

Términos de Referencia

1) DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de acompañamiento y transferencia de conocimiento del asistente virtual "CELESTE" integrado con WHATSAPP y FACEBOOK gestionado por una plataforma omnicanal

2) FINALIDAD PÚBLICA

Garantizar la continuidad operativa, disponibilidad y adecuada transferencia de conocimiento del asistente virtual "Celeste", integrado con los canales WhatsApp y Facebook, gestionado por una plataforma omnicanal, utilizado para la atención de consultas de los usuarios, asegurando que la nueva solución implementada Contac Center opere sin afectar la prestación de los servicios institucionales.

3) OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar el servicio de acompañamiento técnico, transferencia de conocimiento y soporte especializado, a fin de facilitar la transición operativa y tecnológica del asistente virtual "Celeste" hacia la nueva plataforma Contact Center.

4) ACTIVIDADES DEL POI

AOI50012900004: Gestión de Actividades del Plan de Gobierno Digital Implementado

5) CÓDIGO CATÁLOGO DE SERVICIOS

ítem: 3144

Código: 8110320300396282

Descripción: SERVICIO DE MEJORAMIENTO DE APLICATIVO MOVIL CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL

6) TÉRMINOS DE REFERENCIA

Mantener activo el servicio del asistente virtual "CELESTE" por un período de sesenta (60) días calendario, el cual se encuentra implementado sobre el número telefónico 953996827, garantizando su operatividad y disponibilidad durante el periodo de transición, así como de la plataforma de gestión omnicanal desarrollada sobre FAZPI AI.

Brindar acompañamiento técnico durante el periodo indicado, durante el proceso de migración o transición hacia la nueva solución implementada.

Atender las consultas técnicas formuladas por el personal de SEDAPAR S.A. relacionadas con la configuración, operación, administración y mantenimiento de la solución.

Transferir el conocimiento técnico y funcional al personal designado por SEDAPAR S.A. y/o al nuevo proveedor, mediante sesiones asistencia técnica de ser necesarias.

Proporcionar el detalle de los flujos conversacionales, reglas de negocio, árboles de decisión, respuestas automatizadas y configuraciones implementadas para el asistente virtual CELESTE.

Brindar soporte técnico correctivo ante incidentes o fallas que pudieran presentarse durante el periodo de transición, garantizando la continuidad operativa del servicio.

Facilitar el acceso a la información necesaria para la migración de datos históricos, estadísticas, métricas de atención y registros de interacción que sean propiedad de SEDAPAR S.A, si fuera necesario.

Participar en reuniones de coordinación técnica con SEDAPAR S.A. y el nuevo proveedor cuando sea requerido para asegurar una transición ordenada y sin afectación del servicio.

Identificar y comunicar oportunamente riesgos técnicos u operativos que puedan afectar el proceso de migración, proponiendo acciones de mitigación.

Entregar un informe final de cierre que detalle las actividades realizadas, incidencias atendidas, documentación transferida y conformidad del proceso de transición.

Garantizar que la transferencia de información y conocimiento se realice sin afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional.

REQUISITOS DEL PROVEEDOR

Presentación (Obligatorio): Documento que acredite el poder vigente del representante legal, apoderado o mandatario que rubrica la oferta con una antigüedad no mayor de treinta (30) días calendario a la presentación de ofertas.

RNP: Registro vigente en el Registro Nacional de Proveedores (RNP) en el capítulo de Servicios.

Titularidad de la Plataforma: El proveedor deberá acreditar ser propietario, desarrollador, fabricante o titular de los derechos de uso, explotación, comercialización y soporte de la plataforma de inteligencia artificial basada en FAZPI AI y que usa SEDAPAR, para la gestión del asistente virtual, mediante

declaración jurada o documento de propiedad intelectual o contrato de licenciamiento o cualquier otro documento fehaciente que permita verificar dicha condición

Experiencia específica: Acreditar experiencia en la implementación, administración, soporte técnico y mantenimiento del asistente virtual así como la plataforma desarrollada bajo FAZPI AI para SEDAPAR S.A.

7) PRESTACIONES ACCESORIAS PARA BIENES O SERVICIOS

No Aplica

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

No Aplica

9) MODALIDAD DE PAGO PARA BIENES Y SERVICIOS

Suma alzada.

10) PLAZO DE ENTREGA

1 días.

11) LUGAR DE ENTREGA (BIENES) O LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (SERVICIOS)

El servicio será brindado en forma remota desde el centro de servicio del proveedor, debiendo para ello contar con todas las facilidades de comunicación y de infraestructura necesarios para brindar el servicio de manera idónea tanto el PROVEEDOR como SEDAPAR.

Para la implementación de todos los servicios se deberá de tener un plazo máximo de 1 día hábil y no deberá de afectar la continuidad de los servicios.

Si el PROVEEDOR considera que es necesario la asistencia presencial, en este caso el PROVEEDOR asume los gastos de traslados, alojamiento y viáticos.

En caso de que sea requerido el proveedor deberá de realizar la migración de todos los contenidos, y este deberá de asegurar la continuidad de la funcionalidad.

12) SISTEMA DE ENTREGA PARA BIENES Y SERVICIOS

No Aplica

13) FORMA DE PAGO PARA BIENES Y SERVICIOS

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 Tecnologías de Información y Comunicación, 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 otorgada por el Departamento de Tecnologías de la Información.

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 (SOLO EN EL CASO DE BIENES)

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

EL CONTRATISTA es responsable frente a SEDAPAR S.A. por lo siguiente:

- a) La calidad técnica, oportunidad y resultado del servicio contratado, conforme a los Términos de Referencia.
- b) El cumplimiento del marco normativo aplicable a la contratación, en especial la Ley N° 32069 - Ley General de Contrataciones Públicas, su Reglamento y las normas técnicas complementarias.
- c) Los daños y perjuicios que pudiera ocasionar a SEDAPAR S.A. o a terceros por dolo, culpa o negligencia en la ejecución del servicio.
- d) El cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales, tributarias y de seguridad social respecto del personal que asigne al servicio. El personal asignado por EL CONTRATISTA no tendrá relación laboral, contractual ni de dependencia alguna con SEDAPAR S.A.
- e) La seguridad, salud y bienestar del personal asignado al servicio, conforme a la Ley N° 29783 y su Reglamento.
- f) La custodia, reserva y devolución de la información de SEDAPAR S.A. a la que tenga acceso durante la ejecución del servicio.

18) PENALIDADES

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 x 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.

OTRAS PENALIDADES

No Aplica

- 19) ADELANTOS

No Aplica

- 20) GARANTÍAS DE FIEL CUMPLIMIENTO PARA BIENES Y SERVICIOS

No aplica

- 21) CLÁUSULA 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 conducta 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

La solución de controversias será a través Centro de Conciliación designado por las partes.

23) RESOLUCIÓN DEL 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 o degradación del servicio de atención al usuario

La falta de acompañamiento durante el proceso de transición podría generar interrupciones, fallas operativas o pérdida de funcionalidades en el aplicativo de inteligencia artificial "Celeste", afectando la atención de consultas y requerimientos de los usuarios a través de WhatsApp.