

TERMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO ANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE COLAS Y TICKETERA UBICADA EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE SEDAPAR S.A.

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de soporte técnico anual del sistema de administración de colas y ticketera ubicada en la Plataforma de Atención al Cliente de SEDAPAR S.A.

2. FINALIDAD PÚBLICA

SEDAPAR S.A., con la finalidad de garantizar la continuidad operativa del sistema de administración de colas que soporta el proceso de atención al usuario en la Plataforma de Atención al Cliente, requiere contratar el servicio de soporte técnico especializado y mantenimiento evolutivo del sistema.

La contratación permitirá asegurar la disponibilidad, confiabilidad y mejora continua del sistema, contribuyendo a optimizar los tiempos de atención, el orden en la prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios, en concordancia con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública aprobada mediante la Ley N° 27658.

3. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

El presente proceso tiene por objeto la contratación del servicio especializado de soporte técnico integral (Hardware y Software) y mantenimiento evolutivo anual del sistema de administración de colas y flujo de personas (e-Flow®) que actualmente opera en SEDAPAR S.A.

4. ACTIVIDAD DEL POI

Departamento de Post Venta

AOI50012900094 - Gestión de Post Venta

5. CÓDIGO CATÁLOGO ÚNICO DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS (CUBSO)

Ítem: 3286

Código: 8111181100374449

Descripción: SERVICIO DE SOPORTE TECNICO A SISTEMA DE GESTION DE COLAS

6. TÉRMINOS DE REFERENCIA

6.1. Soporte Técnico y Evolutivo de Software

El servicio brindará cobertura sobre la arquitectura base del sistema Frontend y BackEnd y sus módulos avanzados (Gestor de colas, Reportería con Modelo Dimensional, Inteligencia de Negocio - BI e Integración con Cartelería Digital).

Características Generales:

Asistencia Presencial, Telefónica y vía e-mail para soporte de segunda instancia, lo que se conoce usualmente como SOPORTE NIVEL II. el cual resolverá incidencias escaladas en el sistema de administración de colas.

El servicio de soporte mencionado estará disponible los días hábiles, de lunes a viernes, de 7:10 a 16:00 horas.

Poner a disposición un responsable para satisfacer las incidencias escaladas quién realizará un seguimiento detallado de la evolución de los incidentes reportados por el área usuaria (abiertos) hasta la solución (cierre).

Las incidencias deberán ser reportadas por el área usuaria de la entidad, mediante el medio especificado (e-mail).

El Servicio se prestará de conformidad con los niveles de criticidad y tiempos de respuesta acordados con el área usuaria de la entidad (Acuerdos de Niveles de Servicio)

Capacitar al área técnica de la entidad para que brinde internamente y en primera instancia el denominado SOPORTE NIVEL I.

En el caso de no arribar una solución, el área técnica de la entidad derivará el incidente al SOPORTE NIVEL II, quien generará un número de caso y pondrá a disposición un técnico para su asistencia remota y/o presencial.

Mantenimiento Evolutivo - bolsa de horas: La bolsa de hasta treinta (30) horas previstas para el mantenimiento evolutivo constituye el límite máximo de horas de desarrollo disponibles durante la vigencia del servicio. La ejecución de dichas horas se realizará únicamente a requerimiento de la Entidad y previa coordinación con el área responsable.

El proveedor deberá llevar un registro detallado de consumo de horas del mantenimiento evolutivo, el cual será validado por el área usuaria mediante reportes técnicos.

Las horas solo serán ejecutadas previa autorización del área usuaria.

El contratista deberá garantizar que cualquier acceso a los servidores, bases de datos o aplicaciones institucionales se realice bajo protocolos de seguridad y confidencialidad, evitando la copia, extracción o manipulación no autorizada de información de la Entidad.

Actualizaciones:

El proveedor comunicará por correo electrónico las actualizaciones disponibles al sistema, que corrijan errores o agreguen nuevas funcionalidades, siempre que estas no alcancen script ni procesos de migración.

Las actualizaciones podrán ser montadas por el área técnica de la entidad o este podrá solicitar asistencia (proveedor) para que lo realice de forma remota, según el caso

Las Actualizaciones que permitan el realce de la versión que haya adquirido la entidad, en cuanto a nuevos módulos o versiones el proveedor comercializara en forma independiente.

Niveles de Servicio (SLA):

Crítico (Sistema detenido): Tiempo de respuesta 2 a 4 horas laborables. Diagnóstico NBD (Next Business Day), solución 24 horas.

Medio (Funcionalidad afectada): Tiempo de respuesta 4 a 6 horas laborables. Diagnóstico y solución hasta 2 días laborables, desde presentado el problema.

Bajo (Consultas/Impacto menor): Tiempo de respuesta 8 horas laborables. Diagnóstico y solución hasta 5 días laborables.

6.2. Soporte Técnico del Hardware del Sistema de Administración de Colas: Ante las incidencias reportadas por el área usuaria sobre problemas en el hardware del sistema de gestión de colas (fallas físicas de equipos).

Características Generales:

Soporte técnico presencial y/o remoto para la resolución de disfuncionalidades en los componentes del Tótem interactivo (Procesador Core i5 10ma Gen o superior, Pantalla Touchscreen 15.6", Impresora Térmica 80mm e integraciones).

El soporte técnico debe garantizar la calidad de los equipos que provee en relación con fallas que presentasen en sus componentes y/o en su funcionamiento que fueran consecuencia inmediata de una fabricación defectuosa.

Brindar garantía a los equipos adquiridos por la entidad, realizando cambio/reemplazo de los componentes o accesorios que estén defectuosos por el uso normal de los mismos en el sistema de colas del SEDAPAR.

Realizar la programación de visitas trimestral de forma presencial para las revisiones técnicas (1 año), para poder brindarle un mantenimiento preventivo a los equipos destinados para el correcto funcionamiento del sistema.

El Servicio se prestará de conformidad con los niveles de criticidad y tiempos de respuesta acordados con el área usuaria de la entidad (Acuerdos de Niveles de Servicio).

6.3. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL

El perfil mínimo que debe tener el proveedor es:

Para Persona Natural o Jurídica dedicada al rubro de la contratación.

No deberá tener impedimento para contratar con el estado.

Deberá contar con Registro Nacional de Proveedores vigente.

Experiencia en el rubro de soporte técnico en administración de sistema de colas.

Propiedad Intelectual y Exclusividad: Dado que el servicio incluye una bolsa de horas de desarrollo (Mantenimiento Evolutivo) que requiere la modificación estructural e intervención directa en el código fuente de la plataforma e-Flow® (desarrollada en .NET C#) que la Entidad ya posee, el postor deberá acreditar documentadamente ser el fabricante y propietario de los derechos de autor (código fuente) de la solución, o en su defecto, presentar una Carta de Autorización y Respaldo de Exclusividad original emitida por el fabricante del software a favor del postor. Esto a fin de no vulnerar las garantías técnicas ni los derechos de propiedad intelectual, asegurando la interoperabilidad con las bases de datos MS SQL Server de la Entidad.

Certificaciones de Calidad: Para garantizar la seguridad del código y el correcto tratamiento de los datos de la Entidad, el postor (o el fabricante del software al que representa) deberá acreditar contar con las certificaciones internacionales ISO 27001 (Seguridad de la Información) e ISO 9001 (Gestión de la Calidad) vigentes.

Acreditado: El proveedor debe acreditar un monto facturado equivalente a S/ 40,000.00 (Cuarenta Mil con 00/100 Soles) por servicios iguales o similares al objeto de la prestación.

Se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicio y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

Soporte Anual y/o informático o Soporte técnico en sistema de gestión de Colas

6.4. ENTREGABLES

El contratista deberá presentar el siguiente entregable:

El contratista deberá presentar un Informe Inicial (Start Up) que contenga el plan de trabajo, relevamiento del modelo de atención e inventario de hardware, en un plazo máximo de cinco (05) días calendario tras la notificación de la Orden de Servicio. Asimismo, deberá presentar reportes técnicos detallados por cada atención de incidencia (diagnóstico, actividades, horas de desarrollo consumidas y recomendaciones) conforme se ejecuten durante el año.

7. PRESTACIONES ACCESORIAS

NO APLICA

8. OTROS RECURSOS QUE EL CONTRATISTA NECESITE PARA EJECUTAR LA CONTRATACIÓN

Deberá proporcionar el Seguro SCTR salud y pensión del personal Técnico que realizará los trabajos. Asimismo, adjuntar el Formato AST y otros que sean requeridos por la Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Proporcionar Equipos de Protección Personal necesarios para el personal que realizará las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo

9. MODALIDAD DE PAGO

Suma Alzada

10. PLAZO DE EJECUCIÓN

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de 365 días calendarios, el mismo que se computa desde el día siguiente de la firma del contrato o notificada la orden de Servicio, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

11. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El lugar donde se llevará a cabo la presente contratación es en la Plataforma de Atención al Cliente de SEDAPAR S.A., en horario de lunes a viernes de 07:10 a 16:00 horas, sito en Av. Virgen del Pilar N° 1701, Arequipa.

12. SISTEMA DE ENTREGA

No Aplica

13. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en una (1) armada, a los 10 Días de recibida la conformidad de implementación de todos los servicios y recepción de los entregables respectivos

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

Conformidad emitida por el Departamento de Postventa, emitiendo su conformidad de la prestación efectuada, cumplimiento de Términos de Referencia y demás obligaciones del contratista.

Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en SGD (Sistema de Gestión Documental) ubicado en la página Web de SEDAPAR S.A. (<https://sgd.sedapar.com.pe/pages/inicio>) o en la Oficina de Tramite Documentario (Mesa de Partes) de SEDAPAR S.A. sito en Av. Virgen del Pilar N° 1701, distrito de Arequipa, provincia de Arequipa, departamento de Arequipa.

El pago se realiza en un plazo máximo de diez días hábiles luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.

14. CONFORMIDAD

La conformidad será emitida por el Departamento de Postventa.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete días contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, o si se trata de consultorías, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de veinte días, bajo responsabilidad del servidor o funcionario que debe emitir la conformidad. La sola recepción de bienes en la entidad o en el destino final, según sea el caso, no constituye la conformidad del área usuaria.

15. GARANTÍA COMERCIAL

No Aplica

16. 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

17. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

- La garantía del servicio será brindada por el contratista durante la vigencia del contrato.
- El contratista deberá contar con personal permanente o disponible durante el tiempo de duración del servicio.
- El contratista deberá asegurar a sus trabajadores mediante el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) por la cobertura de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.
- Cualquier omisión, mal uso o incumplimiento en el uso de los EPP, utilización de las herramientas e instrumentos para la instalación de los bienes implicará la paralización del servicio, siendo la responsabilidad exclusivamente del contratista, así como las penalidades que se generen por este incumplimiento.
- El contratista será responsable por todos los desperfectos causados por su personal, y deberá reparar o reponer las instalaciones y bienes dañados por su personal.
- Los equipos, instrumentos y herramientas a emplearse en los trabajos de mantenimiento serán de primera calidad. Asimismo, deberán contar con información, software y herramientas especializadas para realizar el diagnóstico y mantenimiento de los equipos descritos.
- Será responsabilidad del contratista fijar y coordinar el trabajo para evitar interferencias indebidas, congestión y retrasos en la instalación.

18. PENALIDADES

18.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN

Artículo 120 del Reglamento

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

En caso de retraso injustificado del proveedor en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable.

La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula: Penalidad diaria = 0.10 x monto

$$F \times \text{plazo en días}$$

Donde F tiene 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:

- 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, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

En el caso de sistemas de entrega de obra y consultoría de obra que contenga más de un componente el monto y plazo corresponde al componente que se ejecuta.

En caso no sea posible cuantificar el monto de la prestación materia de retraso, la entidad contratante establece en las bases la penalidad a aplicar.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobada. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando el contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso, la calificación del retraso como justificado por parte de la entidad contratante no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo.

18.2. OTRAS PENALIDADES

No aplica

19. ADELANTOS

No Aplica

20. GARANTÍAS DE FIEL CUMPLIMIENTO

No Aplica

21. 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.

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 .

22. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación.

23. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

Se aplicará el Artículo 122 del Sub Capitulo III Incumplimiento del contrato del Capitulo V Disposiciones generales de ejecución contractual para bienes y servicios del Reglamento de la Ley General de Contratación Públicas

24. GESTIÓN DE RIESGOS

- Interrupción del servicio de atención al usuario

Ante fallas del sistema de administración de colas, la atención podría verse interrumpida o realizarse de forma manual, generando desorden en la atención y afectando la continuidad del servicio al usuario.

- Incremento en los tiempos de espera y congestión en la plataforma de atención

La falta de soporte técnico puede impedir la solución oportuna de incidencias del sistema, ocasionando demoras en la asignación de turnos y mayores tiempos de espera para los usuarios.

- Pérdida o inconsistencia de información de atención

Sin mantenimiento y soporte adecuado, podrían presentarse fallas en el registro de turnos, reportes o estadísticas de atención, afectando el control y seguimiento de la gestión de la plataforma.

- Deterioro en la calidad del servicio al cliente

Problemas en el sistema de colas pueden generar insatisfacción en los usuarios debido a desorganización, retrasos en la atención o falta de información sobre el orden de atención.

- Riesgo de paralización parcial de los módulos de atención

En caso de fallas técnicas no atendidas oportunamente, los módulos de atención podrían quedar inoperativos o trabajar con limitaciones, afectando la capacidad operativa de la plataforma.