

## TERMINOS DE REFERENCIA

### CONSULTORÍA PARA LA ADQUISICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SERVICIO DE GESTION DE LA INFORMACIÓN PARA FONDOEMPLEO

**1. Denominación del servicio:**

El presente proceso de selección tiene por objeto la Implementación de un servicio de gestión de la información para FONDOEMPLEO.

**2. Área usuaria:**

Todas las unidades de FONDOEMPLEO.

**3. Nombre del proyecto:**

Servicio de gestión documentaria

**4. Partida presupuestal:**

9111080202

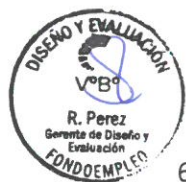
**5. Finalidad y objeto:**

**Objetivo General**

Se requiere contratar el servicio para gestionar la información y nos permita transformar los procesos operativos y su documentación asociada en papel a registros electrónicos y flujos de trabajo digitales. El resultado final es la mejora de la productividad, pues permite reducir el tiempo dedicado a tareas administrativas y procesos laboriosos con uso intensivo de papel.

**Objetivos Específicos**

- Implementación del servicio de gestión de la información y tres flujos de trabajo de procesos core del negocio (Mi beca, Certificaciones y Concursos)
- Sistematizar los procesos operativos actuales en flujos de trabajo digitales.
- Integrar digitalmente los procesos entre áreas para ser más eficientes y obtener mayor control de los mismos.
- Obtener información de los procesos, de una manera ágil y en tiempo real.
- Identificar y eliminar las actividades que no generan valor.
- Generar mayor seguridad y control en el manejo de la información.
- Obtener herramientas analíticas para la toma de decisiones.
- Disminuir los tiempos de operación de los procesos
- Permitir la trazabilidad de la documentación así como es status del mismo.



**6. Alcance y descripción del servicio:**

El proveedor debe asegurar:

- Que la solución sea escalable e interoperable con otros sistemas, es decir pueda aumentar la capacidad de trabajo o de tamaño de un sistema sin comprometer su funcionamiento y calidad.
- Que la solución se pueda implementar por módulos, que pueden ser creados independientemente y luego utilizados en diferentes sistemas.
- Soporte técnico que atienda nuestros requerimientos en caso de fallas del sistema o errores por desconocimiento de los usuarios.
- La seguridad de nuestras bases de datos y la protección de nuestros datos personales y la de nuestros postulantes y beneficiarios.

- Capacitación: El proveedor debe presentar un plan de capacitación dentro de la propuesta técnica que asegure que los usuarios logren crear sus propios flujos de trabajo (procesos) dentro de la plataforma. La capacitación será realizada en las oficinas de FONDOEMPLEO, proporcionando los materiales y facilidades para que sea realizada sin inconvenientes.
- Periodo de acompañamiento: Se requiere un periodo de acompañamiento desde la implementación de la solución para que los usuarios se puedan familiarizar con el nuevo sistema. El proveedor deberá asignar a personal técnico con los conocimientos necesarios para atender las consultas e inconvenientes que se puedan originar en este periodo de transición.
- Soporte técnico: El proveedor deberá considerar en su oferta el soporte técnico. Se requiere una plataforma de ayuda para solucionar errores de usuario o de la solución. Para esta actividad el proveedor deberá asignar el personal necesario que permita obtener un tiempo de respuesta de entre 2 a 8 horas, de acuerdo a la prioridad o urgencia de atención del inconveniente.
- Servicios adicionales: Se requiere que la solución permita extender su uso a través de nuevos módulos para mejorar la operatividad de la empresa. El proveedor deberá brindar asesoría comercial para que, en un futuro, se pueda coordinar la adquisición y compra de nuevas funcionalidades.

La solución a ofrecer debe tener la capacidad de:

- Reconocer información de una imagen, documentos escaneados o fotografías de documentos para realizar análisis, ejecutar procesos, generar reportes y realizar cálculos a partir de la información recopilada. Así como, reconocer y procesar documentos con escritura a mano con un porcentaje mínimo de error
- Realizar reconocimiento de caracteres (OCR) en documentos como: pasaportes, DNI, Licencias de conducir, Carnets documentos escaneados y fotografías con texto.
- Enviar y recibir información al público externo para realizar procesos internos de manera automática
- Publicar formularios para usuarios tanto internos como al público externo para realizar procesos automáticos.
- Realizar procesos desde dispositivos móviles y Tablets (Android, Iphone y Microsoft)
- Conectarse con diferentes tipos de Bases de Datos (SQL, Oracle, etc) y de integrarse con otras plataformas (MS Office 365, Share Point, etc)
- Permitir procesos fuera de línea y crear formularios interactivos para publicar y procesar posteriormente
- Permitir búsquedas de datos por Índices y por contenido
- Interfaz amigable para el administrador y para los usuarios.
- Ofrecer flexibilidad de configuración para múltiples administradores (cada responsable pueda desarrollar su propio proceso) y permitir reingeniería de procesos.
- Integrarse con firma electrónica (ya sea propia o de terceros)
- Permitir aprobaciones en línea de acuerdo a niveles (perfiles jerárquicos).
- Capacidad de albergar como mínimo 21 usuarios.



El servicio de implementación del sistema de gestión de la información debe comprender las siguientes etapas:

- Adquisición de licencias
- Análisis de la solución
- Instalación del software
- Consultoría para implementación del software y tres flujos de trabajo de procesos core del negocio (Mi beca, Certificaciones y Concursos)
- Capacitación técnica a los usuarios y administrador
- Periodo de prueba.
- Puesta en marcha

#### ENTREGABLES:

La empresa contratada deberá de cumplir con los siguientes entregables:

Entregable 1: Instalación y configuración de accesos, capacitación a usuarios/administrador y manuales/tutoriales de procedimientos del sistema e informe de pruebas del Sistema de gestión de la información

Entregable 2: Desarrollo del flujo de trabajo de mi beca y servicios de capacitación laboral e informe de pruebas de ambos flujos de trabajo

Entregable 3: Desarrollo del flujo de trabajo de Concursos e informe de pruebas.

Los manuales de procedimientos deben incluir documentación funcional y técnica, sobre la operatividad y funcionalidad del sistema (Incluir diccionarios).

El proveedor podrá incluir otros entregables que considere convenientes para complementar los objetivos del servicio de consultoría e implementación del sistema.

#### 7. Requisitos de calificación del proveedor:

- RUC en estado "activo", "habido" y pertenecer al giro del negocio autorizado por SUNAT.
- No estar imposibilitado de contratar con FONDOEMPLEO<sup>1</sup>.
- Calificación crediticia positiva

#### 8. Perfil del proveedor:

El proveedor deberá ser una persona jurídica que acredite, como mínimo, 5 años de experiencia en el mercado peruano; deberá contar con (5) proyectos exitosos en la implementación de la solución, este requerimiento será validado con cartas de presentación de clientes (casos de éxito) y que mantengan vínculo a la fecha de la postulación.

La solución debe contar con reconocimiento en los últimos años y con experiencias exitosas en empresas del mercado peruano. En la propuesta técnica debe incluir estos ejemplos solicitados.



<sup>1</sup> En el caso de servicios especializados la imposibilidad aplica tanto a la persona jurídica como las personas naturales que conforman el equipo técnico, de corresponder. Para ello, deberán presentar el Formato 06 y Formato 07.

## 9. Factores de evaluación del proveedor:

Las propuestas admitidas serán evaluadas a través de la Evaluación Técnica (ET) y la Evaluación Económica (EE), las cuales deben ser debidamente acreditadas.

La **Evaluación Técnica (ET)**, corresponde a la evaluación institucional y propuesta técnica, la cual estará a cargo de un Comité de Evaluación. Se efectuará siguiendo los siguientes criterios de evaluación:

Ítem	Criterios de Evaluación	Calificación
1	Experiencia del Proveedor	
1.1	Años de experiencia en el mercado peruano	10
	a) Mas de 5 años	10
	b) 5 años	5
	c) 4 años	0
1.2	Número de proyectos exitosos implementados	20
	a) Mas de 5 proyectos	20
	b) 5 proyectos	15
2	Evaluación de la Solución	50
	- Reconocer información de una imagen, documentos escaneados o fotografías de documentos para realizar análisis, ejecutar procesos, generar reportes y realizar cálculos a partir de la información recopilada. Así como, reconocer y procesar documentos con escritura a mano con un porcentaje mínimo de error	5
	- Realizar reconocimiento de caracteres (OCR) en documentos como: pasaportes, DNI, Licencias de conducir, Carnets documentos escaneados y fotografías con texto.	5
	- Enviar y recibir información al público externo para realizar procesos internos de manera automática (Portal)	5
	- Publicar formularios para usuarios tanto internos como al público externo para realizar procesos automáticos.	5
	- Realizar procesos desde dispositivos móviles y Tablets (Android, Iphone y Microsoft)	5
	- Conectarse con diferentes tipos de Bases de Datos (SQL, Oracle, etc) y de integrarse con otras plataformas (MS Office 365, Share Point, etc)	5
	- Permitir procesos fuera de línea y crear formularios interactivos para publicar y procesar posteriormente	5
	- Permitir búsquedas de datos por Índices y por contenido	5
	- Ofrecer flexibilidad de configuración para múltiples administradores (cada responsable pueda desarrollar su propio proceso) y permitir reingeniería de procesos.	5
	- Integrarse con firma electrónica (ya sea propia o de terceros)	5
3	Propuesta Técnica	
3.3	La propuesta técnica plantea con claridad cuál será el plan de trabajo, cronograma y metodologías a utilizar para la implementación y capacitación	20
	a) Plantea con claridad los contenidos de la propuesta técnica	20
	b) No plantea con claridad los contenidos de la propuesta técnica	0
<b>Total</b>		<b>100</b>



Las propuestas que obtengan un puntaje igual o mayor a 65 puntos en la evaluación técnica (ET) pasarán a la evaluación económica (EE).

El puntaje de la **evaluación económica (EE)** se asigna de acuerdo a la siguiente formula:

$$P_i = \frac{O_m}{O_m + |O_m - O_i|} \times 100$$

\*Se toma en cuenta el valor absoluto de (Om - Oi)

Pi: Puntaje de la oferta a evaluar

Om: Monto de la oferta de menos costo

Oi: Monto de la oferta a evaluar

Las propuestas económicas deben incluir el **costo total del servicio que cubra un periodo de 5 años.**

El resultado final de evaluación se obtiene asignando el 80% de peso al puntaje obtenido en la propuesta técnica (ET) y 20% al de la propuesta económica (EE).

**Resultado final=80% ET + 20% EE**

En caso se genere un empate en el puntaje final, se elegirá al postor que tenga el mayor puntaje en la evaluación técnica (ET). Si persistiera el empate, se seleccionará al postor con menor costo, como último criterio, se elige al postor que presentó primero su propuesta.

#### 10. De la presentación de las propuestas:

Las propuestas técnicas y económicas se presentan en físico y en sobres separados. En la propuesta técnica no puede haber referencia alguna al costo del servicio.

#### 11. Recursos a ser provistos por el proveedor:

Licencias, consultoría de implementación del software, capacitación física y entrega de manuales y tutoriales.

#### 12. Recursos y facilidades que FONDOEMPLEO debe brindar al proveedor para posibilitar el desarrollo del servicio:

FONDOEMPLEO suministrará un ambiente adecuado para que personal de la empresa contratada pueda ubicarse, de ser necesario. Se les brindará mobiliario, equipamiento, manuales, sistemas informáticos y documentación relacionada a los procesos operativos de FONDOEMPLEO.

#### 13. Lugar y plazo de prestación del servicio:

El servicio se dará en las oficinas de FONDOEMPLEO.

Entregable 1: a los 20 días calendario de firmado el contrato como máximo.

Entregable 2: a los 50 días calendario de firmado el contrato como máximo.

Entregable 3: a los 100 días calendario de firmado el contrato como máximo.



**14. Confidencialidad:**

La entidad contratada deberá garantizar la confidencialidad de los documentos e información a la que tendrá acceso durante el desarrollo e implementación del Sistema.

**15. Propiedad intelectual:**

FONDOEMPLEO tendrá todos los derechos de propiedad intelectual incluidos sin limitación respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio.

**16. Conformidad del servicio:**

Estará a cargo del Director Ejecutivo de FONDOEMPLEO y del Gerente de la Unidad de Diseño y Evaluación. Se emitirá una conformidad de servicio.

**17. Forma de pago:**

El pago se realizará de acuerdo a los siguientes entregables:

Entregable 1: 30%, con la conformidad del Entregable 1.

Entregable 2: 40%, con la conformidad del Entregable 2.

Entregable 3: 30%, con la conformidad del Entregable 3.

**18. Penalidades aplicables:**

En caso de incumplimiento de los plazos establecidos para la entrega de productos, especificados, faculta a FONDOEMPLEO proceder a la resolución del contrato correspondiente. Excepcionalmente, FONDOEMPLEO puede aceptar la presentación extemporánea por entregable, aplicando una penalidad por día de retraso que asciende al uno por ciento (1%) de la retribución total pactada por la realización de la implementación, aplicable hasta un máximo del 20% del plazo en días para la entrega de cada producto. De persistir el incumplimiento FONDOEMPLEO procederá con la resolución del contrato.

**19. Plazo para levantar observaciones**

La Consultora tendrá un plazo máximo de siete (7) días calendario para levantar las observaciones realizadas por el área usuaria. Estas podrán solicitarse hasta un máximo de dos oportunidades; luego del cual FONDOEMPLEO estará en su derecho de resolver el contrato en caso el área usuaria considere que no se levantó a satisfacción las observaciones.



A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized initials and a surname.

**CRONOGRAMA DEL PROCESO**

ETAPAS DEL PROCESO Y PUBLICACIÓN DE RESULTADOS	FECHA
Convocatoria	27 de enero 2020
Periodo de consultas	28 de enero 2020 hasta 12 de febrero 2020
Recepción de propuestas	Hasta el 14 de febrero 2020
Evaluación de propuestas	17 y 18 de febrero 2020
Publicación de resultados	19 de febrero 2020
Firma del contrato	24 de febrero
Inicio del servicio	25 de febrero



*[Handwritten signature]*

