respectivos ni con los mecanismos de seguridad y protección. EL CONTRATISTA debe garantizar que su personal cuente con las herramientas, indumentaria y mecanismos de seguridad adecuados. EL CONTRATISTA es responsable de los daños y/o accidentes ocasionados a terceros, durante la ejecución

de las actividades del servicio.

10.2 SUBCONTRATACIÓN

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

10.3 CONFIDENCIALIDAD

- El contratista se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de la SUNAT, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del contrato.
- El contratista deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del Contrato quedando prohibida revelarla a terceros.
- Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el contrato.
- Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por el contratista.
- Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por el contratista para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de la SUNAT.
- Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su Oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de LA SUNAT. En tal sentido, queda claramente establecido que EL CONTRATISTA no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del contrato.
- Finalmente, queda establecido que EL CONTRATISTA es responsable de garantizar la integridad de la información o del procesamiento a la cual tiene acceso, entendiéndose por ello que la información se mantenga inalterada ante accidentes o intentos de manipulación maliciosos realizados por terceros; y que sólo se podrá modificar la información mediante autorización expresa de LA SUNAT.
- Asimismo, EL CONTRATISTA declara que se somete a las disposiciones previstas por la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias; haciendo dicho compromiso extensivo a sus trabajadores y cualquier personal a su cargo, responsabilizándose ante cualquier incumplimiento generado.

10.4 PROPIEDAD INTELECTUAL

- El contratista se compromete a no usar el nombre de la SUNAT ni hacer referencia al bien o servicio materia del presente contrato, en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización de la SUNAT. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de propiedad exclusiva de la SUNAT. La SUNAT no se hace responsable por el uso por cuenta del contratista respecto de productos protegidos por las leyes aplicables a derechos de propiedad intelectual nacional o internacional.
- El contratista deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a la SUNAT y 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 del servicio por parte del contratista.

- Si se entablara una demanda o reclamación contra la SUNAT como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas, la SUNAT notificará con prontitud al contratista, y éste podrá, a su propio costo y a nombre de la SUNAT, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.
- Si el contratista no cumpliera con la obligación de informar LA ENTIDAD dentro del plazo de ley contado a partir de la fecha del recibo de tal notificación, de su intención de proceder con cualquier acción legal o reclamación, la SUNAT tendrá derecho a emprender dichas acciones o reclamaciones a nombre propio.
- La SUNAT se compromete a brindarle al contratista, cuando éste así lo solicite, cualquier asistencia que estuviese a su alcance para que el contratista pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. LA ENTIDAD será reembolsada por el contratista por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

10.5 CONFORMIDAD DE LA PRESTACION

Las conformidades de la prestación del servicio se emitirán de manera mensual por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica y se darán de acuerdo con los plazos y a los entregables indicados en los numerales 7.2 y 8 respectivamente. en el plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción.

10.6 FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos periódicos (de 8.33% los 11 primeros meses y 8.37% el último mes del servicio del monto contratado), luego de emitida la conformidad por parte de la DGIT, de acuerdo con el numeral 8 y aplicándose lo indicado en el numeral 10.7.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Informe mensual del funcionario responsable de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en la Mesa de Partes de la SUNAT, sito en la Av. Garcilaso de la Vega N° 1472, Cercado de Lima o en la Mesa de Partes Virtual de la SUNAT, en: <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar> y/o a través correo electrónico en coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

10.7 PENALIDADES

10.7.0 PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACION.

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de conformidad con el artículo 162 del Reglamento.

10.7.1 OTRAS PENALIDADES

De acuerdo con lo establecido en el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, la Entidad podrá establecer penalidades distintas a la señalada en el numeral 10.7.1. hasta por un máximo de equivalente al 10% del monto del contrato vigente.

Otras penalidades																			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento																
1	Exceder el tiempo de subsanación de averías(incidentes.) <i>El contratista deberá tomar en cuenta que el tiempo de subsanación de averías del servicio ofertado debe mantener como mínimo un UPTIME mensual mayor o igual al 99.00%. Donde el UPTIME es el cálculo de un coeficiente que permitirá penalizar al contratista, en caso de que no se cumplan los requisitos establecidos en las bases para garantizar una adecuada calidad de servicio. Se precisa que la penalidad por UPTIME será aplicable sobre el monto mensual de pago por el servicio de soporte técnico.</i>	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: Se define el acuerdo de nivel de servicio como el compromiso por parte del contratista para ofrecer servicios de calidad, en función a los siguientes parámetros: UPTIME (mensual): A efectos de velar por el fiel cumplimiento de la garantía de buen funcionamiento, la entidad realizará mensualmente el control de llamadas y averías que tengan naturaleza de mantenimiento correctivo, cuantificando las horas de exceso en la atención de acuerdo con lo establecido en el presente numeral. DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: El cálculo del Uptime mensual, se calculará de la siguiente manera: El UPTIME se calculará, en forma mensual, de la siguiente forma: $UPTIME(mensual) = \frac{(THM - THE) \times 100\%}{THM}$ Donde: THM = Sumatoria de las cantidades de horas de atención en un mes (720). THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de subsanación máximo de reparación establecido en los términos de referencia en que incurrió el contratista para el soporte de incidencias(averías) en un mes. La penalidad mensual, estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla: <table><tr><th>Rango de Uptime</th><th>Penalidad ⁽¹⁾</th></tr><tr><td>[99% - 100%]</td><td>0%</td></tr><tr><td>< 98% - 99% ></td><td>2%</td></tr><tr><td>< 97% - 98%]</td><td>4%</td></tr><tr><td>< 96% - 97%]</td><td>6%</td></tr><tr><td>< 95% - 96%]</td><td>8%</td></tr><tr><td>< 94% - 95%]</td><td>9%</td></tr><tr><td>Menor o igual a 94%</td><td>10% ⁽²⁾</td></tr></table>	Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾	[99% - 100%]	0%	< 98% - 99% >	2%	< 97% - 98%]	4%	< 96% - 97%]	6%	< 95% - 96%]	8%	< 94% - 95%]	9%	Menor o igual a 94%	10% ⁽²⁾	Según lo indicado en el informe de conformidad de División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la SUNAT. De presentarse una situación excepcional que impida al contratista cumplir con los plazos de respuesta y/o tiempos de solución del incidente establecidos, éste podrá enviar una carta a la Entidad exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. Si la Entidad encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.
Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾																		
[99% - 100%]	0%																		
< 98% - 99% >	2%																		
< 97% - 98%]	4%																		
< 96% - 97%]	6%																		
< 95% - 96%]	8%																		
< 94% - 95%]	9%																		
Menor o igual a 94%	10% ⁽²⁾																		

(1)

(2)

Porcentaje del pago mensual.

Se acumula para efectos de resolver Contrato.

Ejemplo:

En 1 mes hubo 03 incidentes, pero fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos, con 5, 8 y 10 horas de retraso totales, respectivamente, el UPTIME será:
 THM = 24 x 30 = 720 horas
 THE = 5+8+10 = 23 horas por las 3 averías.
 UPTIME (mes)= (720-23)/720= (96.80%)

Por tanto, para el ejemplo anterior, el contratista tendrá una penalidad en el mes equivalente al 6%.

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

Rango del Uptime	Penalidad ⁽¹⁾
[99%,100%]	0%
<98%,99%>	2%
<97%,98%]	4%
<96%,97%]	6%
<95%,96%]	8%
<94%,95%]	9%
Menor o igual a 94%	10% ⁽²⁾

(1) Porcentaje del pago mensual

(2) Se acumula para efectos de resolver Contrato

11 RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

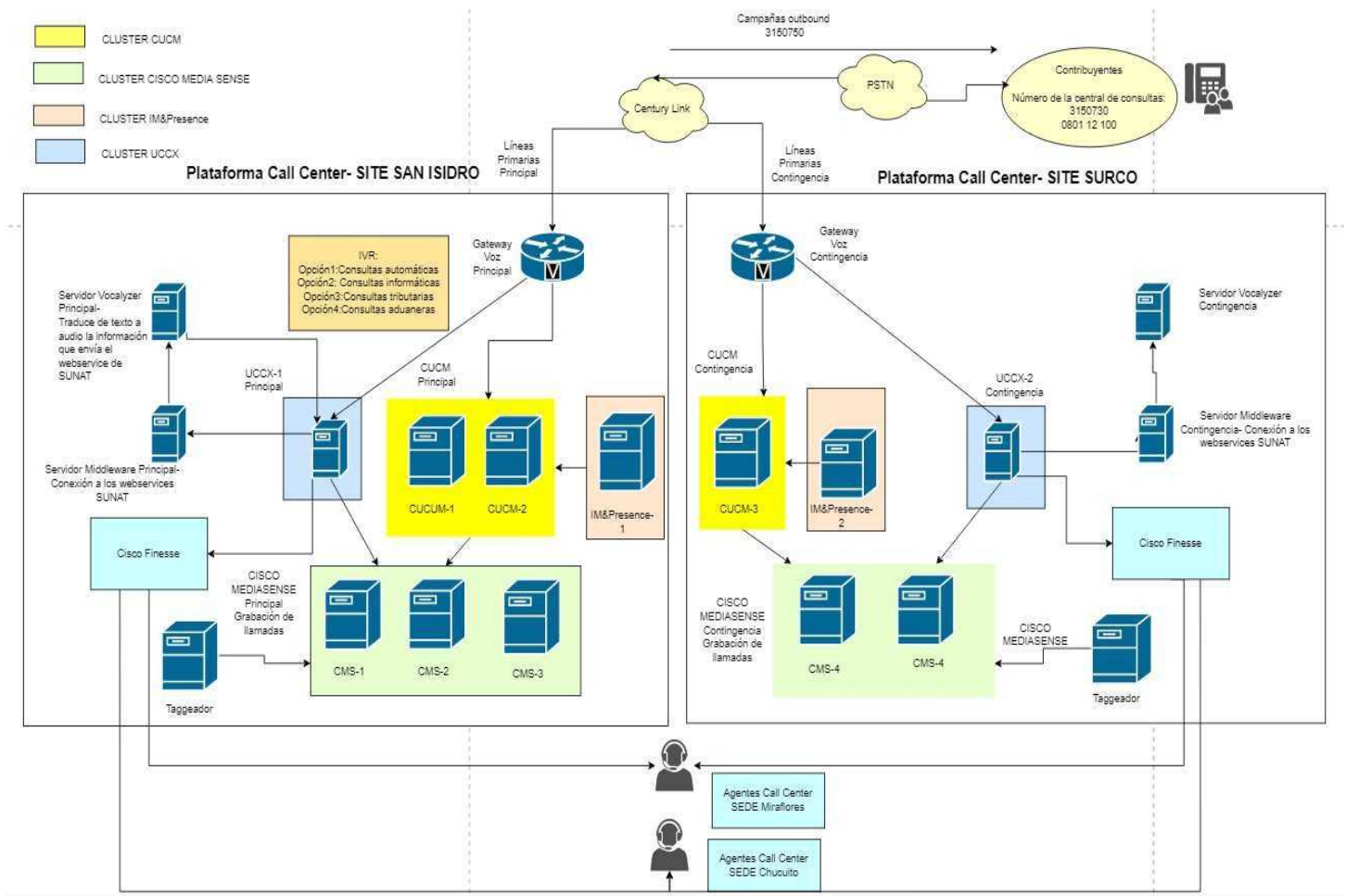
El contratista será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio conforme a lo indicado en el numeral 40.2 del artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo de un (1) año a partir de la última conformidad otorgada por parte de LA ENTIDAD

12 ANEXOS

Se adjunta los siguientes anexos:

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

ANEXO 1: PLATAFORMA ACTUAL CALL CENTER SUNAT



ANEXO 2: EQUIPOS FISICOS PLATAFORMA CALL CENTER

Cantidad	TIPO DE EQUIPO	Servicio	Fabricante	Modelo	SERIE	SITE
1	SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4S2	FCH1942V1 SZ	Principal
1	SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4S2	FCH1936V1 EA	Principal
1	SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	FCH1939V1 BH	Principal
1	SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	FCH1939V1 86	Principal
1	SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	FCH2219V0 5M	Principal
1	ROUTER	Gateway voz	CISCO	CISCO2921/K9	FJC1935A2 DE	Principal
1	ROUTER	Gatewat voz - integración Telefonía IP	CISCO	CISCO2901/K9	FJC1935A2K Q	Principal
1	SWITCH	Conectividad entre los equipos del call center	CISCO	Nexus3064T	FOC1825R1 6S	Principal
1	FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4S2	FCH1942V1 WX	Contingencia
1	FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4S2	FCH1942V1 SU	Contingencia
1	FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	FCH1939V1 7S	Contingencia
1	FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	FCH1939V1 B3	Contingencia
1	ROUTER	Gateway voz	CISCO	CISCO2921/K9	FJC1935A2 D9	Contingencia
1	SWITCH	Conectividad entre los equipos del call center	CISCO	Nexus3064T	FOC1934R2 GJ	Contingencia

ANEXO 3: Servidores y equipos virtuales PLATAFORMA CALL CENTER

Cantidad	Servidores y equipos virtuales	Función	Fabricante	Versión
3	Servidor Cisco Unified Communications Manager	Gestión de llamadas	CISCO	CUCM 11.5.1.15900-18
2	Servidor Cisco Unified Contact Center Express	Servicio de atención-IVR Gestión de los agentes Servicio de reporteria	CISCO	UCCX 11.6.2.10000-38(ES08-13)
2	Servidor Middleware	Servicio conexión webservices SUNAT	Desarrollo de IBM	Sistema operativo - RedHat – Linux-7 Oracle Estándar Edition 12c Oracle WebLogic Server12c
5	Cisco MediaSense	Servicio grabación de llamadas	CISCO	MediaSense 11.5.1.12001-8
2	Servidor Taggeador	Servicio etiqueta llamadas.	Altus	Red Hat Enterprise Linux Server release 7.5 (Maipo)
2	Servidor Vocalizer	Traduce de texto a audio la información enviada por el webservice de SUNAT	Nuance	Red Hat Enterprise Linux 5.0
2	Servidor IM& Presence	Servicios para la aplicación jabber	CISCO	11.5.1.15900-33

3.1. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	CAPACIDAD TECNICA Y PROFESIONAL
A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1.1	FORMACION ACADEMICA
	Requisitos: (01) Un Profesional especializado: Grado de bachiller en Ingeniería Electrónica o Telecomunicaciones y/o, Ingeniería Sistemas o Informática y/o, Ingeniería Ciencias Informáticas y/o, Ingeniería Redes y comunicaciones y/o Ingeniería Sistemas computacionales del personal clave requerido como Profesional especializado. Acreditación: El grado bachiller será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/// o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda Importante para la Entidad: El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido. En caso el grado de bachiller no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.
A.2.	EXPERIENCIA DE PERSONAL CLAVE
	Requisitos: (01) Profesional especializado: Deberá de acreditar una experiencia mínima de tres (3) años en la instalación, configuración o soporte de soluciones de Call Center o Centro De Atención Telefónica o de Contact Center, del personal clave requerido como personal especializado. De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado. Acreditación: La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto. Importante - Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento - En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe

	<i>considerar el mes completo.</i> <i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i> <i>Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</i>
C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<u>Requisitos:</u> El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a (200,000.00 doscientos mil con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 40, 000.00 (cuarenta mil con 00/100 soles), por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa. Se consideran servicios similares a los siguientes: <i>Servicio de soporte técnico de soluciones de Comunicaciones Unificadas ó.</i> <i>Servicio de soporte técnico de soluciones de Telefonía o Centrales Telefónicas.</i> <i>Renovación de comunicaciones unificadas.</i> <i>Reposición de plataforma de comunicaciones y/o telefonía IP.</i> <i>Renovación y/o Actualización de plataforma de comunicaciones.</i> <i>Implementación de solución de telefonía Ip.</i> <i>Servicios de implementación y/o instalación y/o configuración y/o programación y/o puesta de operación de soluciones de telefonía IP y/o comunicaciones unificadas.</i> <i>Servicios de Soporte y Mantenimiento de Equipos de Telefonía IP.</i> <i>Servicio de implementación o soporte de Sistemas de telefonía IP.</i> <i>Servicio de implementación o soporte de servidores de comunicación unificada.</i> <i>Servicio de implementación o soporte de central telefónica IP.</i> <i>Soporte de centrales telefónicas IP.</i> <i>Mantenimiento preventivo y correctivo de central telefónica.</i> <i>Mantenimiento y soporte de centrales telefónicas.</i> <i>Provisión de solución de telefonía IP.</i> <i>Soluciones de Contac Center.</i> <u>Acreditación:</u> La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago ¹, correspondientes a un máximo de veinte (20)

¹ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N°0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

“... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello

contrataciones.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el **Anexo** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo** correspondiente.

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

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

Importante

- *Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*
- *En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en*

equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"

(...)

"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".

	<i>Consortio en las Contrataciones del Estado".</i>	
--	---	--