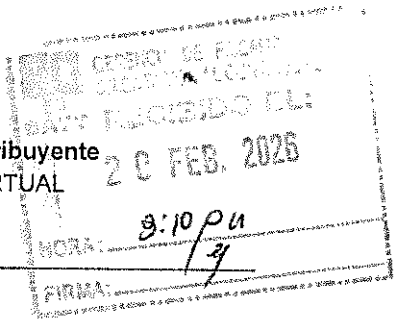


"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

INFORME OAC/GF/SATT N° 161-2026

A : CPC. Adolfo Arturo Espinoza Tello
Gerente de Fiscalización y Orientación al Contribuyente
DE : Lic. Shirley Chamache Garcia
Responsable Oficina de Atención y Orientación al Contribuyente
ASUNTO : REQUERIMIENTO SERVICIO ASISTENTE ATENCION VIRTUAL
FECHA : Trujillo, 17 de febrero del 2026



De especial consideración:

I. ANTECEDENTES

La Oficina de Atención y Orientación al Contribuyente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo viene registrando un incremento sostenido en la demanda de atención de consultas, tanto presencial como digital, especialmente en periodos de campañas y vencimientos.

En el marco del proceso de modernización institucional y mejora continua del servicio al ciudadano, se ha elaborado el Término de Referencia para la contratación de un Asistente Virtual con Inteligencia Artificial basado en arquitectura RAG y plataforma multi agente.

II. FINALIDAD Y NECESIDAD INSTITUCIONAL

La contratación permitirá:

- Brindar orientación digital disponible 24/7.
- Reducir la congestión en ventanillas.
- Estandarizar respuestas normativas.
- Optimizar la asignación del recurso humano.
- Fortalecer el cumplimiento voluntario de obligaciones.

La propuesta se encuentra alineada con:

- Decreto Legislativo 1412 – Ley de Gobierno Digital.
- Ley 29733 – Ley de Protección de Datos Personales.
- Ley 31814 – Regulación del uso de IA en el país.
- Ley N° 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas.

III. DELIMITACIÓN DE COMPETENCIAS Y RESPONSABILIDADES

Con la finalidad de evitar superposición funcional y garantizar control adecuado del servicio, se establece expresamente la siguiente delimitación:

3.1 Competencia de la Oficina de Atención y Orientación al Contribuyente (OAC)

La OAC asume responsabilidad exclusivamente sobre:

- Validación de la calidad de información y orientación brindada.
- Supervisión de la correcta derivación a agentes humanos.
- Evaluación de indicadores de atención (resolución automática, tasa de derivación, satisfacción).
- Verificación del correcto funcionamiento operativo de la consola multi agente.
- Emisión de conformidad operativa del servicio.

La OAC no asume responsabilidad sobre arquitectura tecnológica, infraestructura, servidores, ciberseguridad, cifrado, interoperabilidad ni validación informática del sistema.

La OAC emite la Conformidad Operativa validando los siguientes entregables y responsabilidades:



"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

a. Calidad y Veracidad Normativa (Contenido)

- **Certificación de Base de Conocimientos:** Responsabilidad de validar que los documentos (PDF, TUPA, Ordenanzas, etc.) entregados al proveedor sean las versiones oficiales, vigentes y sin errores de redacción.
- **Validación de Protocolos de Respuesta:** Supervisión de que el tono, lenguaje y claridad de las respuestas de la IA se ajusten a los estándares de atención al ciudadano del SATT.
- **Aprobación de Flujos de Derivación:** Definición y prueba de los criterios bajo los cuales la IA debe transferir la consulta a un agente humano (casos complejos o específicos).

b. Operatividad de la Consola Multiagente

- **Gestión de Usuarios y Roles:** Responsabilidad de dar de alta, baja y supervisar el comportamiento de los agentes humanos en la plataforma.
- **Monitoreo de Intervención Humana:** Asegurar que los agentes humanos respondan en tiempo y forma una vez que la IA les transfiere un chat.
- **Validación de la Experiencia de Usuario:** Verificar que el Widget Web y el canal de WhatsApp sean intuitivos y funcionales para el contribuyente.

c. Métricas de Servicio y Satisfacción

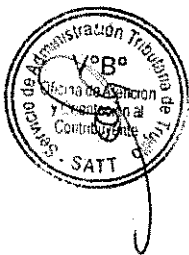


- **Control de Eficacia (Tasa de Resolución):** Evaluación de cuántas consultas resuelve el bot exitosamente sin necesidad de intervención humana.
- **Medición de Satisfacción (CSAT):** Análisis de las encuestas de satisfacción al finalizar la interacción y toma de medidas correctivas si el puntaje es bajo.
- **Auditoría de Calidad Aleatoria:** Revisión periódica de chats al azar para detectar posibles respuestas imprecisas que no lleguen a ser "alucinaciones técnicas", sino falta de claridad operativa.

Cualquier falla relacionada con la imprecisión normativa, desactualización de información proporcionada, errores en la orientación legal o tributaria, y demoras en la atención por parte de los agentes humanos en la consola multiagente, será materia de evaluación y pronunciamiento exclusivo de la OAC.

3.2 Competencia de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OTIC)

Corresponde formalmente a OTIC:



- Validación de Infraestructura y Soberanía (SLA Externo)
- Seguridad y Trazabilidad (Caja Negra)
- Control de "Alucinaciones" y Calidad RAG
- Interoperabilidad y API
- Emitir conformidad técnica de acuerdo a los entregables técnicos propuestos para el servicio.

Los cuáles serán validados en los siguientes entregables para la conformidad técnica:

a. Infraestructura y Seguridad (Soberanía de Datos)

- **Certificado de Ubicación de Datos:** El proveedor debe presentar un documento formal indicando la IP fija y la ubicación física (Data Center o Región Cloud) del servidor dedicado.
- **Reporte de Escaneo de Vulnerabilidades:** Entrega de un informe (ej. OWASP ZAP o similar) que demuestre que el endpoint del bot no tiene vulnerabilidades críticas de seguridad.
- **Validación de Cifrado:** Comprobación externa de que la comunicación entre el ciudadano, el bot y el SATT viaja por canal seguro HTTPS/TLS 1.2+.



"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

- **Declaración de "Zero Data Retention"**: Documento donde el proveedor certifica que los datos tributarios no son almacenados por el proveedor del LLM (ej. OpenAI) para entrenamiento de modelos externos.

b. Arquitectura RAG y Gestión de Conocimiento

- **Matriz de Fuentes (Grounding)**: Documento técnico que liste los documentos oficiales del SATT (PDFs, TUPA, Ordenanzas) que han sido indexados en la base vectorial.
- **Evidencia de Citación de Fuentes**: Captura de pantalla o log donde se verifique que, ante una consulta, la IA indica de qué documento obtuvo la respuesta.
- **Prueba de "No sé la respuesta"**: Informe de pruebas donde se demuestre que, ante preguntas fuera de la base de datos SATT, el bot responde textualmente que no tiene la información y ofrece derivar a un humano.

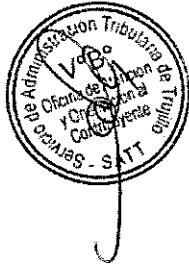
3. Interoperabilidad y Trazabilidad

- **Documentación de la API/Webhooks**: Entrega de los *manuales técnicos de integración* para las consultas de deuda u otros sistemas institucionales.
- **Acceso a Logs de Auditoría**: Entrega de credenciales de lectura o reporte mensual exportable (SQL/CSV) que permita ver la trazabilidad de accesos a la base de datos.
- **Prueba de Transferencia a Humano**: Verificación técnica de que el historial completo de la conversación de la IA se traslada correctamente a la consola del agente humano sin pérdida de datos.



4. SLA y Cumplimiento Técnico

- **Dashboard de Consumo**: Acceso a la consola donde OTI pueda monitorear en tiempo real el uso de las sesiones contratadas.
- **Canales de Soporte 24/7**: Validación de los medios de contacto (Mesa de ayuda, WhatsApp o correo) con tiempos de respuesta de 20 min y solución en 2 horas.
- **Certificado de Propiedad de Base de Conocimientos**: Declaración jurada de que los índices vectoriales y manuales generados son propiedad del SATT para evitar el vendor lock-in.



Cualquier falla relacionada con arquitectura, seguridad, servidores o vulnerabilidad tecnológica será materia de evaluación y pronunciamiento exclusivo de OTIC.

IV. MECANISMO DE DOBLE CONFORMIDAD

Con la finalidad de garantizar control integral del servicio y mitigar riesgos institucionales, se establece un esquema de doble conformidad:

1. Conformidad Técnica – Emitida por OTIC: Infraestructura, seguridad, interoperabilidad, SLA técnico, según lo especificado en el punto 3.2 correspondiente a OTI.
2. Conformidad Operativa – Emitida por OAC: Calidad de respuestas, operatividad de atención digital, métricas de servicio, según lo especificado en el punto 3.1 correspondiente a OAC.

La conformidad final para efectos de pago requerirá ambas validaciones.

Este mecanismo asegura:

- Separación de responsabilidades.
- Protección del área usuaria frente a fallas técnicas.
- Control cruzado.
- Mayor transparencia en la ejecución contractual

V. ANÁLISIS DE RIESGO INSTITUCIONAL

Sin la implementación de esta solución:

- Persistirá la gestión presencial.

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

- Se incrementará la carga operativa del personal.
- Se limitará la cobertura del servicio fuera del horario laboral.

Con la delimitación establecida entre OAC y OTIC, se reduce el riesgo de responsabilidad administrativa derivada de fallas técnicas que escapen a la competencia funcional del área usuaria

VI. CONCLUSIÓN

La contratación del Servicio de Implementación de Asistente Virtual con IA constituye una necesidad institucional debidamente sustentada, alineada a la normativa vigente y a los objetivos estratégicos del SATT. Asimismo, se deja expresamente establecido que:

- La OAC asume únicamente la supervisión operativa del servicio, según lo especificado en el punto 3.1 correspondiente a OAC.
- OTIC deberá asumir formalmente la validación técnica de arquitectura, infraestructura, seguridad y servidores, según lo especificado en el punto 3.2 correspondiente a OTI.
- El servicio contará con doble conformidad previa a cualquier pago.

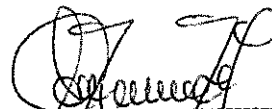
Anexo:

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Es cuanto informo para los fines correspondientes.



entamente.



Lic. Shirley M. Chamache Garcia
Responsable de la Oficina de
Atención y Orientación al Contribuyente (e)
SATT

Cc.
Archivo

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"
Anexo N° 01

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Órgano y/o Unidad Orgánica:	Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – Oficina de Atención y Orientación al Contribuyente
Órgano Técnico Especializado:	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OTIC)
Actividad del POI:	Atención y orientación al público
Denominación de la Contratación:	Servicio de Implementación de Asistente Virtual con IA (RAG) y Plataforma Multi agente
Principio de Contratación	Valor por Dinero

I. FINALIDAD PÚBLICA

Fortalecer el valor público del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo mediante la modernización de los canales de atención no presencial, garantizando a los ciudadanos un servicio accesible, oportuno, confiable y disponible de manera continua. La presente contratación contribuye estratégicamente a:

- Mejorar la calidad de orientación al ciudadano.
- Reducir la brecha de atención en periodos de alta demanda.
- Incrementar la eficiencia operativa de la Oficina de Atención y Orientación al Contribuyente.
- Promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones
- Optimizar el uso de recursos humanos institucionales.
- Fortalecer la confianza ciudadana y la transparencia informativa.

La implementación del Asistente Virtual con Inteligencia Artificial constituye un medio para asegurar mayor cobertura, estandarización de respuestas y continuidad del servicio 24/7, en concordancia con las políticas de Gobierno Digital y la normativa vigente sobre protección de datos personales..

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar el servicio de implementación, configuración y operación asistida de un Asistente Virtual Inteligente con arquitectura RAG y plataforma multi agente, integrado a los canales digitales institucionales, que permita brindar orientación automatizada, segura y supervisada, garantizando calidad de atención y protección de la información

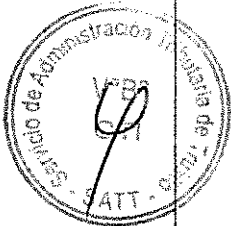
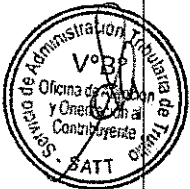
2.2 Objetivos Específicos:

A. Objetivos Específicos de Impacto Operativo (Oficina de Atención y Orientación al Contribuyente)

1. Garantizar la atención no presencial disponible 24/7, reduciendo tiempos de espera y descongestionando la atención presencial.
2. Asegurar que las respuestas emitidas por el asistente virtual estén sustentadas exclusivamente en normativa oficial vigente (Leyes, decretos supremos, TUPA, ordenanzas, entre otras disposiciones internas y externas).
3. Implementar un mecanismo eficiente de derivación a agentes humanos en casos complejos o cuando el nivel de confianza del modelo sea bajo.
4. Estandarizar la orientación digital, reduciendo el riesgo de respuestas inconsistentes o discrecionales.
5. Monitorear indicadores de calidad del servicio digital (tasa de resolución automática, tasa de derivación, nivel de satisfacción).

B. Objetivos Específicos Técnicos

- **Mitigación de Errores (Anti-Alucinación):** Implementar una IA con arquitectura RAG (Retrieval-Augmented Generation) que fundamente sus respuestas estrictamente en la base normativa (TUPA, Ordenanzas) proporcionada por el SATT, citando fuentes para reducir el riesgo legal.
- **Gestión Híbrida y Segura:** Proveer una infraestructura de servidor dedicado para el almacenamiento de logs y datos sensibles, integrándose de forma segura con la API Oficial de WhatsApp Business (Meta).



"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

- **Continuidad y Propiedad:** Asegurar que la "Base de Conocimientos" estructurada durante el servicio sea propiedad de la Entidad para evitar la dependencia tecnológica (Vendor Lock-in) al finalizar el contrato.
- **Supervisión Humana:** Dotar a la Oficina de Atención y orientación al contribuyente, así como a la oficina de Control de Deuda de una consola centralizada para la intervención de agentes humanos en casos complejos o cuando la confianza de la IA sea baja

C. Objetivos Específicos de Gobernanza y Continuidad

1. Garantizar que la Base de Conocimientos estructurada durante la vigencia del servicio sea propiedad exclusiva de la Entidad.
2. Evitar dependencia tecnológica (vendor lock-in), asegurando entrega completa de bases de datos, índices vectoriales y manuales.

III. ALCANCES DEL SERVICIO:

El servicio comprende la instalación, configuración, puesta en producción y soporte de una solución tecnológica con las siguientes características técnicas obligatorias:

3.1. Características de Infraestructura y Soberanía de Datos

- **Servidor Dedicado (On-Premise o VPS Exclusivo):** La lógica de negocio, los registros de usuarios y la base de datos de interacciones deben alojarse en un servidor privado de uso exclusivo para la Entidad. No se permite el uso de bases de datos compartidas (Multi-tenant) para el almacenamiento de datos.
- **Auditoría de Base de Datos:** El proveedor entregará **credenciales de acceso de lectura directa** a la Base de Datos (SQL/PostgreSQL) para que la Entidad pueda auditar en tiempo real quién accedió a qué ficha de contribuyente (trazabilidad forense).
- **Contar con un Dashboard:** El proveedor deberá brindar un panel de administración y control que permita realizar la gestión total del servicio del asistente digital, incluyendo el número de las sesiones consumidas y por consumir.

3.2. Funcionalidades de la Inteligencia Artificial (Modelo RAG)

- **Tecnología RAG:** La IA no debe responder basándose únicamente en su entrenamiento general. Debe utilizar un motor de búsqueda sobre documentos oficiales del SATT (PDFs, Leyes, Decreto supremos, TUPA, Ordenanzas, etc.) indexados en una base vectorial. Si la información no está en los documentos, el bot debe indicar que no sabe la respuesta y derivar a un humano.
- **Capacidad y Volumetría:** Se requiere una bolsa de **5,000 sesiones mensuales de conversación** (ventanas de 24 horas) o su equivalente técnico que garantice la cobertura de la demanda proyectada, considerando el crecimiento en recaudación.
- **Identificación y "Guardrails"**(barreras de seguridad): El bot debe presentarse obligatoriamente como una Inteligencia Artificial al inicio de la interacción (Ley N° 31814) y contar con filtros de seguridad para bloquear temas no relacionadas a la entidad (política, insultos, etc.).

3.3. Plataforma Multia gente y Canales

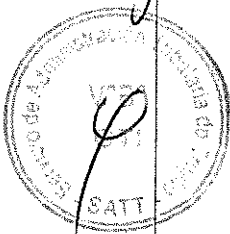
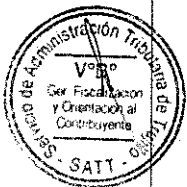
- **Integración Oficial:** Conexión directa vía API Oficial de WhatsApp Business (Meta) y Widget Web.
- **Gestión de Agentes:** Capacidad para crear usuarios (agentes humanos) ilimitados. El sistema debe permitir la transferencia automática del chat del Bot al Humano con el historial completo de la conversación.
- **Interoperabilidad:** Capacidad de conexión vía API REST / Webhooks para consultas de deuda en los sistemas del SATT.

La interoperabilidad técnica será evaluada por OTIC.

La operatividad de la consola multi agente será validada por la OAC

3.4. Actividades del Proveedor

- **Configuración Inicial:** Estructuración de la base de conocimientos y entrenamiento del modelo RAG.
- **Pruebas de "Red Teaming":** Ejecución de pruebas de estrés para intentar forzar errores en la IA y ajustar los filtros de seguridad antes del lanzamiento.
- **Capacitación:** Por lo menos una (01) sesión presencial para agentes y supervisores, enfocada no solo en el uso de la herramienta, sino en la **supervisión de respuestas de la IA** en la consola de atención; así como buenas prácticas para evitar alucinaciones de la API.



"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

- **Sobre Incidencias:** El proveedor, deberá reportar y comunicar cualquier tipo de incidencias detectadas que pongan en riesgo la seguridad de la información.
- **Soporte Técnico:** Deberá ser 24/7, por lo que el proveedor deberá brindar un medio de comunicación directa como mesa de ayuda, correo electrónico, número whatsapp, número celular. La atención a la consulta o incidente debe ser por lo menos en 20 minutos y la respuesta o solución en 2 horas como máximo. Solo en el caso de la solución de un problema de alucinación, ésta debe resolverse en máximo 24 horas.

3.5 Competencia de la Oficina de Atención y Orientación al Contribuyente (OAC)

La OAC asume responsabilidad exclusivamente sobre:

- Validación de la calidad de información y orientación brindada.
- Supervisión de la correcta derivación a agentes humanos.
- Evaluación de indicadores de atención (resolución automática, tasa de derivación, satisfacción).
- Verificación del correcto funcionamiento operativo de la consola multi agente.
- Emisión de conformidad operativa del servicio.

La OAC no asume responsabilidad sobre arquitectura tecnológica, infraestructura, servidores, ciberseguridad, cifrado, interoperabilidad ni validación informática del sistema.

La OAC emite la Conformidad Operativa validando los siguientes entregables y responsabilidades:

a. Calidad y Veracidad Normativa (Contenido)

- **Certificación de Base de Conocimientos:** Responsabilidad de validar que los documentos (PDF, TUPA, Ordenanzas) entregados al proveedor sean las versiones oficiales, vigentes y sin errores de redacción.
- **Validación de Protocolos de Respuesta:** Supervisión de que el tono, lenguaje y claridad de las respuestas de la IA se ajusten a los estándares de atención al ciudadano del SATT.
- **Aprobación de Flujos de Derivación:** Definición y prueba de los criterios bajo los cuales la IA debe transferir la consulta a un agente humano (casos complejos o específicos).

b. Operatividad de la Consola Multiagente

- **Gestión de Usuarios y Roles:** Responsabilidad de dar de alta, baja y supervisar el comportamiento de los agentes humanos en la plataforma.
- **Monitoreo de Intervención Humana:** Asegurar que los agentes humanos respondan en tiempo y forma una vez que la IA les transfiere un chat.
- **Validación de la Experiencia de Usuario:** Verificar que el Widget Web y el canal de WhatsApp sean intuitivos y funcionales para el contribuyente.

c. Métricas de Servicio y Satisfacción

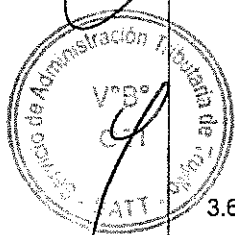
- **Control de Eficacia (Tasa de Resolución):** Evaluación de cuántas consultas resuelve el bot exitosamente sin necesidad de intervención humana.
- **Medición de Satisfacción (CSAT):** Análisis de las encuestas de satisfacción al finalizar la interacción y toma de medidas correctivas si el puntaje es bajo.
- **Auditoría de Calidad Aleatoria:** Revisión periódica de chats al azar para detectar posibles respuestas imprecisas que no lleguen a ser "alucinaciones técnicas", sino falta de claridad operativa.

Cualquier falla relacionada con la imprecisión normativa, desactualización de información proporcionada, errores en la orientación legal o tributaria, y demoras en la atención por parte de los agentes humanos en la consola multiagente, será materia de evaluación y pronunciamiento exclusivo de la OAC en base a los puntos anteriores.

3.6 Competencia de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OTIC)

Corresponde formalmente a OTIC:

- Validación de Infraestructura y Soberanía (SLA Externo)



"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

- Seguridad y Trazabilidad (Caja Negra)
- Control de "Alucinaciones" y Calidad RAG
- Interoperabilidad y API
- **Emitir conformidad técnica de acuerdo a los entregables técnicos propuestos para el servicio.**
Los cuáles serán validados en los siguientes entregables para la conformidad técnica:

a. Infraestructura y Seguridad (Soberanía de Datos)

- **Certificado de Ubicación de Datos:** El proveedor debe presentar un documento formal indicando la IP fija y la ubicación física (Data Center o Región Cloud) del servidor dedicado.
- **Reporte de Escaneo de Vulnerabilidades:** Entrega de un informe (ej. OWASP ZAP o similar) que demuestre que el endpoint del bot no tiene vulnerabilidades críticas de seguridad.
- **Validación de Cifrado:** Comprobación externa de que la comunicación entre el ciudadano, el bot y el SATT viaja por canal seguro HTTPS/TLS 1.2+.
- **Declaración de "Zero Data Retention":** Documento donde el proveedor certifica que los datos tributarios no son almacenados por el proveedor del LLM (ej. OpenAI) para entrenamiento de modelos externos.

b. Arquitectura RAG y Gestión de Conocimiento

- **Matriz de Fuentes (Grounding):** Documento técnico que liste los documentos oficiales del SATT (PDFs, TUPA, Ordenanzas) que han sido indexados en la base vectorial.
- **Evidencia de Citación de Fuentes:** Captura de pantalla o log donde se verifique que, ante una consulta, la IA indica de qué documento obtuvo la respuesta.
- **Prueba de "No sé la respuesta":** Informe de pruebas donde se demuestre que, ante preguntas fuera de la base de datos SATT, el bot responde textualmente que no tiene la información y ofrece derivar a un humano.

c. Interoperabilidad y Trazabilidad

- **Documentación de la API/Webhooks:** Entrega de los *manuales técnicos de integración* para las consultas de deuda u otros sistemas institucionales.
- **Acceso a Logs de Auditoría:** Entrega de credenciales de lectura o reporte mensual exportable (SQL/CSV) que permita ver la trazabilidad de accesos a la base de datos.
- **Prueba de Transferencia a Humano:** Verificación técnica de que el historial completo de la conversación de la IA se traslada correctamente a la consola del agente humano sin pérdida de datos.

d. SLA y Cumplimiento Técnico

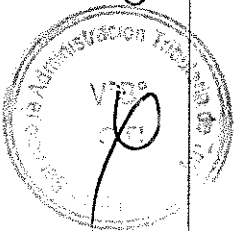
- **Dashboard de Consumo:** Acceso a la consola donde OTI pueda monitorear en tiempo real el uso de las sesiones contratadas.
- **Canales de Soporte 24/7:** Validación de los medios de contacto (Mesa de ayuda, WhatsApp o correo) con tiempos de respuesta de 20 min y solución en 2 horas.
- **Certificado de Propiedad de Base de Conocimientos:** Declaración jurada de que los índices vectoriales y manuales generados son propiedad del SATT para evitar el vendor lock-in.

Cualquier falla relacionada con arquitectura, seguridad, servidores o vulnerabilidad tecnológica será materia de evaluación y pronunciamiento exclusivo de OTIC en base a lo estipulado en los puntos anteriores.

IV. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

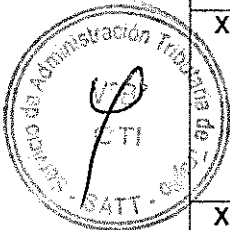
Del proveedor:

- El Proveedor no deberá estar impedido, temporal o permanentemente, para contratar con el Estado Peruano. Tampoco deberá tener sanción vigente aplicada por el OECE.



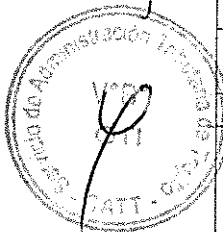
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

<ul style="list-style-type: none"> • Persona jurídica o persona natural que se encuentre activo y habido en el registro de la SUNAT. • El proveedor podrá ser una persona Jurídica, dedicada al rubro de Tecnologías de la Información. • El proveedor deberá de contar con el registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente, a fin de poder contratar con el Estado. <p>Del personal propuesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal Clave: Ingeniero de Sistemas, Informático o afines, con experiencia certificada en implementación de soluciones de Chatbots, IA o Cloud Computing. • Infraestructura: El proveedor proveerá la infraestructura de servidor dedicado y las licencias de software necesarias durante la vigencia del servicio. • La validación del perfil técnico será competencia de OTIC.
<p>V. REGLAMENTOS TECNICO, NORMAS, METROLOGICAS Y/O SANITARIAS (De corresponder)</p> <p>No corresponde.</p>
<p>VI. SEGUROS (De Corresponder)</p> <p>No corresponde.</p>
<p>VII. PRESTACIONES ACCESORIAS (De corresponder)</p> <p>No corresponde.</p>
<p>VIII. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lugar: Jr. Bolívar N.º 538, Trujillo, y/o remoto previa coordinación. • Plazo de Implementación: Quince (15) días calendario para configuración y pruebas. • Plazo de Servicio: 90 días calendario (3 meses) de operación asistida tras la conformidad de la implementación. <p>Cualquier ampliación deberá sustentarse en informe técnico de OTIC y evaluación operativa de la OAC</p>
<p>IX. ENTREGABLE</p> <p>Sistema bot de IA entregable operativo, incluyendo los puntos 3.5 y 3.6.</p>
<p>X. CONFORMIDAD</p> <p>Recepción: estará a cargo de la Oficina de Logística y Control Patrimonial. Conformidad Técnica: Emitida por OTIC respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Seguridad • Interoperabilidad • SLA técnico <p>Conformidad Operativa: Emitida por la Oficina de Atención y Orientación al contribuyente, respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de respuestas • Correcta derivación • Funcionamiento de consola multi agente • Cumplimiento de métricas de atención <p>La conformidad final requerirá ambas validaciones.</p>
<p>XI. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO</p> <p>El pago se realizará de manera mensual, previa conformidad e informe técnico de OTIC (infraestructura, seguridad, SLA) y/o Informe operativo de la OAC (calidad de atención y métricas); y reporte estadístico mensual (número de sesiones, tasa de derivación. Incidentes, corrección de alucinación y auditoría de seguridad) y considerando los puntos 3.5 y 3.6.</p>
<p>XII. CONFIDENCIALIDAD (De corresponder)</p> <p>La información a la que tenga acceso el contratista tiene carácter confidencial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estándares ISO: El proveedor deberá garantizar que su gestión de la seguridad de la información se alinee a las buenas prácticas de la norma ISO/IEC 27001, asegurando que los datos, específicamente tributarios no sean utilizados para el entrenamiento de modelos de IA públicos (Política de <i>Zero Data Retention</i> para el motor de IA).




"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

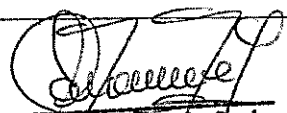
	<ul style="list-style-type: none"> • Prohibición de Uso: Queda expresamente prohibido que el proveedor utilice los datos de las interacciones para fines comerciales, marketing o entrenamiento de algoritmos externos.
XIII. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR	El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado.
XV. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS (Decorresponder)	Todos los flujos de conversación diseñados, la Base de Conocimientos estructurada (índices vectoriales) , los logs de conversaciones y los manuales generados serán de propiedad exclusiva de la Entidad. Al finalizar el servicio, el proveedor debe entregar una copia completa de la base de datos para garantizar la continuidad del servicio en futuras contrataciones
XVI. GASTOS POR DESPLAZAMIENTO (De corresponder)	No corresponde.
XVII. PENALIDADES POR MORA	Se aplicarán penalidades conforme a la fórmula establecida en el Reglamento de la Ley de Contrataciones: 8.1. Penalidad por Mora: Penalidad diaria = $0.10 \times \text{monto} / (F \times \text{plazo en días})$ donde $F=0.40$. 8.2. Otras Penalidades Específicas: Para asegurar la operatividad crítica del servicio: <ul style="list-style-type: none"> • Por Indisponibilidad (Caída del servicio): Si el servicio no está disponible por más de 2 horas continuas sin justificación técnica: 1% de la facturación mensual por cada evento. • Por Alucinaciones Graves Reportadas: En caso se detecte que la IA brindó información normativa falsa que genere reclamos formales, y no se corrija en 24 horas: 2% de la facturación mensual por evento. • Por incumplimiento de confidencialidad: Resolución de contrato inmediata y acciones legales. Penalidad por incumplimiento de SLA técnico validado por OTIC. Penalidad por deficiencias reiteradas en calidad de respuesta validadas por OAC.
XVIII. OTRO TIPO DE PENALIDADES (De Corresponder)	No corresponde
XIX. CLAUSULA RESOLUCIÓN CONTRACTUAL	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.
XX. SANCIONES	EL PROVEEDOR se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, siendo aplicable lo previsto en el artículo 50 del TUO de la LEY.
XXI. CLAUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO	A la suscripción de este contrato, 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. 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.




"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

<p>Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participantes, 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.</p> <p>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.</p>
<p>XXII. APLICACIÓN SUPLETORIA</p> <p>La Entidad aplica de manera supletoria <i>[Definir la norma de aplicación, porejemplo, el Código Civil]</i>, siempre que no se contradiga con las disposiciones establecidas en los Términos de Referencia.</p>
<p>XXIII. MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>En caso sea necesario que el proveedor realice alguna gestión en las oficinas de la Entidad, la Entidad debe indicar que protocolos sanitarios debe cumplir de acuerdo a la normatividad vigente y disposiciones particulares propias de la Entidad.</p>
<p>XXIV. CLAUSULA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</p> <p>Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación y/o arbitraje, según el acuerdo de las partes.</p> <p>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. 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</p>
<p>XXV. CLAUSULA GARANTÍAS</p> <p>EL CONTRATISTA entregó al perfeccionamiento del contrato la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de LA ENTIDAD CONTRATANTE.</p>
<p>XXVI. CLAUSULA GESTIÓN DE RIESGOS</p> <p>LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.</p>


C.P.C. Adolfo Arturo Espinoza, Tello
GERENTE DE FISCALIZACIÓN Y
ORIENTACIÓN AL CONTRIBUYENTE
SATT


Lic. Shirley M. Chamahe Garcia
Responsable de la Oficina de
Atención y Orientación al Contribuyente (e)
SATT


Ing. Eddy Edward Chávez Llamoga
REC. OFICINA DE TECNOLOGIA DE
INFORMACION Y COMUNICACIONES(S)
SATT