1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

|  |
| --- |
| Contratación de un Servicio de Digitalización con Valor Legal de cinco (05) series documentales para la Gerencia de Ejecución Coactiva. |

1. FINALIDAD PÚBLICA

|  |
| --- |
| El Servicio de Administración Tributaria de Lima requiere contratar una empresa especializada para realizar el servicio de la digitalización con valor legal de cinco (05) series documentales que conforman el Expediente Coactivo con la finalidad de optimizar y agilizar los procesos de atención en la Gerencia de Ejecución Coactiva. |

1. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

|  |
| --- |
| Contratar los servicios de digitalización con valor legal de cinco (05) series documentales que conforman el Expediente Coactivo que permitirá optimizar y agilizar los procesos de atención de la Gerencia de Ejecución Coactiva:   * Reducción de tiempos en la atención de Solicitudes de Suspensión del Procedimiento de Ejecución Coactiva en materia no tributaria. * Reducción de tiempo en la atención de los Expedientes Coactivos en materia no tributaria. * Reducción de tiempo en la atención de Solicitudes de Tercería de Propiedad del Procedimiento de Ejecución Coactiva en materia no tributaria. |

1. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

|  |
| --- |
| El contratista ofrecerá un servicio integral que comprenda lo descrito a continuación:  **1. Alcance del servicio.**   * Digitalización de cinco (05) series documentales, conversión de documentos físicos en imágenes electrónicas con valor legal. * Operación de la digitalización de cinco (05) series documentales, los cuales deberán incluir al personal necesario que permita realizar los procesos óptimos y procesos. * Provisión de los equipos requeridos para la digitalización (escáner de alta producción, computadoras, impresora y el software); asimismo, material adicional que sea necesario para la correcta ejecución del servicio. * Provisión del software adicional que se requiera para brindar adecuadamente el servicio. * Estos componentes de software deberán ser licenciados a nombre del CONTRATISTA o propiedad del mismo. * El mantenimiento periódico de los equipos provistos, incluyendo como mínimo un mantenimiento mensual de los equipos de digitalización. Asimismo se deberá contar como mínimo con un equipo de digitalización de respaldo ante la eventualidad de una contingencia. * La instalación, configuración y soporte de los equipos en las instalaciones del SAT, así como el desplazamiento y capacitación del personal que asigne. * El CONTRATISTA asumirá todos los gastos de transporte, viáticos, movilidad, seguros, etc. del personal a su cargo, requeridos para el servicio.   **2. Proceso de Digitalización**  El servicio de Digitalización de documentos deberá cubrir las siguientes actividades:  **a. Recepción de Documentos Físicos.**  El servicio formará parte del proceso de atención de la oficina de mesa de partes de la SAT, el mismo que cuenta con un flujo documental establecido.   * La recepción en ventanilla u otro medio, estará a cargo de personal de la SAT de la Oficina de mesa de partes, el cual y por intermedio de procedimientos o mecanismos que se establecerán en la etapa de instalación del servicio, realizará la entrega de los documentos de expedientes coactivos, tanto de Solicitudes de Tercería y Suspensión No Tributaria al CONTRATISTA. * EL CONTRATISTA, al recibir los documentos para su procesamiento, será el responsable de la custodia de los mismos, hasta finalizar dicho periodo.   **b. Preparación de los Documentos Físicos**   * EL CONTRATISTA será encargado del desarme y armado de los documentos entregados para su digitalización. * Si los documentos poseen roturas, dobleces u otro problema que ponga en riesgo su preservación durante el proceso de captura, se procederá a resanarlos utilizando materiales que permitan que la integridad del documento sea preservada.   **c. Captura de los documentos**   * La digitalización se realizará en Blanco y Negro. * Los formatos de imagen podrán ser del tipo TIF, PDF o PDF buscable (searchable), según las características de la digitalización para cada tipo de documentación que se defina. * Deberá tener capacidad de generar un archivo por cada página digitalizada o generar un archivo multi-página, según lo que defina la SAT. * Digitalización de documentos entregados, incluyendo uso de separadores, códigos de barra cuando corresponda. * Se deberá establecer la digitalización para cinco (5) series documentales, los tipos de documentación previstos se muestran en el Anexo 1. * La captura de los documentos podrá realizarse utilizando el producto licenciado por el CONTRATISTA, el software debe contar con las funcionalidades necesarias para cubrir con el servicio requerido.   **d. Control de Calidad**  EL CONTRATISTA deberá controlar el proceso a fin que se cumpla con las siguientes condiciones:   * Imagen completamente legible, según la calidad del documento físico entregado. * Documento al 100% digitalizado, incluyendo los sellos, códigos de barra, o cualquier otra anotación. El mismo número de páginas que el documento original. * Las imágenes deberán estar centradas, alineadas, legibles, sin manchas sin distorsiones, sin recortes ni dobleces productos de la digitalización efectuada. * Debe existir correspondencia entre la imagen digitalizada y sus respectivos campos de identificación, indexación, orden físico. * Deberá existir control entre documento recibido y documento digitalizado. * Deberá realizarse una debida digitación de los índices (campos de indexación) definidos y la documentación física y digitalizada. * Debe existir una verificación del cumplimiento de estándares de calidad establecidos, en caso de no cumplirse los documentos se reprocesarán. Este reproceso, no será contabilizado dentro del conteo de imágenes digitalizadas. El conteo se realizará solo en una oportunidad por cada documento requerido de digitalización. * Al inicio del servicio, el CONTRATISTA deberá establecer los mecanismos de control de calidad formales. * En la etapa de preparación deberá documentar los procedimientos de trabajo los mismos que deben ser difundidos y ejecutados por el personal que brinda los servicios. * De ser necesario, cada mes se revisará el proceso identificando mejoras con la finalidad de tener corrección de problemas y proponer mejoras, elevando la satisfacción de los usuarios del servicio.   **e. Indexación**  EL CONTRATISTA deberá asignar atributos a los documentos digitalizados.   * Como parte de la solución de gestión documental, EL CONTRATISTA, deberá realizar la digitalización de cinco (5) campos como identificador del expediente que servirá de índice relacional con la base de datos del SAT para el Sistema SGD. * Cada documentación manejada en la oficina de mesa de partes cuenta con un correlativo único. * Los tipos de documentación manejados en la oficina de mesa de partes que se digitalizan son los siguientes:   + Solicitudes de Tercería de Propiedad No Tributaria.   + Solicitudes de Suspensión No Tributaria. * Para estos tipos de documentación, la línea de captura debe incluir la digitalización considerando los atributos indicados en el Anexo 2, generándose una plantilla para cada uno. En ese mismo anexo se indican las formas de llenado de esos atributos.   **f. Carga en el Sistema**  El CONTRATISTA dispondrá de acceso a una ruta de red o File server que pertenezca a la Gerencia de Ejecución Coactiva de la SAT, con la finalidad de proceder con la carga o copiado en la ruta establecida de la documentación digitalizada para su acceso al sistema de Gestión Documentaria SGD. Para lo cual deberá considerar lo siguiente:   * Realizar la carga o copiado con la nomenclatura que se establezca. * La carga o copiado a la ruta de red o file server establecido para ser leído por la plataforma de gestión documental de la SAT, en forma individual o masiva, según el proceso que se establezca para cada tipo de documento. * Debe incluir la información de indexación definida por tipo documental. * Se deberá realizar la entrega de un CD o DVD rotulado, con las imágenes digitalizadas en el mes. * ~~La carga en el sistema se realizará conforme se requiera el servicio de digitalización por parte de la oficina de mesa de partes, es decir en línea con el flujo de proceso establecido, según bandeja de entrada.~~   **g. Devolución de Documentación**  EL CONTRATISTA deberá considerar lo siguiente:   * Deberá realizar el rearmado de la documentación física, manteniendo el orden físico y cantidad original de la documentación recibida. * Deberá realizar la devolución en las mismas condiciones físicas. * Deberá devolver los documentos según tipo, en forma ordenada, según orden de recepción, facilitando su posterior distribución física, por parte del personal de la SAT. * Deberá llevar un control de la documentación que se entrega a la SAT, utilizando mecanismos que no genere retrasos al proceso. * La entrega a la SAT de los documentos físicos recibidos por la oficina de mesa de partes, deberá ser entregado diariamente a la Gerencia de Ejecución Coactiva, al personal designado por la gerencia respectiva.   **h. Gestión del Servicio**  EL CONTRATISTA deberá proponer una Organización que soporte el servicio, previsto en los presentes términos de referencia, así como una instancia de coordinación y supervisión de servicio.  **i. Organización del Servicio**   * La cantidad mínima de operadores del servicio es de 1 persona. En caso se incluya en la organización personal adicional al dimensionado como personal mínimo en la organización para el servicio, EL CONTRATISTA deberá presentarlo al inicio del servicio, como se indica en el Anexo 4, y presentar el formato Nro. 01 por cada persona adicional a la organización. * En la eventualidad que por motivos no atribuibles a EL CONTRATISTA, éste requiriera hacer cambios del personal durante la ejecución del servicio, deberá acreditar fehacientemente que el personal de remplazo que efectuará el servicio cuenta con los conocimientos y experiencia del mismo nivel o superior que el personal ofrecido inicialmente; dichos cambios deberán contar con la aprobación de la SAT. * En cuanto a la rotación de personal, durante la ejecución del servicio, se debe considerar lo siguiente:   a) No deberá rotar al personal técnico durante el periodo de contratación, siempre y cuando la SAT no solicite su remplazo.  b) En caso no se cumpla el punto anterior, por motivos no atribuibles al CONTRATISTA, La SAT deberá ser consultado para el remplazo del personal saliente. Para tal efecto, El CONTRATISTA deberá acreditar fehacientemente que el personal de remplazo que efectuará el servicio cuenta con los conocimientos y experiencia del mismo nivel o superior de su propuesta, en cuanto a lo mínimo solicitado; y considerar un período de traslape mínimo de dos (02) días calendario. Dichos cambios deberán contar con la aprobación de la SAT.  c) En caso que el personal del CONTRATISTA no cumpla con sus funciones, o evidencie falta del nivel requerido para el cumplimiento de las mismas o incumpla el reglamento de seguridad de la SAT, SAT solicitará al CONTRATISTA tomar las medidas correctivas pertinentes. En caso esto involucre un cambio de personal el CONTRATISTA deberá cubrir en plazo no menor de 02 días calendario.  d) En caso de vacaciones del personal, éste deberá ser remplazado por personal que cubra los requerimientos mínimos solicitados, para garantizar la continuidad del servicio, deberá existir por lo menos 1 día de entrega del puesto a fin de no impactar en la calidad del servicio. Este remplazo deberá tener la misma dedicación del puesto remplazado y haber sido aprobado previamente por la SAT. |

1. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL (\*)

|  |
| --- |
| La solución debe contar con un (01) año de garantía. El período de garantía se inicia una vez que se haya dado conformidad al ENTREGABLE 04. El servicio de garantía incluye la corrección de errores o fallas que se pongan de manifiesto durante el funcionamiento de las aplicaciones.  Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse, de conformidad con lo exigido en estas especificaciones, valen decir cumpliendo el estándar de pases a producción.  El tiempo de respuesta esperado para la solución del error o falla se atenderá según la criticidad:  - Un error crítico que impida la continuidad de las operaciones: 2 días  - Un error que no impida las operaciones: 5 días |

1. REQUERIMIENTOS DEL PROVEEDOR Y DE SU PERSONAL

|  |
| --- |
| Persona jurídica con experiencia comprobada en el desarrollo e implementación de sistemas informáticos.  Del personal mínimo requerido:   * 01 |

1. PLAZO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

|  |
| --- |
| **Lugar de prestación del servicio:** Jr. Camaná 370, Cercado de Lima.  **Plazo de ejecución:**  Un año |

1. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

|  |
| --- |
| Será brindada por la Gerencia de Ejecución Coactiva. |

1. FORMA DE PAGO

|  |
| --- |
| Al finalizar el mes, el proveedor deberá presentar la factura en la Gerencia de Servicios al Administrado – Trámite Documentario, al cual deberá adjuntar un informe del avance del servicio, especificando las series documentales digitalizadas con valor legal con la cantidad en folios.  El pago será realizado a los xx días laborables, luego de la conformidad del servicio, así como de la correcta presentación de la factura.  Toda factura presentada de forma incorrecta será devuelta y el plazo se contará desde su correcta presentación. |

1. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

|  |
| --- |
| Se deberá firmar un acuerdo de CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN entre el postor y el SAT (al momento de la suscripción de contrato), en el cual se estipule que toda información proporcionada por el SAT con fines de la ejecución del servicio y toda aquella que el proveedor obtenga durante el desarrollo del mismo son información de carácter confidencial y no deben ser divulgados sin autorización previa y por escrito de parte del SAT. Asimismo, al término del servicio, el proveedor devolverá todos aquellos documentos que le fueron proporcionados para la ejecución del servicio. Esto incluye tanto material impreso como grabados en medios magnéticos y/o digitalizados. La firma de este documento se realizara al día hábil siguiente de la presentación del plan de trabajo. Adicionalmente, el proveedor deberá dar cumplimiento a todas las políticas definidas por la Entidad, en materia de Seguridad de Información.  El SAT cuenta con los derechos de propiedad intelectual del Sistema de Asuntos Judiciales - SAJU por tanto, respecto al código fuente y documentos u otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubieren creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio son propiedad de la entidad y se encuentran protegidos por la Ley de Derechos de Autor. |

1. EQUIPAMIENTO

|  |
| --- |
| El equipamiento será provisto por el proveedor, el cual incluye PCs, Software Licenciado e impresoras, el SAT proveerá de escritorios y mobiliario requerido y se brindará accesos a los recursos necesarios para la realización del servicio.  EL CONTRATISTA como parte del servicio deberá proporcionar las máquinas, equipos, software, materiales, repuestos y otros, necesarios para brindar el servicio.  **1.Equipos**  Deberá proporcionar los equipos de digitalización, scanner, los mismos que deberán contar con las características necesarias para procesar el volumen y tipos documentales especificados en el **Anexo 1**.  Sin embargo, y sin ser limitativo, las características mínimas esperadas del equipo son las siguientes:  a. Resolución de hasta 300 PPP  b. Velocidad para hojas en blanco y negro de 40 ppm como mínimo a 300 PPP(dpi)  c. Con opción de imprinter  d. Compatibilidad con controladores ISIS  e. Volumen diario sugerido 3,000 escaneos.  f. Compatibilidad con Windows 7 Professional.  g. Permitir la digitalización de documentos delgados como facturas o recibos sin deteriorarlos.  En la propuesta se deberá incluir, la marca y modelo del equipo que el CONTRATISTA utilizará para brindar el servicio, debe considerar que la producción de los equipos no esté descontinuada por el fabricante.  EL CONTRATISTA deberá contar como mínimo con un equipo de digitalización de respaldo de similares prestaciones ante la eventualidad de una contingencia. Se deberá trabajar con el equipo de digitalización de  respaldo, durante todo un día, en el primer mes de servicio.  Adicionalmente se deberá trabajar durante todo un día, cada 6 meses, o cuando se remplace el equipo de digitalización de respaldo. Se deberá entregar un informe sobre la realización de estas pruebas. Los pagos  mensuales correspondientes estarán sujetos a la aprobación de este informe. También deberá contar con una PC de respaldo con similares características a la original, la cual deba estar lista para entrar en funcionamiento ante una contingencia.  Asimismo, deberá proporcionar las estaciones de trabajo para uso de su personal que operará el servicio de digitalización requerido en los presentes términos de referencia, así como el total de herramientas  necesarias para brindar el servicio. Deberá indicar al inicio del servicio, las estaciones de trabajo que instalará como parte del servicio, y las características de las mismas.  Las estaciones de trabajo, que serán proporcionadas por EL CONTRATISTA, en caso de utilizar el software FILENET Capture Professional 5.2, deberán contar como mínimo con las siguientes  características:  Unidad CD-RW/DVD-RW DVD +/- RW  Procesador  Memoria caché  Memoria RAM  Disco duro(mínimo)  Pantalla  Tarjetas de red  Procesador Gráfico  I Sistema Operativo  Intel Core 2 Duo o equivalente (\*)  6MB nivel L2 (\*)  2GB  250GB - 7200 RPM  Tamaño mínimo 17" LCD  Gigabit Ethernet integrada.  Integrada de 256MB (\*)  Windows 7 Professional  (\*) El cumplimiento de esta característica técnica del equipo no será sujeto a evaluación.  **2. Mantenimiento**  El mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos estará a cargo del CONTRATISTA, y orientado a garantizar una óptima operación de los equipos y de un buen servicio en general.  EL CONTRATISTA deberá programar un mantenimiento preventivo mensual, del equipo de digitalización; se deberá remitir como parte del informe mensual del servicio el informe del mantenimiento realizado  cuando corresponda. En cuanto al mantenimiento correctivo, EL CONTRATISTA deberá disponer  en stock de por lo menos un kit de mantenim'lento de acuerdo al fabricante del equipo, así como un escáner de respaldo, con la finalidad de proceder en forma oportuna con su remplazo. Igualmente, todo mantenimiento correctivo, deberá ser coordinado con el coordinador del servicio de la SAT, a fin que no se afecte el desarrollo de las operaciones del proceso de correspondencia. Se deberá incluir un reporte del mantenimiento correctivo en el Informe Mensual del Servicio.  **3. Software**  El CONTRATISTA proveerá el software que se instalará en las máquinas de su propiedad que brindarán servicio a la SAT, y deberá garantizar el uso legal del software, para lo cual deberá acreditar mediante medio  probatorio a la SAT la legalidad del mismo.  Como parte del servicio, el CONTRATISTA podrá brindar software o componentes de software adicionales, que puedan requerirse para la digitalización, y para permitir su posterior carga a la plataforma tecnológica de gestión documental.  Cualquiera de los componentes de software (con excepción del IBM FileNet Capture Professional) deberá estar licenciado a nombre del CONTRATISTA y serán propiedad del mismo.  De requerirse, La SAT podrá proveer tablas maestras (ej.: Procesos contratación) para validar la información de los atributos para la documentación digitalizada.  El personal de la Gerencia de Informática del SAT, realizará la instalación de software antivirus y configuración de los equipos en la red de datos de la institución, aplicando las políticas y mecanismos de seguridad correspondientes.  Una vez concluido el servicio, todos los equipos serán revisados por personal de la Gerencia de Informática del SAT y se procederá al formateo o borrado de archivos antes de su devolución al proveedor. |

**UNIDAD ORGÁNICA / PROYECTO:** GERENCIA DE EJECUCION COACTIVA

**FIRMA Y SELLO**

CARGO:

NOMBRE:

**GLOSARIO:**

**Serie Documental:**