TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA INSTITUCIONAL

1. ÁREA QUE REALIZA EL REQUERIMIENTO.

Plataforma de Atención Integral al Ciudadano- PAIC, área adscrita a la Gerencia General.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.

Contar con los servicios de una plataforma telefónica como parte de la atención al ciudadano a cargo de la PAIC.

3. ACTIVIDAD VINCULADA AL POI

La presente contratación se enmarca en la actividad del POI: Artículo 11°, literal "s" del ROF, articular las políticas y actividades orientadas a la adecuada atención de los administrados y presupuestalmente en la AOI00134600433 GESTIÓN DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

4. FINALIDAD PÚBLICA.

La contratación del servicio permite mejorar el canal de atención virtual relacionado a las llamadas que efectúan los ciudadanos en relación a los servicios que brinda Sutran; así como, los trámites administrativos u otro tipo de consultas.

En ese contexto, mediante la Resolución de Gerencia General N° D000005-2023-SUTRAN-GG de fecha 11/01/2023 resuelve aprobar el P-002-2023-SUTRAN-GG v01 "Procedimiento de Orientación al Ciudadano en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías- SUTRAN. Este último señala que la entidad posee tres canales de atención siendo uno de ellos el canal telefónico (call center). Este consiste en la recepción de llamadas de la ciudadanía a una línea de telefonía fija a nivel nacional, instalada por la entidad a fin de facilitar el acceso a la información, así como la orientación para presentar quejas, reclamos y sugerencias.

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN.

5.1 Objetivo general

Contar con un servicio de central de llamadas que optimice el servicio de comunicación con los administrados, respecto a las actividades que realiza Sutran como ente fiscalización y sancionador.

5.2 Objetivos específicos

- ✓ Mejorar la atención telefónica mediante la utilización de herramientas que permitan interactuar con el ciudadano.
- ✓ Incrementar y conservar la cantidad de llamadas recibidas y atendidas.
- ✓ Mejorar el control de llamadas y contar con reportes ejecutivos que permitan optimizar la gestión de la central telefónica de Sutran.

6. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

6.1 Descripción del servicio

a) La central de llamadas estará a cargo del contratista, debiéndose permitir que las llamadas sean registradas y grabadas, a fin que la entidad pueda acceder a su descarga en un plazo máximo de un día calendario, para lo cual se proporcionarán

Firmado digitalmente por VALLES BERCIA Yolanda Lucia FAU 20536902385 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23.06.2023 14:24:14 -05:00

Firmado digitalmente por REYNA LOPEZ Violeta Soledad FAU 20536902385 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.06.2023 17:42:44 -05:00

los enlaces correspondientes, a solo requerimiento y sin expresión de causa. Así mismo, se precisa que se requiere el servicio de una central telefónica para la atención de llamadas la cual será atendida por el personal de la Entidad.

b) La central telefónica a implementar, además de la recepción de llamadas, deberá tener la capacidad de realizar llamadas salientes a fijos y móviles a nivel nacional (OUTBOUND). La cantidad de minutos para llamadas salientes debe ser de 400 minutos mensuales.
c) El servicio a prestar debe desarrollar una respuesta de voz interactiva (IVR), de acuerdo a los requerimientos del área usuaria que permita presentar un menú de opciones respecto al motivo de la llamada. El contratista deberá considerar que, como el servicio es dinámico, es posible que, en la ejecución contractual, el IVR sea modificado. En estos casos, la entidad no incurrirá en costo alguno.
d) La central de llamadas deberá permitir, en la interacción con el ciudadano, que las llamadas puedan ser pausadas, derivadas y gestionadas de acuerdo con las necesidades que el área usuaria determine para la atención de las llamadas.
e) El orden de ingreso de llamadas a la central telefónica que sean dirigidas al gestor de atención, debe considerar la asignación de llamada al gestor que tiene el tiempo más libre.
f) La central de llamadas debe considerar un registro de información que permita al gestor telefónico, registrar la información del ciudadano, sus datos de contacto, el motivo de la llamada, entre otros, los cuales son definidos por el área usuaria.
g) La central de llamadas permitirá la extracción de información de las llamadas recibidas (detalle de llamadas y su base de datos), así como de la información registrada, a fin que sea posible la gestión de la supervisión y seguimiento de la información que es recibida en la central de llamadas. Asimismo, deberá proveerse de la posibilidad de gestionar la construcción de reportes a requerimiento del área usuaria.
h) El contratista, debe asegurar la continuidad del funcionamiento servicio que prestará a la Entidad.
i) Cabe resaltar que las capacitaciones virtuales y/o presencial que brinde el contratista deberán ser considerados dentro del plazo de implementación del servicio de central telefónica siendo un mínimo (4) días de capacitación.
j) El desarrollo de las funcionalidades está a cargo del contratista, para lo cual el área usuaria las definirá de acuerdo a la necesidad del servicio.
k) El servicio comprenderá encuesta de satisfacción al gestor telefónico al finalizar la llamada y la opción de extracción de información respectiva.
l) La central telefónica deberá soportar 30 llamadas en simultaneo.

6.2 Alcance del servicio

a) El servicio a contratar es una central telefónica para lo cual se brindará acceso a la misma a través de una instalación punto a punto o red VPN o Cloud, sin costo para la entidad.
b) La cantidad de licencias será de catorce (14) en total; siendo en nivel de perfil "gestor telefónico" trece (13) y en nivel "Supervisor" uno (01), para lo cual el proveedor otorgará las licencias de Software telefónico, CRM y VPN para la prestación del servicio, las cuales deberán permitir el acceso tanto en modalidad presencial y remoto.

Niveles de perfil	Cantidad de licencias
Gestor telefónico	13
Supervisor	1
TOTAL	**14**

Firmado digitalmente por VALLES BERCIA Yolanda Lucia FAU 20536902385 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23.06.2023 14:24:20 -05:00

Firmado digitalmente por REYNA LOPEZ Violeta Soledad FAU 20536902385 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.06.2023 17:43:04 -05:00

c) Para la admisión de propuesta el postor deberá presentar la información que describa las características de las licencias ofertadas. Para lo cual, deberá adjuntar las fichas técnicas, folletos, catálogos, brochure u otro documento en el acredite las características de la licencia ofertada.

d) Asimismo, ante un posible escenario de modalidad de trabajo remoto (teletrabajo) y siempre y cuando la entidad lo considere necesario, se le solicitará al proveedor módems inalámbricos de internet para ser designados a los gestores de atención de la central telefónica que requieran de forma estricta un modem de internet con el fin de asegurar que la conexión de internet sea estable durante el desarrollo de las actividades para la atención telefónica. Es decir, ***el proveedor deberá ser capaz de brindar módems inalámbricos de internet de ser necesario y siempre que la entidad lo solicite como una contratación adicional*.**

e) La implementación del servicio tendrá como plazo máximo quince (15) días calendario computados desde el día siguiente de la firma del contrato, lo que incluye las pruebas de conexión y extracción de información respectiva para asegurar el correcto funcionamiento del servicio. Transcurrido este plazo, se considerará como demora y generará la aplicación de la penalidad correspondiente de resultar responsabilidad del contratista. Además, el Contratista deberá presentar previamente un cronograma de las actividades para la implementación según el siguiente detalle:

Actividades	Responsable
A.Reunión de coordinación y comunicación de funcionalidades a implementar (IVR, registro de información, reportes, entre otros)	PAIC
B.Elaboración e implementación de funcionalidades	Contratista
C.Periodo de pruebas y corrección de funcionalidades	PAIC/Contratista
D.Capacitación a los gestores telefónicos y supervisor. El inicio será definido por el área usuaria y el contratista de acuerdo a las funcionalidades implementadas y/o las características de la central. **E.**Capacitación en atención básica de incidentes para persona de la Oficina de Tecnologías de Información	PAIC/Contratista

*Al culminar la fase de implementación, se firmará un acta de implementación la cual estará suscrito por el contratista, área usuaria y área técnica de la entidad (Oficina de Tecnología de Información).

f) El servicio deberá considerar un servicio de mantenimiento, el cual estará a cargo del Contratista y se realizará según la necesidad del caso, previa comunicación y

Firmado digitalmente por VALLES BERCIA Yolanda Lucia FAU 20536902385 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23.06.2023 14:24:27 -05:00

Firmado digitalmente por REYNA LOPEZ Violeta Soledad FAU 20536902385 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.06.2023 17:43:16 -05:00

coordinación con el encargado respectivo de la plataforma en SUTRAN. Los medios de comunicación deben ser por correo electrónico y al número de teléfono de encargado de la plataforma.

g) El servicio deberá considerar una plataforma virtual para la atención de inconveniente con una periodicidad de veinticuatro horas el día (24 horas) por siete (7) días de la semana. Este servicio estará a cargo del contratista, quién informará los medios de contacto sea por teléfono, correo electrónico u otro sistema a fin.

h) Para cualquier modificación que incida en el funcionamiento del servicio de la central telefónica (cambio en el proveedor de red, por ejemplo), el contratista tendrá que contar con la previa aprobación del Sutran.

7. REQUISITOS DEL POSTOR.

a. Perfil

- Persona Natural o Jurídica
- Contar con Registro Único de Contribuyente (RUC) habido y activo.
- Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente.
- No tener impedimento para contratar con el Estado, conforme al artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado.

8. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

8.1 Experiencia del postor en la especialidad:

El proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado no menor a S/ 50 000.00 (cincuenta mil y 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho 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/8 000.00 (ocho mil y 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: servicio de call center, servicio de llamadas outbound (IVR), servicio de llamadas con agente y servicio de cobranza por teléfono.

a. Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago , correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo

Firmado digitalmente por VALLES BERCIA Yolanda Lucia FAU 20536902385 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23.06.2023 14:24:35 -05:00

Firmado digitalmente por REYNA LOPEZ Violeta Soledad FAU 20536902385 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.06.2023 17:43:44 -05:00

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 Nº 8 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 N° 9.

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 Nº 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad

9. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

El servicio se ejecutará en un plazo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el acta de implementación de la central telefónica, la cual estará suscrito por el contratista, área usuaria y área técnica de la entidad (Oficina de Tecnología de Información).

El plazo para la implementación de la central telefónica será de máximo quince (15) días calendarios contabilizados a partir del día siguiente de firmado el contrato.

10. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

El servicio se brindará en la sede principal de la Sutran (Av. Arenales 452, Jesús María, Lima) y en las ubicaciones que la entidad indique.

Firmado digitalmente por VALLES BERCIA Yolanda Lucia FAU 20536902385 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23.06.2023 14:24:42 -05:00

Firmado digitalmente por REYNA LOPEZ Violeta Soledad FAU 20536902385 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.06.2023 17:43:58 -05:00

11. RESULTADOS ESPERADOS.

El contratista deberá proveer de catorce (14) puntos del servicio requerido, cuya conformidad se otorgará en forma mensual, contados a partir del día siguiente de firmada el acta de inicio de servicio, cumpliendo con los términos de referencia y acreditarlo con los reportes de las llamadas recibidas.

12. GARANTÍA MÍNIMA DEL SERVICIO

Contabilizada a partir del día siguiente de firmada el acta de implementación de la central telefónica por un periodo de 365 días calendarios.

13. FORMA DE PAGO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El pago por la prestación del servicio se realizará en doce (12) armadas mensuales, para lo cual se presentará lo siguiente:

Documentos que se presentará para el primer pago:
- Acta de implementación de la central telefónica.
- Comprobante de pago
- Conformidad del área usuaria

Documentos que se presentará a partir del segundo pago:
- Comprobante de pago
- Conformidad del área usuaria

Los pagos obligatoriamente se efectuarán a través de abono en la respectiva cuenta interbancaria (CCI). De ser el caso, deberá contar con el respectivo número de cuenta bancaria para el abono de detracciones.

El Contratista deberá ingresar los documentos que corresponda para el pago del servicio deberá ser remitida por la mesa de parte de la entidad ubicada en la dirección "Av. Arenales 452, Jesús María, Lima" o a través de la mesa de parte virtual con dirección URL https://webexterno.sutran.gob.pe/WebExterno/Pages/SolicitudAIP/TramiteGeneral.aspx?TW=S.

La ENTIDAD debe efectuar el pago dentro de los (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifique las condiciones establecidas en el contrato.

14. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La conformidad será otorgada por la Gerencia General (GG) en el plazo máximo de siete (07) días de producida la recepción, previo informe de conformidad del Coordinador de la Plataforma de Atención Integral al Ciudadano (PAIC) e informe del Supervisor de la *Central Telefónica*, en el que se señale la efectiva prestación del servicio de acuerdo a los términos de referencia.

15. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

16. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

Suma Alzada

Firmado digitalmente por VALLES BERCIA Yolanda Lucia FAU 20536902385 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23.06.2023 14:24:50 -05:00

Firmado digitalmente por REYNA LOPEZ Violeta Soledad FAU 20536902385 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.06.2023 17:44:09 -05:00

17. PENALIDADES

- **Penalidad por mora:**
  La penalidad se aplica por retraso injustificado en la prestación, el monto máximo equivalente es de 10%, precisando la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \text{ x monto vigente}}{\text{F x plazo vigente en días}}$$

Donde "F" tiene los siguientes valores:
F= 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;
F= 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.

18. OTRAS PENALIDADES

N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Demora en el plazo de implementación	Se aplicará una penalidad del 2% de la UIT vigente, por cada día calendario de retraso.	Según lo indicado en el informe de conformidad de la PAIC, en sus reportes de conformidades del servicio.
2	Incumplimiento ante el plazo de solución de incidencias que perjudiquen el correcto funcionamiento de la central telefónica, a los gestores de atención y supervisor. Se brindará un plazo máximo para solucionar las incidencias de 01 hora.	Se aplicará una penalidad del 2% de la UIT vigente, por cada día calendario de retraso.	Según lo indicado en el informe de conformidad de la PAIC, en sus reportes de conformidades del servicio.
3	Incumplimiento ante el plazo de solución de incidencias de reporteria que perjudiquen la correcta extracción de información de las llamadas y su base de datos, así como el de la información registrada. Se brindará un plazo máximo para solucionar las incidencias de 02 horas.	Se aplicará una penalidad del 2% de la UIT vigente, por cada día calendario de retraso.	Según lo indicado en el informe de conformidad de la PAIC, en sus reportes de conformidades del servicio.

19. OTRAS CONDICIONES ADICIONALES

19.1 CONFIDENCIALIDAD

El contratista guardará, bajo responsabilidad, estricta confidencialidad de la información a la que acceda, así como de la información que produzca, la cual es de propiedad de la Sutran. Queda expresamente prohibido la utilización de la información para un fin distinto al contratado, así como su divulgación por cualquier medio.

Firmado digitalmente por VALLES BERCIA Yolanda Lucia FAU 20536902385 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23.06.2023 14:24:57 -05:00

Firmado digitalmente por REYNA LOPEZ Violeta Soledad FAU 20536902385 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.06.2023 17:44:20 -05:00

20. INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento de las obligaciones y prohibiciones contenidas en los términos de referencia constituye causal de resolución automática del contrato, Sutran, a simple solicitud y por decisión unilateral, podrá resolver el contrato, sin pago de indemnización por ningún concepto al contratista. Para ello, comunicará la resolución del contrato por escrito al domicilio o correo electrónico del contratista.

21. ANTICORRUPCIÓN

El contratista no debe ofrecer, negociar o efectuar cualquier pago, objeto de valor o cualquier dádiva en general, o cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato, que puedan constituir un incumplimiento a la ley, tales como robo, fraude, cohecho o tráfico de influencias, directa o indirectamente, o a través de socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas, en concordancia a lo establecido en el artículo 11 de la Ley N° 30225- Ley de Contrataciones del Estado, el artículo 138.4 de su reglamento, aprobado con el D.S N° 344-2018-EF, y la vigente "Directiva que regula la contratación de bienes y servicios por montos iguales o inferiores a ocho unidades impositivas tributarias vigentes".

Asimismo, el contratista se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacioncitas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas, en virtud a lo establecido en los artículos antes citados de la Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento.

Asimismo, el contratista se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviere conocimiento; así también en adoptar medidas técnicas, organizacionales y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas, a través de los canales dispuestos por la SUTRAN.

De la misma manera, el contratista es consciente que, de no cumplir con lo anteriormente expuesto, se someterá a la resolución del contrato y las acciones civiles y/o penales que la Sutran pueda accionar.

Firmado digitalmente por VALLES BERCIA Yolanda Lucia FAU 20536902385 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23.06.2023 14:25:05 -05:00

Firmado digitalmente por REYNA LOPEZ Violeta Soledad FAU 20536902385 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.06.2023 17:44:35 -05:00