		ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMNISTROS
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.019	02	

Órgano o Unidad Orgánica:	UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO
Meta Presupuestaria:	13
Actividad en el POI:	Gestión de servicios de soporte técnico y mesa de servicios
Denominación de la Contratación	Suscripción de Licencias de uso del software “C3” como Plataforma Omnicanal en la Nube

1. Finalidad pública

El presente proceso tiene como finalidad la **Suscripción de Licencias de uso del software “C3” como Plataforma Omnicanal en la Nube**, bajo la modalidad de Software como Servicio, orientada a optimizar la gestión de los diferentes canales de atención que utiliza la Mesa de Servicio de la Unidad de Soporte Técnico. El servicio deberá incluir los servicios profesionales para la suscripción, actualizaciones de la plataforma (de ser el caso), respaldo y seguridad de la información, capacitación, soporte técnico y mantenimiento; y será destinado a la atención de las áreas usuarias a Nivel Nacional de MIGRACIONES, así como a usuarios externos pertenecientes a más de cien (100) entidades públicas (CANTUR, CNM, CGR, DP, FMP, GORE, JNE, MINCETUR, MINCUL, MINDEF, MIDIS, MEF, MINEDU, MINEM, MINJUS, MIMP, PRODUCE, RREE, MINSA, MTPE, MTC, MVCS, MINAM, MININTER, MP, MUNI, PE, PJ, PL, PCM, RENIEC, SBS, SUNAT, entre otros) e instituciones privadas (NOTARÍAS, ENTIDADES FINANCIERAS entre otras).

2. Antecedentes

El Texto Único Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones en su artículo 50° señala que:

“La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es el órgano de apoyo encargado de brindar, desarrollar y supervisar servicios de información y comunicación oportuna y veraz, mediante la implementación de plataformas tecnológicas de vanguardia y de acuerdo con los objetivos y estrategias institucionales, generando valor a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo a través del uso de tecnologías de información y comunicación”.

La Unidad de Soporte Técnico en el marco de sus funciones orientadas a la **“Administración de Mesa de Ayuda y a Desarrollar acciones para mantener actualizadas las tecnologías de la información”**, cuenta con la Suscripción de Licencias de uso del Software “C3” como Plataforma Omnicanal en la Nube, las cuales tienen una vigencia hasta el 11 de noviembre de 2025; por lo que, se requiere la renovación de la suscripción de las licencias, con el propósito de optimizar las atenciones brindadas por la Mesa de Servicio, tanto a las áreas usuarias de MIGRACIONES, como a los usuarios externos pertenecientes a las entidades públicas e instituciones privadas con las que se mantienen convenios interinstitucionales y contratos vigentes. La implementación de este servicio permitirá fortalecer la capacidad operativa de la Mesa de Servicio de la Unidad de Soporte Técnico, asegurando una gestión más eficiente, ágil y oportuna.

Igualmente, es preciso señalar que se cuenta con la Resolución Jefatural N° 000182-2025-OAF-MIGRACIONES emitida en fecha 17 de octubre del 2025, la cual aprueba la Compatibilización de la Suscripción de Licencias de uso del Software “C3” como Plataforma Omnicanal en la Nube, por un periodo de tres (03) años.

La reproducción total o parcial de este documento, constituye una “COPIA NO CONTROLADA”.	1
--	---



 FIRMA DIGITAL

 Firmado digitalmente por JESUS

 JESUS Elizabeth Jhoanna FAU

 20551239692 soft

 Motivo: Doy V° B°

 Fecha: 24.10.2025 09:50:19 -05:00



 FIRMA DIGITAL


 Firmado digitalmente por

 ALVARADO BEGAZO Evelyn

 Monica FAU 20551239692 soft

 Motivo: Doy V° B°

 Fecha: 24.10.2025 09:26:56 -05:00

		ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMINISTROS
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.019	02	

3. Objetivos de la contratación

El objetivo es contar con la “**Suscripción de Licencias de uso del Software “C3” como Plataforma Omnicanal en la Nube**”, por el periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, que incluya soporte técnico, mantenimiento preventivo, actualizaciones de la plataforma y/o software (de ser el caso), respaldo y seguridad de la información, capacitación, con el propósito de integrar en un solo entorno los flujos de atención utilizados por las diferentes áreas usuarias de MIGRACIONES; así como, de los usuarios externos pertenecientes a entidades públicas e instituciones privadas con las que se mantiene convenios y contratos vigentes. Esta suscripción permitirá optimizar la gestión y los servicios brindados por Mesa de Servicio de la Unidad de Soporte Técnico, al centralizar la información del usuario en una única plataforma.

4. Características y condiciones a contratar

Las característica y condiciones debe considerar las etapas siguientes:


4.1 Descripción y cantidad del servicio

Item	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
1	10 licencias	Suscripción de Licencias de uso del software “C3” como Plataforma Omnicanal en la Nube , por el periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario. (Incluye soporte técnico y mantenimiento preventivo, actualizaciones de la plataforma (de ser el caso), respaldo y seguridad de la información, capacitación, solución de incidentes y/o atención de solicitudes)

4.1.1 Descripción Prestación Principal

Suscripción de licencias deberá contemplar:

- La continuidad del servicio sin interrupciones, en caso de ser necesaria una suspensión temporal (no mayor a cuatro (04) horas una vez que se entregan los chips al contratista) para la ejecución de la suscripción, se deberá coordinar previamente con la Unidad de Soporte Técnico la fecha y hora correspondiente, a fin de evitar impactos durante los periodos de mayor demanda de la plataforma Omnicanal.
- Esta suscripción no deberá alterar los parámetros, funcionalidades, personalizaciones ni integraciones previamente establecidas, garantizando así la continuidad operativa y el adecuado funcionamiento del sistema conforme al entorno actual.
- La conservación íntegra de la información y los datos actualmente almacenados en la plataforma, garantizando que, como resultado del proceso de suscripción, no se produzca pérdida, alteración ni

		ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMINISTROS
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.019	02	

compromiso alguno de los datos existentes. Asimismo, el contratista deberá contar con mecanismos adecuados de respaldo y recuperación que aseguren la disponibilidad de la información en caso de contingencias.

- Se debe considerar dos (02) números de celular asignados, para que ingresen las llamadas por los números que se asignen y distribuidos a la cola de atención para la gestión de los agentes a través de la plataforma. Estos números de celular serán entregados por MIGRACIONES y entregados en dos (02) chips para su alojamiento en el centro de datos del contratista por el periodo que dure el contrato.


Al finalizar el año de suscripción, el contratista deberá coordinar con la Unidad de Soporte Técnico la entrega de los chips alojados en su centro de datos y en un plazo no mayor a diez (10) días calendario deberá entregar a la entidad una copia de seguridad de toda la información de la entidad que está almacenada en la plataforma Omnicanal.

- En caso la entidad lo requiera, el contratista deberá asistir de manera presencial para la ejecución de todo el proceso de la suscripción.
- Las Características Técnicas que deben cumplir, se encuentran descritos en el **ANEXO N°1**.
- Se debe considerar las características técnicas y operativas de la solución vigente, que se describe a continuación:


Características técnicas y operativas de la solución vigente

Basada sobre una plataforma web, bajo el modelo Software como Servicio, en idioma español, que permita el ingreso en simultáneo de múltiples usuarios de la Entidad a través de los canales de atención habilitados: llamadas telefónicas mediante el número (01-2001127), y mensajería instantánea vía WhatsApp utilizando los números 980122713 / 947829232, integrados mediante WhatsApp API.

- La suscripción tiene tres (03) tipos de licencias: ocho (08) licencias tipo agente para la atención al usuario, una (01) licencias tipo coordinador y una (01) licencia tipo supervisor
- Es flexible y escalable. Soporta la integración con sistemas propios de la entidad a través del uso de API's abiertas, así como desarrollos o configuraciones personalizadas de forma opcional.
- Se integra con la central telefónica Cisco Callmanager de Migraciones a través de Troncal SIP. El contratista provee, coordina y gestiona todo lo necesario para el funcionamiento correcto de la integración de la solución provista y la central telefónica. Cuenta con las funcionalidades siguientes:

		ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMNISTROS
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.019	02	

1. Esta línea acepta, atiende, rechaza, establece en espera, transfiere o inicia llamadas.
2. Incluye la capacidad de grabar y reproducir audio de las llamadas, es decir, almacena los detalles de la llamada con la grabación de audio para su recuperación y reproducción posterior en la misma plataforma.
3. Incluye por lo menos **250 GB** de almacenamiento de grabaciones.
4. La Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones coordina con el contratista para que se proceda a la descarga y eliminación de las grabaciones.
5. Cuenta con un Sistema interactivo de respuesta de voz (IVR por sus siglas en inglés), que constituye el primer frente de atención para las llamadas entrantes al Anexo 1127 y/o los dos celulares de atención; tiene las siguientes características:
 - Incluye una herramienta integrada y basada en Web para el diseño de los flujos del IVR.
 - El servicio incluye un canal de atención telefónica a través de una troncal SIP conectada hacia PSTN (Red de telefonía pública) para que los agentes puedan hacer llamadas, con una bolsa de 10000 minutos al mes no acumulable.
 - Considera dos (02) números de celular asignados, para que ingresen las llamadas por los números que se asignen y distribuidos a la cola de atención para la gestión de los agentes a través de la plataforma. Estos números de celular serán entregados por MIGRACIONES y a través dos (02) chips para su alojamiento en el centro de datos del contratista por el periodo que dure el contrato.
 - La atención de las llamadas telefónicas deberá seguir un flujo similar a la siguiente descripción:
Los usuarios llaman a la Mesa de Servicios (**01-2001127**) y/o dos celulares **980122713 / 947829232** que son atendidos por el IVR en primer lugar. Este IVR brinda diferentes opciones. La plataforma debe tener la posibilidad de saber si el usuario ha interactuado con la Mesa de Servicios a través de alguno de sus canales de atención (de voz, virtual y/o escrito) en cualquier ocasión.
6. **Otros canales**
La solución es una solución Omnicanal, que tiene la capacidad de integrar con los medios o vías de interacción siguientes:
 - **Correo electrónico:** la Plataforma tiene la capacidad de mensajería, del agente con el usuario vía correo electrónico, este medio permite responder de manera automática o personalizada a las solicitudes del usuario, según lo solicitado por la entidad, de ser requerido.


		ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMNISTROS
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.019	02	

- **WhatsApp:** la Plataforma tiene la capacidad de mensajería en línea del agente con el usuario vía WhatsApp; asegurando una comunicación fluida a través de este medio. Las conversaciones son iniciadas por el ciudadano y no tienen costo para la Entidad, entendiéndose por una conversación a una atención completa dentro de las 24 horas desde el inicio hasta el final de la conversación. Incluye el servicio de alojamiento de dos (02) CHIP con números de celular asignados e interconectados con la Plataforma para el ingreso de comunicaciones vía WhatsApp.

7. Requisitos complementarios

La Plataforma Omnicanal en la Nube cuenta, de manera adicional con los siguientes requisitos:

- Permite la gestión de todo el “viaje del usuario” desde que inicia la interacción, por cualquiera de los canales, hasta que finaliza la atención. Además, deberá permitir al agente tener toda la información acerca de las interacciones (la trazabilidad de la atención) previas que el usuario pueda haber tenido a través de algún otro canal de atención, de tal modo que el agente, de forma fácil y efectiva, brinde al usuario toda la información requerida, con el menor esfuerzo para ambos.
- Permite a los agentes realizar atenciones en forma simultánea en los diferentes canales de atención, sobre una misma interfaz.
- Permite la generación de reportes en *tiempo real* e históricos para realizar la supervisión, monitoreo y control operativo de las interacciones con los usuarios, A continuación, listamos los más importantes:
 - Historial de interacciones realizadas por usuario, por agente y por canal de atención.
 - Tráfico de llamadas entrantes al anexo por agente, motivo/tema, interacciones abandonadas y atendidas, llamadas en cola, número promedio de atenciones por agente, tiempo promedio de atención en segundos, etc. medibles en intervalos de minuto, hora, día, semana y mes.
 - Indicadores (KPI) de la atención de llamadas entrantes (tiempo ocupado, inactivo, disponible, tiempo en espera o retención y porcentaje de llamadas transferidas) de los agentes de servicio, por canal de atención.
 - Consultas ingresadas y atendidas por el sistema IVR, según la opción seleccionada por el usuario.
 - Tiempos promedio de atención de consultas atendidas por el sistema IVR.


		ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMNISTROS
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.019	02	

- Indicadores (KPI) de la atención de llamadas salientes, calificación de la atención brindada, productividad y rendimiento, por agente y por canal de atención.
- Detalle de las atenciones a los usuarios en los diferentes canales, con información de tiempos utilizados, desde el inicio hasta el final de la atención.
- Permite a través de tableros gráficos (Dashboards), vigilar el correcto funcionamiento de los canales de atención al usuario, sin la necesidad de visualizar reportes o ejecutar opciones de manera explícita.
- Permite la generación de reportes con el detalle de las atenciones en los diferentes canales, con los tiempos utilizados para cada una de ellas, desde el inicio hasta finalizar la atención.

4.1.2 Descripción Prestaciones Accesorias

A. Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo:

- El contratista es responsable del soporte técnico y mantenimiento preventivo por el periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, a partir de realizada la suscripción de las licencias. Tanto de a nivel de infraestructura (corresponde al mantenimiento técnico del entorno operativo de la plataforma, es decir, todo lo que asegura que el software “C3” y la troncal SIP estén funcionando de forma estable), como a nivel usuario (atención directa a los usuarios finales o administradores del software que utilizan la plataforma)
- Se requiere que el Soporte técnico a nivel de infraestructura sea en formato de lunes a domingo durante todo el día (24 x 7), por el periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario.
- Se requiere el servicio de soporte técnico a nivel usuario sea en formato de atención en el horario de oficina de la entidad: lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 2:00 pm.
- El contratista deberá proporcionar la información de los contactos respectivos (número de teléfonos y correos electrónicos) para reportar los incidentes y/o solicitudes o requerimientos presentados.
- El soporte técnico permitirá recibir los servicios especializados por parte del contratista para la atención de los incidentes y solicitudes o requerimientos tales como: interrupción completa del servicio Omnicanal, incapacidad de grabar o registrar interacciones, fallo de visualización de registros, reportes con errores y otros que se puedan evidenciar dentro del servicio, los que serán clasificados según el nivel de prioridad que correspondan, tal como se muestra en el cuadro siguiente:

		ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMNISTROS
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.019	02	


Para Incidentes:

Nivel de Prioridad	Descripción del Incidente	Tiempo máximo de Respuesta	Tiempo máximo de Solución
Crítica	Afectación total de la disponibilidad del servicio, impidiendo su operatividad	5 min	2 horas
Media	Afectación parcial de la disponibilidad servicio, sólo se ven afectados ciertas funcionalidades o ciertos usuarios. No impide el uso del software "C3"	15 min	4 horas
Baja	Incidente menor que no afecta la funcionalidad principal del software y tienen soluciones alternativas disponibles.	30 min	48 horas

Para Solicitudes o Requerimientos:

Nivel de Prioridad	Descripción de la Solicitud / Requerimiento	Tiempo máximo de Respuesta	Tiempo máximo de Entrega
Crítica	Solicitud de alta importancia o urgencia que afecta procesos críticos o la continuidad operativa	2 días calendario	Según complejidad (definir con el cliente)
Media	Solicitudes importantes que mejoran la eficiencia del software, pero no afectan su operación crítica.	4 días calendario	Hasta 25 días calendario
Baja	Solicitudes de cambios menores o de información que no impactan en la funcionalidad esencial del software	6 días calendario	Hasta 40 días calendario

- Los incidentes y/o solicitudes serán atendidos y solucionados cuantas veces sea necesario durante la vigencia del contrato, sin costo para la Entidad.
- El contratista debe contar con un equipo de soporte técnico que brinde la solución técnica adecuada a los distintos incidentes y/o solicitudes suscitados en la plataforma a utilizar.
- El tiempo de atención del incidente y/o solicitud se contabiliza desde:
 - El inicio del incidente y/o solicitud con la comunicación al contratista por cualquier medio de comunicación.
 - La respuesta del contratista dentro del "**Tiempo máximo de Respuesta**"


		ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMNISTROS
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.019	02	

- La solución del incidente y/o solicitud dentro del **“Tiempo máximo de Solución o Entrega”**
- Finaliza el tiempo de atención con un correo electrónico enviado por el contratista a mesadeservicios@migraciones.gob.pe con copia a requerimientos-ti@migraciones.gob.pe, detallado la solución realizada toda vez que se atienda la incidencia y se obtenga la correspondiente aprobación por parte del área técnica de la Entidad.
- La atención de los incidentes y/o solicitudes se realizará de manera remota y/o presencial, dependiendo de la severidad del caso y de coordinaciones previas con la Unidad de Soporte Técnico.
- El Contratista es el único responsable ante la Superintendencia Nacional de Migraciones de cumplir con la contratación, no pudiendo subcontratar a terceros en general, considerando los tiempos de atención y haciendo un seguimiento permanente de cara al usuario para informarle en qué estado se encuentra su requerimiento
- El Contratista deberá disponer de los recursos necesarios para realizar mantenimiento preventivo y cuántas veces sea necesario y sin costo para la Entidad, para el normal funcionamiento de la plataforma.
- El contratista deberá proporcionar de acuerdo a los plazos establecidos para la Prestación Accesorio – Soporte Técnico y Mantenimiento Preventivo:
 - ✓ Informe o Reportes trimestrales de incidencias y/o solicitudes reportadas por el personal de MIGRACIONES, a través de Mesa de Partes o al correo electrónico mesadeservicios@migraciones.gob.pe con copia al correo requerimientos-ti@migraciones.gob.pe, detallando:
 - ✓ Nivel de prioridad: crítico, media o solicitud
 - ✓ Si fueron atendidos o no
 - ✓ Tiempo de atención
 - ✓ El problema reportado
 - ✓ La causa raíz
 - ✓ El diagnóstico
 - ✓ Solución aplicada.

Adicionalmente se deberá detallar las actividades relacionadas a las actualizaciones del software, respaldo y seguridad de la información y mantenimientos preventivos realizados.

B. Servicio de capacitación deberá contemplar:

- La capacitación deberá iniciarse como máximo, a los dos (02) días calendario de la activación de las licencias al Software “C3”, dicha capacitación deberá abarcar todos los aspectos funcionales necesarios para garantizar el uso adecuado y el óptimo funcionamiento de la Plataforma a nivel operativo y de monitoreo.
- La capacitación estará dirigida al personal de la Mesa de Servicio (10 personas) de la Unidad de Soporte Técnico, y tendrá


		ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMNISTROS
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.019	02	

un enfoque netamente práctico, el contenido deberá reforzar los conocimientos previamente adquiridos por el personal, el cual cuenta con un año de experiencia en el uso del del software “C3” como plataforma Omnicanal y se dará mayor énfasis a una capacitación a nivel de supervisión y monitoreo y la obtención de reportes.

- El Capacitador deberá contar con la certificación de la marca, ser profesional, tener experiencia en la implementación, configuración, administración uso o manejo del software “C3”
- Previo a la capacitación, se deberá remitir el Plan de Capacitación con el temario, fechas y horas de la capacitación al correo electrónico mesadeservicios@migraciones.gob.pe con copia a requerimientos-ti@migraciones.gob.pe, para su aprobación.
- La duración mínima de la capacitación será de tres (04) horas, a partir del día siguiente de aprobado el Plan de Capacitación, o en la fecha que indique la Unidad de Soporte Técnico, a fin de contar con la totalidad de la disponibilidad del quorum de los participantes.
- Se otorgará un Certificado de participación, a cada uno de los participantes, donde debe figurar nombres y apellidos del participante, la duración de la capacitación.

4.2 Características y condiciones

- Ofrece el nivel más alto de seguridad en la protección de la información de la Entidad, asegurando la integridad y disponibilidad de los datos.
- El contratista ha de disponer de los mecanismos de recuperación ante cualquier incidencia, continuidad en el servicio y copia de seguridad necesarios para garantizar la integridad y conservación de la información.
- Para evitar el acceso o divulgación no autorizado y garantizar el uso adecuado de la información, el contratista debe disponer de medidas de seguridad de acceso, copias de seguridad de la información y registros que protejan la información capturada y procesada, de conformidad con las disposiciones de la Ley de Protección de Datos Personales de Perú (en adelante LPDP).
- Dentro del marco normativo de la LPDP, el contratista debe brindar información detallada sobre todas las ubicaciones en las que se almacenan y procesan los datos y dónde gestionan el servicio. Para ello, deberá presentar en su oferta, una carta del fabricante del software con la información solicitada.
- El contratista deberá entregar, al término de la vigencia de la suscripción o cuando la Institución decida no continuar con el servicio, todas las grabaciones de las llamadas (en caso no se hayan descargado anteriormente), luego se procederá con la eliminación total de la suscripción.

		ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMNISTROS
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.019	02	

En ese sentido, como requisito para la firma del contrato el contratista deberá presentar un acta de compromiso por este requisito.


4.3 Garantía Comercial

- **Alcance de garantía:** El contratista deberá garantizar que el software corresponda a la última versión liberada por el fabricante a la fecha de entrega.
- **Condiciones de garantía:** La Suscripción de licencias de uso del Software “C3” como Plataforma Omnicanal en la Nube, tiene derechos de soporte, actualizaciones a versiones últimas liberadas por el fabricante durante el período de la garantía de los productos en mención.
- **Plazo de la garantía:** El periodo de garantía será de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario.
- **Inicio del periodo de garantía:** El inicio del periodo de garantía es a partir del día de la activación de la suscripción del software por parte del fabricante.

4.4 Prestaciones accesorias

4.4.1 Servicio de Capacitación y/o entrenamiento Inicial

- La capacitación deberá iniciarse como máximo, a los dos (02) días calendario de la activación de las licencias al Software “C3”, dicha capacitación deberá abarcar todos los aspectos funcionales necesarios para garantizar el uso adecuado y el óptimo funcionamiento de la Plataforma a nivel operativo y de monitoreo.
- La capacitación estará dirigida al personal de la Mesa de Servicio (10 personas) de la Unidad de Soporte Técnico, y tendrá un enfoque netamente práctico, el contenido deberá reforzar los conocimientos previamente adquiridos por el personal, el cual cuenta con un año de experiencia en el uso del del software “C3” como plataforma Omnicanal y se dará mayor énfasis a una capacitación a nivel de supervisión y monitoreo y la obtención de reportes.
- El Capacitador deberá contar con la certificación de la marca, ser profesional, tener experiencia en la implementación, configuración, administración uso o manejo del software “C3”
- Previo a la capacitación, se deberá remitir el Plan de Capacitación con el temario, fechas y horas de la capacitación al correo electrónico mesadeservicios@migraciones.gob.pe con copia a requerimientos-ti@migraciones.gob.pe, para su aprobación.
- La duración mínima de la capacitación será de tres (04) horas, a partir del día siguiente de aprobado el Plan de Capacitación, o en la fecha que indique la Unidad de Soporte Técnico, a fin de

		ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMNISTROS
CÓDIGO S03.OAF.FR.019	VERSIÓN 02	

contar con la totalidad de la disponibilidad del quorum de los participantes.


- Se otorgará un Certificado de participación, a cada uno de los participantes, donde debe figurar nombres y apellidos del participante, la duración de la capacitación.

4.4.2 Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento

- El contratista es responsable del soporte técnico y mantenimiento preventivo por el periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, a partir de realizada la suscripción de las licencias. Tanto de a nivel de infraestructura (corresponde al mantenimiento técnico del entorno operativo de la plataforma, es decir, todo lo que asegura que el software “C3” y la troncal SIP estén funcionando de forma estable), como a nivel usuario (atención directa a los usuarios finales o administradores del software que utilizan la plataforma)
- El Soporte técnico a nivel de infraestructura debe brindarse todos los días de lunes a domingo durante todo el día (24 x 7), por el periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario.
- El servicio de soporte técnico a nivel usuario sea en formato de atención en el horario de oficina de la entidad: lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 2:00 pm.
- El contratista deberá proporcionar la información de los contactos respectivos (número de teléfonos y correos electrónicos) para reportar los incidentes y/o solicitudes o requerimientos presentados.
- El soporte técnico permitirá recibir los servicios especializados por parte del contratista para la atención de los incidentes y solicitudes o requerimientos tales como: interrupción completa del servicio Omnicanal, incapacidad de grabar o registrar interacciones, fallo de visualización de registros, reportes con errores y otros que se puedan evidenciar dentro del servicio, los que serán clasificados según el nivel de prioridad que correspondan, tal como se muestra en el cuadro siguiente:

Para Incidentes:

Nivel de Prioridad	Descripción del Incidente	Tiempo máximo de Respuesta	Tiempo máximo de Solución
Crítica	Afectación total de la disponibilidad del servicio, impidiendo su operatividad	5 min	2 horas
Media	Afectación parcial de la disponibilidad servicio, sólo se ven afectados ciertas funcionalidades o ciertos usuarios. No impide el uso del software “C3”	15 min	4 horas


		ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMNISTROS
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.019	02	

Baja	Incidente menor que no afecta la funcionalidad principal del software y tienen soluciones alternativas disponibles.	30 min	48 horas
------	---	--------	----------

Para Solicitudes o Requerimientos:

Nivel de Prioridad	Descripción de la Solicitud / Requerimiento	Tiempo máximo de Respuesta	Tiempo máximo de Entrega
Crítica	Solicitud de alta importancia o urgencia que afecta procesos críticos o la continuidad operativa	2 días calendario	Según complejidad (definir con el cliente)
Media	Solicitudes importantes que mejoran la eficiencia del software, pero no afectan su operación crítica.	4 días calendario	Hasta 25 días calendario
Baja	Solicitudes de cambios menores o de información que no impactan en la funcionalidad esencial del software	6 días calendario	Hasta 40 días calendario

- Los incidentes y/o solicitudes serán atendidos y solucionados cuantas veces sea necesario durante la vigencia del contrato, sin costo para la Entidad.
- El contratista debe contar con un equipo de soporte técnico que brinde la solución técnica adecuada a los distintos incidentes y/o solicitudes suscitados en la plataforma a utilizar.
- El tiempo de atención del incidente y/o solicitud se contabiliza desde:
 - El inicio del incidente y/o solicitud con la comunicación al contratista por cualquier medio de comunicación
 - La respuesta del contratista dentro del **“Tiempo máximo de Respuesta”**
 - La solución del incidente y/o solicitud dentro del **“Tiempo máximo de Solución o Entrega”**
 - Finaliza el tiempo de atención con un correo electrónico enviado por el contratista a mesadeservicios@migraciones.gob.pe con copia a requerimientos-ti@migraciones.gob.pe, detallado la solución realizada toda vez que se atienda la incidencia y se obtenga la correspondiente aprobación por parte del área técnica de la Entidad.
- La atención de los incidentes y/o solicitudes se realizará de manera remota y/o presencial, dependiendo de la severidad del caso y de coordinaciones previas con la Unidad de Soporte Técnico.
- El Contratista es el único responsable ante la Superintendencia Nacional de Migraciones de cumplir con la contratación, no pudiendo

		ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMINISTROS
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.019	02	

subcontratar a terceros en general, considerando los tiempos de atención y haciendo un seguimiento permanente de cara al usuario para informarle en qué estado se encuentra su requerimiento

- El Contratista deberá disponer de los recursos necesarios para realizar mantenimiento preventivo y cuántas veces sea necesario y sin costo para la Entidad, para el normal funcionamiento de la plataforma.
- El Contratista deberá proporcionar de acuerdo a los plazos establecidos para la Prestación accesoria – Servicio Técnico y Mantenimiento:
 - ✓ Informe o Reportes trimestrales de incidencias y/o solicitudes reportadas por el personal de MIGRACIONES, a través de Mesa de Partes o al correo electrónico mesadeservicios@migraciones.gob.pe con copia al correo requerimientos-ti@migraciones.gob.pe, detallando:
 - ✓ Nivel de prioridad: crítico, media o solicitud
 - ✓ Si fueron atendidos o no
 - ✓ Tiempo de atención
 - ✓ El problema reportado
 - ✓ La causa raíz
 - ✓ El diagnóstico
 - ✓ Solución aplicada.

Adicionalmente se deberá detallar las actividades relacionadas a las actualizaciones del software, respaldo y seguridad de la información y mantenimientos realizados.

4.5 Lugar y plazo de ejecución del servicio

4.5.1 Lugar

El lugar para la prestación del servicio se realizará en la Sede Central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Av. España 734, Breña-Lima.


4.5.2 Plazo

El plazo de ejecución de la Suscripción de Licencias de uso del software “C3” como Plataforma Omnicanal en la Nube, que incluye soporte técnico y mantenimiento preventivo, actualizaciones de la plataforma (de ser el caso), respaldo y seguridad de la información, capacitación, solución de incidentes y/o atención de solicitudes) durante los **trescientos sesenta y cinco (365) días calendario**, cuyo inicio debe corresponder a partir de la activación de la suscripción del software por parte del fabricante.

Plazo para la prestación principal

El plazo para la presentación de entregable será de seis (06) días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.

Plazo para las prestaciones accesorias

		ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMNISTROS
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.019	02	

- **Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento Preventivo**

El plazo para la presentación de los reportes trimestrales será de:

- ✓ Noventa (90) días calendario, contados a partir del día de realizada la activación de la suscripción del software.
- ✓ Ciento ochenta (180) días calendario, contados a partir del día de realizada la activación de la suscripción del software.
- ✓ Doscientos setenta (270) días calendario, contados a partir del día de realizada la activación de la suscripción del software.
- ✓ Trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir del día de realizada la activación de la suscripción del software.

- **Servicio de Capacitación**

El plazo para la presentación de los entregables de la Capacitación será de seis (06) días calendario, y para el plan de capacitación de dos (02) días calendario contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.


4.6 Resultados esperados

○ **Entregables:**

Para la prestación principal

El contratista deberá presentar a la Unidad de Soporte Técnico a través de Mesa de Partes Virtual de MIGRACIONES en un plazo no mayor a los seis (06) días calendario, contados a partir del día siguiente de notificado la orden de servicio:

- ✓ Actas de los Acuerdos de Confidencialidad.
- ✓ Documentación relacionada a Políticas de Seguridad implementada de la Plataforma Omnicanal en la Nube.
- ✓ Diagrama de red e infraestructura donde se describa los servidores, y componentes de producción.
- ✓ Documento que acredite la Suscripción de Licencias de uso del Software “C3” como Plataforma Omnicanal a nombre de la Superintendencia Nacional de Migraciones, por el periodo de un (01) año en la nube y que garantice el servicio durante los trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, con lo siguiente:
 - 10 licencias activas
 - 250 GB de Grabación de llamadas
 - Bolsa de 10000 minutos al mes para llamadas salientes
 - Servicio de alojamiento de dos (02) CHIPS con números de celular asignados e interconectados con la plataforma.
 - WhatsApp (interacciones ilimitadas siempre que las inicie el usuario)
 - Garantía del servicio por trescientos sesenta y cinco (365) días calendario
- ✓ Acta de conformidad de la activación de la suscripción de Licencias de uso del Software “C3” como Plataforma Omnicanal en la Nube
- ✓ Acuerdo de Nivel del Servicio respecto al soporte técnico y mantenimiento

		ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMINISTROS
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.019	02	

Para prestaciones accesorias

- **Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo**
El contratista deberá presentar a la Unidad de Soporte Técnico a través de Mesa de Partes Virtual de MIGRACIONES en los plazos establecidos en el numeral 4.5.2
 - ✓ Informe o reporte de las incidencias, problemas y/o eventos reportados por el personal de la entidad presentados durante el periodo trimestral, donde se deberá considerar:
 - ✓ Tipo de soporte: incidencia o solicitud
 - ✓ Nivel de prioridad:
 - ✓ Si fueron atendidos o no
 - ✓ Tiempo de atención o solución
 - ✓ El problema reportado
 - ✓ La causa raíz
 - ✓ El diagnóstico
 - ✓ Solución aplicada.
 Adicionalmente, deberá detallar las actividades relacionadas a las actualizaciones y/o mantenimientos

- **Servicio de Capacitación se deberá presentar:**
 - Temario de las capacitaciones para los participantes.
 - Acta de asistencia de las capacitaciones realizadas.
 - Manuales de agente, coordinador y/o supervisor o administrador
 - Certificado de Participación de los diez (10) asistentes


4.7 Requisitos y recursos del contratista

4.7.1 Requisitos del contratista

- Ser persona Natural y/o Jurídica dedicada al rubro de servicios de software venta o comercialización de software y/o licencias de software, acreditado mediante Ficha RUC.

- El postor deberá acreditar experiencia en la ejecución de, por lo menos dos (02) servicios iguales o similares al objeto de la presente contratación, por un monto mayor a treinta y cinco mil soles (S/. 35,000.00), considerándose como similares aquellos vinculados a la venta, comercialización, mantenimiento y/o soporte técnico de software como plataforma Omnicanal en la nube, para dicha acreditación deberá presentar:
 - Contratos u órdenes de servicio, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o
 - Comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con constancia de depósito

- Tener Registro Único de Contribuyente habilitado.
- Poseer Código de Cuenta Interbancario registrado.
- El contratista no deberá encontrarse inhabilitado o suspendido para contratar con el Estado, conforme al Registro Nacional de Proveedores (RNP).

		ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMNISTROS
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.019	02	

- Tener Registro Nacional de Contratista es vigente (Se excluye en el caso que el valor del bien sea menor o igual a 1 UIT).
- El contratista debe ser representante autorizado de la marca en el Perú, para la comercialización del software, para lo cual deberá presentar una carta del fabricante y/o representante mayorista local que lo acredite como tal.

4.8 Modalidad de Pago

A Suma Alzada.

4.9 Sistema de entrega

Llave en Mano

4.10 Confidencialidad

Toda la información de MIGRACIONES, a la que tenga acceso el CONTRATISTA, su personal y sus subcontratistas, si los hubiera, es estrictamente confidencial, debiendo mantener las reservas del caso y no transmitirla bajo ninguna circunstancia.

El CONTRATISTA se compromete a mantener en reserva y no revelar a terceros sin previa conformidad escrita de la MIGRACIONES, toda información que le sea suministrada por este último, excepto en cuanto resulte estrictamente necesario para el cumplimiento del contrato, y que restringirá la revelación de dicha información solo a sus empleados y subcontratistas, sobre las bases de “necesidad” de conocer”.


Bajo ninguna circunstancia, el postor ganador y/o sus empleados, podrán vulnerar, copiar, almacenar, publicar, o captura la información de MIGRACIONES que se transmita a través de la red de datos que administra.

4.11 Cláusula de Anticorrupción

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, **EL CONTRATISTA** se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, **EL CONTRATISTA** se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito

		ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMINISTROS
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.019	02	

En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados. Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato. Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

En cumplimiento de la Resolución de Superintendencia N°000186-2024-MIGRACIONES, mediante el cual, se modifica la "POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y ANTISOBORNO", se hace de conocimiento de dicha norma la misma que se encuentra publicada en el siguiente link:

[Resolución de Superintendencia N.º 0186-2024-MIGRACIONES - Normas y documentos legales - Superintendencia Nacional de Migraciones - Plataforma del Estado Peruano \(www.gob.pe\)](https://www.gob.pe/gobierno/resolucion-superintendencia-n-0186-2024-migraciones-normas-y-documentos-legales-superintendencia-nacional-de-migraciones-plataforma-del-estado-peruano)

Así mismo, se exhorta al contratista a implementar, mantener, revisar y/o mejorar una política anticorrupción y antisoborno dentro de su representada, ello con la finalidad de mitigar riesgos futuros.

4.12 Conformidad de la prestación


La conformidad del servicio será emitida por la Unidad de Soporte Técnico (UST) de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, según detalle:

- **Para la prestación principal**

Para la suscripción de las diez (10) licencias de uso del software C3, la UST emitirá un informe técnico luego de que el contratista presente una carta adjuntando los entregables detallados en el numeral 4.6 Resultados Esperados – Entregables para la prestación principal y los entregables de la Capacitación Inicial, los mismos que serán validados técnicamente.

- **Para prestaciones accesorias**

Para el servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo, la Unidad de Soporte Técnico emitirá un informe técnico después de que el contratista presente una carta adjuntando los entregables detallados en el numeral 4.6 Resultados esperados - Para el servicio de soporte técnico y mantenimiento.

		ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMNISTROS
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.019	02	

4.13 Forma de pago

La forma de pago se realizará con abono en la cuenta “Código de Cuenta Interbancaria” (CCI) de la siguiente manera:

4.13.1 Para prestación principal:

La forma de pago se realizará en un único pago el costo total de la suscripción de las licencias de uso del software “C3” como plataforma Omnicanal en la nube (prestación principal), previa presentación del informe de conformidad y la presentación de la factura correspondiente, de acuerdo a la contratación ejecutada.

4.13.2 Para prestaciones accesorias - Servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo:

Se realizarán pagos trimestrales, en un total de cuatro (04) armadas, previa conformidad trimestral por parte de la Unidad de Soporte Técnico, donde se evaluará técnicamente los reportes trimestrales por parte del contratista.

En cada armada se realizará el pago del veinticinco por ciento (25%) del costo total del soporte técnico y mantenimiento preventivo (prestación accesorias).

4.14 Penalidades

4.14.1 Para prestaciones principal

En caso de retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad aplicará al contratista una penalidad por cada día de atraso, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto total del entregable, de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse. Pudiéndose establecer penalidades distintas al artículo 120° del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas, siempre y cuando sean objetivas, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación hasta por un total del (10%).

Esta penalidad será deducida de los pagos a cuenta, del pago final o la liquidación final. En todos los casos, la penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$La\ penalidad\ diaria = \frac{0.10 \times \text{monto del contrato, ítem o entregable}}{F \times \text{plazo del contrato, ítem o entregable}}$$

Donde F tendrá los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F=0.40


Para obras:

a) Para plazos menores o iguales a sesenta días: F = 0.40.

b) Para plazos entre sesenta y uno a ciento veinte días: F = 0.25.

c) Para plazos mayores a ciento veinte días: F = 0.15

Para consultorías de obras:

		ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMNISTROS
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.019	02	

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta días: $F = 0.40$.
b) Para plazos mayores a sesenta días: $F = 0.25$.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, a la orden o contrato o ítem que debió ejecutarse o, en caso que estos involucraran obligaciones de ejecución periódica, a la prestación parcial que fuera materia de retraso. Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad, la entidad podrá resolver el contrato por incumplimiento.

4.14.2 Para prestaciones accesorias – Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento Preventivo

Si el contratista no cumple con los plazos estipulados en el numeral 4.5.2 - Plazo

Otras Penalidades aplicables:

El procedimiento de aplicación de penalidades siguiente: “Será comunicado mediante una Carta de la Oficina de Administración y Finanzas, previo informe de la Unidad de Abastecimiento. Al contratista se le aplicaran las siguientes penalidades:

SUPUESTO	PENALIDAD	PROCEDIMIENTO
El Contratista no cumple con las condiciones del nivel de atención, solución y respuesta establecidas en el Numeral 4.1 Descripción y cantidad del servicio para prestaciones accesorias a la prestación principal – Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento	0.1 de una UIT vigente se aplicará como penalidad, por hora o fracción de retraso en la resolución de cada incidente, siendo un máximo de 30% de una UIT, cuando se supere lo siguiente: a) tiempos de atención b) tiempos de solución c) tiempos de respuesta	Se aplicará cuando se supere los tiempos definidos en las condiciones de los niveles de atención para el servicio de Soporte técnico y Mantenimiento, el cual se verificará través del informe emitido por la Unidad de Soporte Técnico (UST).
El Contratista no remite la presentación del informe entregable trimestral en el plazo establecido en el numeral 4.5.2.	0.1 de una UIT vigente como penalidad en caso no se cumpla a tiempo con la entrega.	Se verificará a través del informe emitido por la Unidad de Soporte Técnico. (UST).


4.15 Responsabilidad por vicios ocultos

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD CONTRATANTE no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo 144 de su Reglamento.

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

4.16 Conflictos de interés LEY N° 31564

El proveedor declara conocer los alcances de la Ley N° 31227 y su reglamento el mismo que mediante Resolución de Contraloría N° 162-2021-CG se dispuso

		ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMINISTROS
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.019	02	

su publicación en el Diario Oficial El Peruano, respecto a la presentación, contenido y oportunidad de la obligatoriedad de la presentación de la declaración Jurada de Intereses.

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público dependiente al tipo de servicio. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 4 y 7 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

4.17 Gestión de Riesgos

SERVICIO	CODIGO DEL RIESGO	DESCRIPCION DEL RIESGO	RIESGO ASIGNADO A	
			ENTIDAD	CONTRATISTA
Suscripción de Licencias de uso del software "C3" como Plataforma Omnicanal en la Nube	RD01	Demora en la presentación de los entregables		X
	RD02	Observaciones a los entregables del proveedor		X
	RD03	Demora en las facilidades dadas por MIGRACIONES para el cumplimiento de la finalidad del servicio debidamente sustentadas	X	
	RD04	Demora en las soluciones de incidentes o solicitudes presentadas		X

4.18 Resolución de contrato por incumplimiento

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.


De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES proceden de acuerdo a lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

4.19 Solución de Controversias

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes.


Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el numeral 84.9 del artículo 84 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.


		ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMNISTROS
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.019	02	

ANEXO N°1

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS DE USO DEL SOFTWARE “C3” COMO UNA PLATAFORMA OMNICANAL EN LA NUBE ADQUISICIÓN		POSTOR: "A" NOMBRE SOFTWARE: "B" VERSION: "C"	
		CUMPLE / NO CUMPLE	N° FOLIO DE SU PROPUESTA
1	Debe ser una solución Omnicanal basada en una plataforma web de tipo SaaS.		
2	Debe brindar la opción de licencias tipo agente, coordinador y/o supervisor o administrador, que permitan ingresar a la plataforma.		
3	Debe permitir una vista única del historial de usuario en los diferentes canales atención.		
4	Debe permitir a los agentes responder a las interacciones de llamadas o canales virtuales desde una misma interfaz.		
5	Debe permitir a los agentes trabajar con múltiples interacciones simultáneamente.		
6	Debe permitir al componente softphone estar disponible y ejecutarse dentro de un navegador web, el cual debe ser compatible con los navegadores principales: Chrome, Edge, Safari, Firefox.		
7	Todas las atenciones telefónicas deben ser almacenadas en audios, permitiendo la búsqueda, reproducción y descarga.		
8	El softphone debe estar basado en el protocolo SIP.		
9	Debe tener capacidad de atención de llamadas – Inbound.		
10	Debe permitir visualizar el número telefónico de origen de la llamada.		
11	Debe permitir visualizar la duración de la llamada.		
12	Debe permitir visualizar el historial de la llamada.		
13	Debe contar con un sistema interactivo de respuesta (IVR), el cual brinde las opciones del tipo de consulta de las llamadas.		
14	Debe permitir la libre modificación del IVR de acuerdo a las necesidades que se genere en el tiempo, sin que ello genere una necesidad de contacto con el contratista ni costos adicionales.		
15	Debe contar con la opción de almacenamiento de plantillas de información (respuesta, saludos y mensajes personalizados) para apoyo en las atenciones de los diferentes canales virtuales.		
16	El software ofrecido debe proporcionar escalabilidad bajo demanda (crecimiento de agentes según demanda).		
17	Debe permitir exportar de manera fácil reportes detallados y estadísticos en formato Excel o PDF.		

		ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMNISTROS
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.019	02	

18	Debe contar con panel de monitoreo de los agentes o colaboradores con sesión iniciada en tiempo real, donde se podrá visualizar cantidad de conversaciones en cola, abiertas y cerradas por cada agente, llamadas entrantes, salientes, abandonadas, llamadas en cola.		
19	Debe contar con una versión que garantiza un producto estable y confiable.		
20	Debe garantizar que toda su información, incluyendo los documentos que se revisan a través de la plataforma, es revisada bajo los mayores estándares de seguridad.		
21	Debe contar con un respaldo automático de forma semanal como mínimo.		
22	El servicio o producto cuenta con una empresa Partner en el Perú que permita brindar el soporte necesario.		
23	Debe ser una plataforma con interfaces compatibles con los navegadores principales: Chrome, Edge, Safari, Firefox.		
24	Provee una interfaz y/o servicio intuitivo que requiere de capacitación mínima para su uso, la documentación técnica y de usuario, está disponible en idioma español.		
25	Mantiene un rendimiento estable en el tiempo de procesamiento.		
26	La solución debe estar alojada en los centros de datos protegidos por la empresa y ser accesible por medio de una interfaz vía la web.		
27	Debe ofrecer acceso 24/7 desde cualquier lugar.		
28	Cuenta con sede, soporte y personal para asistencia in house en menos de 24h		
29	Capacidad del producto de mantener sus funcionalidades por efecto de actualizaciones a nuevas versiones.		
30	Compatibilidad con el sistema operativo Windows de escritorio.		
31	Debe permitir la actualización de nuevas versiones sin afectar el funcionamiento.		
31	Debe contar con APIs abiertas para hacer desarrollos e integraciones de una manera fácil y simple.		
32	Debe tener la capacidad de integración con motores de inteligencia artificial.		
Modalidad de Licenciamiento			
Suscripción por trescientos sesenta y cinco (365) días			
Garantía, Actualizaciones y Soporte			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Garantía: trescientos sesenta y cinco (365) días ➤ Las actualizaciones de nuevas versiones del software se informarán a los correos autorizados coordinando hora y fecha para evitar impactos en la gestión. ➤ El soporte será por el tiempo de garantía. Se deberá brindar asistencia técnica por teléfono y/o correo 			

		ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE BIENES Y/O SUMNISTROS
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.019	02	

<p>electrónico, de lunes a viernes de 9am a 6pm y sábados de 9am a 2pm.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El contratista deberá realizar la suscripción del software, con la finalidad de dejar funcionando correctamente la Plataforma. 		
Accesos a la plataforma		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los accesos a la plataforma se activan una vez culminada la suscripción y serán remitidos al siguiente correo electrónico: gestión-ti@migraciones.gob.pe. 		
CTM-Software_ Plataforma Omnicanal en la Nube_v.1.0-2025		