

## RESUMEN EJECUTIVO

### **CONTRATACIÓN PARA EL DISEÑO DE EXPERIENCIA DE USUARIO PARA LA CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SERVICIOS DIGITALES.**

#### **ANTECEDENTES:**

La revolución digital está transformando profundamente la forma en la que vivimos, cómo nos comunicamos, las sociedades y, sin duda, la forma en la que prestamos el servicio público. El despliegue digital y su aprovechamiento comprometen a todos los ciudadanos, al Estado, al sector privado, a la academia y a la sociedad civil. Sin embargo, es obligación del Estado garantizar la viabilidad de la digitalización del país desde la conectividad, la educación, la economía, la seguridad y el gobierno digital.

|  |  |
|--|--|
| <p>Como país existen aún fuertes brechas que superar respecto a los indicadores internacionales, por lo que la transformación digital requiere de un sólido liderazgo al interior de las entidades públicas. Es en ese marco que la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gobierno Digital ha desplegado grandes esfuerzos para encaminar este proceso en el Estado hacia un mejor servicio a los ciudadanos: <b>Líder Digital:</b> Se estableció el rol del líder digital como un miembro de la Alta Dirección de las entidades públicas. El líder dirige la estrategia de gobierno digital en las entidades con un claro enfoque en la atención de las necesidades del ciudadano. El Perú se ha convertido en el primer país de la Alianza del Pacífico en establecer el rol del líder digital al interior del Estado siguiendo las recomendaciones de la OCDE.</p> | <p><b>Plataforma Digital para la Declaración Jurada de Intereses:</b> Se estableció una plataforma digital para que los funcionarios del Poder Ejecutivo declaren sus intereses en un entorno digital identificándose y firmando digitalmente con su DNI electrónico <b>como muestra clave de transparencia y gobierno abierto.</b></p>  |
| <p><b>Comités de Gobierno Digital:</b> Se establece un único colegiado al interior de las entidades públicas que incorpora como miembros principales a los servidores responsables de la atención al ciudadano y la gestión de talento para dirigir una transformación digital orientada a nuestros ciudadanos. El Perú es el primer país de la Alianza del Pacífico en establecer este modelo de gobernanza para el gobierno digital.</p>   | <p><b>Promulgación de la Ley de Gobierno Digital:</b> El Perú se constituye en uno de los primeros países en promulgar una <b>Ley de Gobierno Digital</b> con pilares centrados en identidad digital, interoperabilidad, arquitectura digital, datos, seguridad digital y servicios digitales que implican una orientación integral de los proyectos de tecnologías digitales hacia los ciudadanos y que aseguran el despliegue de las tecnologías digitales como base de la economía digital en el país y de un Estado Digital más transparente, eficiente, confiable, productivo y cercano con el ciudadano.</p> |
| <p><b>Seguridad Digital:</b> Se estableció la orientación de la seguridad digital del Estado como un entorno de confianza en el mundo digital para los ciudadanos. El Perú es el segundo país de la Alianza del Pacífico, después de Colombia, en orientar la seguridad digital hacia los ciudadanos.</p>  | <p><b>Promulgación del Decreto Supremo 118-2018-PCM</b> que declara de interés nacional el desarrollo de gobierno digital, la innovación y la economía digital con enfoque territorial y crea el Comité de Alto Nivel por un Perú Digital, Innovador y Competitivo que convoca a las entidades responsables de los ámbitos fundamentales de la digitalización del Estado.</p>  |

**Plataforma Digital Única GOB.PE del Estado para Orientación al Ciudadano:** Se estableció una única plataforma para orientar a los ciudadanos con un sólido trabajo en equipo y un esfuerzo extraordinario de todos los Ministerios. El Perú es el primer país de la Alianza del Pacífico que ha desplegado una Plataforma Única GOB.PE y el 3er. país en el mundo luego de [www.gob.uk](http://www.gob.uk) (Reino Unido) y [www.gob.mx](http://www.gob.mx) (México).

**Perú lidera el cumplimiento del Mandato 3 de la Declaración de Cali firmada por los Presidentes de Alianza del Pacífico** que promueve el **reconocimiento transfronterizo de firmas digitales** el cual impacta directamente en la seguridad y agilidad jurídica de las acciones internacionales, en el comercio internacional, en el cumplimiento de tratados de libre comercio, en la facilitación del intercambio comercial con bloques de países como APEC, Unión Europea entre otros, elevando la competitividad de los países miembros.

Así también, como parte de los avances en materia de transformación digital, el Perú y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) suscribieron el 12 de septiembre de 2018 el Contrato de Préstamo N°PE4399/OC-PE el mismo que permitirá garantizar la interoperabilidad entre las entidades públicas para simplificar los trámites más demandados por los ciudadanos, establecer un sólido Centro de Seguridad Digital en el Estado, construir una identidad y una carpeta digital para los ciudadanos, ampliar la Plataforma GOB.PE, establecer una sólida estrategia de datos para la toma de decisiones en el Estado y digitalizar los servicios públicos más importantes para el ciudadano.

El Proyecto tiene un monto de inversión de US\$ 64.6 millones, siendo el monto del préstamo de US\$ 50 millones y la contrapartida nacional de US\$ 14.6 millones. Siendo los objetivos específicos: (i) simplificación, estandarización y mejora regulatoria; (ii) mejora y ampliación de las capacidades de interoperabilidad de las entidades del Estado; (iii) mejora de la gestión en la atención a ciudadanos y empresas; y (iv) mejora de las condiciones para la planificación y coordinación de los servicios.

La contratación se encuentra programada en el POA del "Proyecto de Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y a las Empresas, a Nivel Nacional" según el siguiente detalle:

- **Subcomponente 3.3.3.2.2** Gestión de equipo SWAT para digitalizar 24 servicios.
- **Componente 3:** Mejora de la gestión en la atención a los ciudadanos y empresas.

La contratación contribuye **al logro de metas programadas** en el "Proyecto de Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Soporte para la Provisión de los Servicios a los Ciudadanos y a las Empresas, a Nivel Nacional", específicamente a la meta:

- **Meta: "24 servicios digitales se ubican en el portal gob.pe al año".**

La contratación del servicio requerido contribuirá al logro de la meta programada, ello brindará el servicio de diseño de experiencia de usuario para la creación de 06 nuevos servicios digitales y el diseño y/o rediseño de 36 funcionalidades o mejoras de los servicios digitales y/o proyectos de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano Gob.pe.

#### **OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN:**

Aplicar las etapas de experiencia de usuario, de investigación, organización de información, prototipado, diseño y pruebas, mínimamente para la creación de 06 nuevos servicios digitales priorizados por la Subsecretaría de Tecnologías Digitales de la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros y el diseño y/o rediseño de 36 nuevos requerimientos de funcionalidades o mejoras de los servicios digitales y/o proyectos de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano Gob.pe.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Obtener toda información necesaria para el diseño de experiencia de usuario de los servicios digitales priorizados para la plataforma digital única del estado peruano Gob.pe.
- Organizar la información obtenida en la etapa de investigación para el diseño de experiencia de usuario de los servicios digitales priorizados para la plataforma digital única del estado peruano Gob.pe, siguiendo los lineamientos planteados por la metodología de trabajo SCRUM.
- Prototipado y diseño de los servicios digitales priorizados para la plataforma digital única del estado peruano Gob.pe.

- Comprobar el diseño de los servicios digitales propuestos y desarrollados para la plataforma única del estado peruano Gob.pe.
- Realizar las pruebas de usabilidad de los servicios digitales diseñados y/o de los requerimientos de nuevas funcionalidades diseñadas.
- Diseño y/o rediseño de nuevas funcionalidades y de mejoras de los servicios digitales y/o proyectos de Gob.pe.

### **ACTIVIDADES A SER DESARROLLADOS POR EL PERSONAL ASIGNADO POR LA FIRMA CONSULTORA.**

El Coordinador/a del equipo de servicios digitales de la Subsecretaría de Tecnologías Digitales de la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, en coordinación con el equipo de trabajo contratado, planificará las líneas de trabajo para el cumplimiento y entrega de los productos esperados establecidos en el presente término de referencia. Las mismas que comprenden el diseño de investigación e interfaces mínimo de 06 nuevos servicios digitales y/o proyectos priorizados, Asimismo, el diseño y/o rediseño mínimo de 36 nuevos requerimientos de funcionalidades o mejoras de los servicios digitales y/o proyectos existentes y priorizados por la entidad, en un plazo de 360 días calendario.

Para ello el equipo asignado por la firma consultora se distribuirá en las líneas de trabajo, de la siguiente manera:

- Para el diseño de investigación e interfaces de un total de seis (6) nuevos servicios digitales y/o proyectos, se requiere el siguiente equipo:

01 Investigadores de diseño.

01 Diseñadores de experiencia de usuario.

01 Diseñadores de interfaz de usuario.

- Diseño y/o rediseño de doce (12) nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras para el Servicio Digital Plataforma Digital Única del Estado Peruano Gob.pe, se requiere el siguiente equipo:

01 Investigador de diseño.

01 Diseñador de experiencia de usuario.

01 Diseñador de interfaz de usuario.

- Diseño y/o rediseño de doce (12) nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras para el Proyecto Sistema de Solicitudes en Línea (SISOLI), se requiere el siguiente equipo:

01 Investigador de diseño.

01 Diseñador de experiencia de usuario.

01 Diseñador de interfaz de usuario.

- Diseño y/o rediseño de doce (12) nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras para uno de los siguientes Servicios Digitales existentes: Servicio Digital de Denuncias, Servicio Digital de Donaciones, Servicio Digital de Bonos, Servicio Digital de Consulta Municipio al Día, Servicio Digital Libro de Reclamaciones, Servicio Digital Licencia de Funcionamiento, Servicio Digital de Guías de Gob.pe, Servicio Digital para envío de correos masivos y/o para los nuevos servicios digitales según la prioridad de la entidad, para ello se requiere el siguiente equipo:

01 Investigador de diseño.

01 Diseñador de experiencia de usuario.

01 Diseñador de interfaz de usuario.

Además, las principales actividades que desarrollará y en los que participará el equipo de trabajo asignado por la firma consultora para el diseño de nuevos proyectos y/o servicios digitales priorizados, asimismo, para el diseño y/o rediseño de nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras de los servicios digitales y/o proyectos en la plataforma Gob.pe, comprende las siguientes etapas del servicio de diseño de experiencia de usuario:

**Etapas de investigación y recojo de información**, en esta etapa del servicio digital y/o proyecto el equipo asignado realizará las siguientes actividades:

- Identificar las necesidades generales de los usuarios de los servicios digitales a desarrollar.
- Definición de la temática general del servicio digital a ser diseñado.

- Identificar oportunidades de mejora en los servicios desarrollados y ubicados en la plataforma Gob.pe.
- Definición de los objetivos de los usuarios del servicio digital a ser diseñado.
- Definir la intención comunicativa del servicio digital diseñado (informar, entretener, alertar).
- Definir la tipología del servicio digital deseado.
- Definir de manera general a los usuarios del servicio digital diseñado, contexto de uso y los contenidos.
- Caracterizar, definir, los perfiles de los usuarios del servicio digital a ser diseñado.
- Definir las características del contexto de uso (culturales, políticas, económicas, sociales y tecnológicas).
- Realizar flujogramas de procesos y actividades del servicio digital a ser diseñado.
- Realizar evaluación del diseño de experiencia de usuario de los servicios digitales existentes a fin de rediseñar su calidad.
- Presentar los insights y hallazgos obtenidos en la investigación a él/los especialistas de investigación, el/los Product Owner y al Coordinador de Experiencia de Usuario de la Secretaría de Gobierno Digital.

**Etapas de organización para el diseño de experiencia de usuario**, en esta etapa el equipo asignado realizará las siguientes actividades:

- Representar todas las estructuras posibles de los contenidos, en correspondencia a las necesidades de usuarios y su contexto.
- Definir todas las formas de jerarquizar las temáticas y los contenidos.
- Hacer corresponder las estructuras planteadas a las necesidades tanto de emisores (entidades) como de receptores (usuarios del servicio digital).
- Definir todos los flujos funcionales que tendrá el producto de software, correspondiendo con los flujos reales de los usuarios en su contexto.

**Etapas de diseño**, en esta etapa el equipo asignado realizará las siguientes actividades:

- Definir la estructura del servicio digital (taxonomía y diagramas de organización o blueprints).
- Definir las pantallas del servicio digital (wireframes y prototipos interactivos).
- Definir el funcionamiento del servicio digital (diagramas de funcionamiento y gráficos de estado).
- Definir los servicios y funcionalidades que tendrá el servicio digital.
- Definir las etiquetas del servicio digital (labeling).
- Crear prototipos de bajo y alto nivel del servicio digital.
- Coordinar con el/los Product Owner y/o las entidades públicas para la revisión periódica de los avances.
- Realizar el diseño de interfaces según los lineamientos de Gob.pe, asegurando la accesibilidad para todos los usuarios.
- Todos los miembros del equipo de trabajo deben participar de los eventos de cada Sprint (Daily, Review, Retrospective y Planning).
- Todos los miembros del equipo de trabajo deben absolver cualquier duda sobre los servicios digitales que el equipo de desarrollo pueda tener al momento de desarrollar.

**Etapas de prueba del diseño de experiencia de usuario**, en esta etapa el equipo asignado realizará las siguientes actividades:

- Pruebas de usabilidad de prototipos diseñados.
- Elaboración de guías de testeos y reclutamiento de participantes.
- Revisión de diagramas del servicio digital diseñado.
- Comprobación de robustez en el etiquetado del servicio digital.
- Comprensión de los servicios digitales diseñados por parte de los usuarios.
- Coordinar con el/los Product Owner y/o las entidades públicas para la revisión periódica de cada versión de los prototipos.

## **PRODUCTOS ESPERADOS**

La entidad espera del equipo asignado por la firma consultora, el diseño de investigación e interfaces mínimo de 06 nuevos servicios digitales y/o proyectos priorizados, Asimismo, el diseño y/o rediseño mínimo de 36 requerimientos de funcionalidades y/o mejoras de los servicios digitales y/o proyectos existentes, priorizados por la entidad, en un plazo de 360 días calendario, desde el día siguiente de suscrito el contrato.

El diseño de investigación e interfaces mínimamente de seis (06) nuevos servicios digitales y/o proyectos se realizará durante el periodo de duración del contrato, la firma consultora hará entrega de manera bimensual y/o cada 60 días calendarios el producto (resultados del diseño de investigación e interfaces de un nuevo servicio digital y/o proyecto). Para este efecto, en coordinación con la entidad contratante se priorizará las ideas de nuevos servicios digitales de las siguientes categorías:

- Servicios digitales para municipalidades y gobiernos regionales.
- Servicios digitales para el sector salud.
- Servicios digitales para el sector educativo.
- Servicios digitales para el sector justicia.
- Servicios digitales sobre necesidades de vida del ciudadano.
- Servicios digitales para la gestión interna estatal.
- Servicios digitales orientados a las empresas.
- Servicios digitales de acceso a información.
- Servicios digitales para la plataforma Gob.pe.

Asimismo, para el diseño y/o rediseño mínimamente de treinta y seis (36) nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras de los servicios digitales y/o proyectos existentes, o de los nuevos servicios digitales y/o proyectos según corresponda, la firma consultora en coordinación con la entidad contratante priorizará y hará entrega de manera mensual y/o cada 30 días el producto, considerando los siguientes:

- Mínimo el diseño y/o rediseño de un (01) requerimiento de funcionalidad y/o mejora del siguiente servicios digital y/o proyecto:
  - Servicio Digital Plataforma Digital Única del Estado Peruano Gob.pe.
- Mínimo el diseño y/o rediseño de un (01) Requerimiento de funcionalidad y/o mejora del siguiente servicios digital y/o proyecto:
  - Proyecto Sistema de Solicitudes en Línea (SISOLI).
- Mínimo el diseño y/o rediseño de un (01) requerimiento de funcionalidad y/o mejora de uno de los siguientes servicios digitales y/o proyectos existentes, o nuevos servicios digitales y/o proyectos según la prioridad de la entidad:
  - Servicio Digital de Denuncias.
  - Servicio Digital de Donaciones.
  - Servicio Digital de Bonos.
  - Servicio Digital de Consulta Municipio al Día.
  - Servicio Digital Libro de Reclamaciones.
  - Servicio Digital Licencia de Funcionamiento.
  - Servicio Digital Guías de Gob.pe.
  - Servicio Digital para el envío de correos masivos.
  - Nuevos servicio digitales.

Los productos que deberá ser presentado por la firma consultora se realizara de la siguiente manera:

| PRODUCTOS   | CONTENIDO DE PRODUCTO  | PLAZO MÁXIMO DE ENTREGA (días)  | PLAZO PARA OTORGAR CONFORMIDAD Y/O OBSERVACIONES (días calendario) | PLAZO PARA SUBSANAR OBSERVACIONES (días calendario)                       |
|---|--|---|--|---|
| <b>Producto 1</b><br><b>Diseño de investigación e interfaces de servicio digital y diseño y/o rediseño de nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras.</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informes, reportes y diagramas en forma de organigramas y mapas de un nuevo servicio digital a ser desarrollado y de las funcionalidades y/o mejoras de los servicios digitales: Plataforma Digital Única del Estado Peruano Gob.pe, Proyecto de Sistema de Solicitudes en</li> </ul> | A los treinta (30) días calendario, como máximo, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato. | 05 días calendario luego de recibido por el área usuaria.          | 05 días calendario luego de notificado a la firma consultora de servicio. |

|  |  |  |  |                           |
|--|--|--|--|---------------------------|
|  | <p>Línea (SISOLI) y de alguno de los servicios digitales y/o proyectos existentes de Gob.pe.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Guías de entrevistas, análisis, reportes, diagramas manuscritos y anotaciones generadas para la creación de los servicios digitales.</li> <li>● Resultados del proceso de ideación y journey maps de las soluciones planteadas para la creación de servicios digitales.</li> <li>● Diseño y/o rediseño de nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras de 03 servicios digitales (01 de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano Gob.pe, 01 Proyecto de Sistema de Solicitudes en Línea (SISOLI), 01 de los Servicios Digitales y/o proyectos priorizados).</li> </ul> |  |  |                           |
| <p><b>Producto 2</b><br/> <b>Diseño de investigación e interfaces de servicio digital y diseño y/o rediseño de nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras.</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Prototipos interactivos para la creación de un servicio digital nuevo basados en la investigación realizada, en formato adobe xd, axure o figma.</li> <li>● Resultado de evaluación de usabilidad de los nuevos servicios digitales implementados, además, debe incluir evidencia de la validación con usuarios reales y detallar las mejoras implementadas en cada versión de los prototipos.</li> <li>● Diseño de interfaces de todo el servicio con los estilos de Gob.pe.</li> <li>● Diseño y/o rediseño de nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras de 03 servicios digitales (01 de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano Gob.pe, 01 Proyecto</li> </ul>   |  | <p>05 días calendario luego de recibido por el área usuaria.</p> | <p>05 días calendario</p> |

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
|   | de Sistema de Solicitudes en Línea (SISOLI), 01 de los Servicios Digitales y/o proyectos priorizados).  |   |   |   |
| <b>Producto 3<br/>Diseño de investigación e interfaces de servicio digital y diseño y/o rediseño de nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras.</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informes, reportes y diagramas en forma de organigramas y mapas de un nuevo servicio digital a ser desarrollado y de las funcionalidades y/o mejoras de los servicios digitales: Plataforma Digital Única del Estado Peruano Gob.pe, Proyecto de Sistema de Solicitudes en Línea (SISOLI) y de alguno de los servicios digitales y/o proyectos existentes de Gob.pe.</li> <li>● Guías de entrevistas, análisis, reportes, diagramas manuscritos y anotaciones generadas para la creación de los servicios digitales.</li> <li>● Resultados del proceso de ideación y journey maps de las soluciones planteadas para la creación de servicios digitales.</li> <li>● Diseño y/o rediseño de nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras de 03 servicios digitales (01 de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano Gob.pe, 01 Proyecto de Sistema de Solicitudes en Línea (SISOLI), 01 de los Servicios Digitales y/o proyectos priorizados).</li> </ul> | A los noventa (90) días calendario, como máximo, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato. | 05 días calendario luego de recibido por el área usuaria. | 05 días calendario luego de notificado a la firma consultora de servicio. |

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
| <p><b>Producto 4</b><br/> <b>Diseño de investigación e interfaces de servicio digital y diseño y/o rediseño de nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras.</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Prototipos interactivos para la creación de un servicio digital nuevo basados en la investigación realizada, en formato adobe xd, axure o figma.</li> <li>● Resultado de evaluación de usabilidad de los nuevos servicios digitales implementados, además, debe incluir evidencia de la validación con usuarios reales y detallar las mejoras implementadas en cada versión de los prototipos.</li> <li>● Diseño de interfaces de todo el servicio con los estilos de Gob.pe.</li> <li>● Diseño y/o rediseño de nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras de 03 servicios digitales (01 de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano Gob.pe, 01 Proyecto de Sistema de Solicitudes en Línea (SISOLI), 01 de los Servicios Digitales y/o proyectos priorizados).</li> </ul> | <p>A los ciento veinte (120) días calendario, como máximo, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.</p>    | <p>05 días calendario luego de recibido por el área usuaria.</p> | <p>05 días calendario luego de notificado a la firma consultora de servicio.</p> |
| <p><b>Producto 5</b><br/> <b>Diseño de investigación e interfaces de servicio digital y diseño y/o rediseño de nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras.</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informes, reportes y diagramas en forma de organigramas y mapas de un nuevo servicio digital a ser desarrollado y de las funcionalidades y/o mejoras de los servicios digitales: Plataforma Digital Única del Estado Peruano Gob.pe, Proyecto de Sistema de Solicitudes en Línea (SISOLI) y de alguno de los servicios digitales y/o proyectos existentes de Gob.pe.</li> <li>● Guías de entrevistas, análisis, reportes, diagramas manuscritos y anotaciones generadas para la creación de los servicios digitales.</li> </ul>  | <p>A los ciento cincuenta (150) días calendario, como máximo, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.</p> | <p>05 días calendario luego de recibido por el área usuaria.</p> | <p>05 días calendario luego de notificado a la firma consultora de servicio.</p> |



|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Resultados del proceso de ideación y journey maps de las soluciones planteadas para la creación de servicios digitales.</li> <li>● Diseño y/o rediseño de nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras de 03 servicios digitales (01 de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano Gob.pe, 01 Proyecto de Sistema de Solicitudes en Línea (SISOLI), 01 de los Servicios Digitales y/o proyectos priorizados).</li> </ul>   |   |   |   |
| <b>Producto 6</b><br><b>Diseño de investigación e interfaces de servicio digital y diseño y/o rediseño de nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras.</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Prototipos interactivos para la creación de un servicio digital nuevo basados en la investigación realizada, en formato adobe xd, axure o figma.</li> <li>● Resultado de evaluación de usabilidad de los nuevos servicios digitales implementados, además, debe incluir evidencia de la validación con usuarios reales y detallar las mejoras implementadas en cada versión de los prototipos.</li> <li>● Diseño de interfaces de todo el servicio con los estilos de Gob.pe.</li> <li>● Diseño y/o rediseño de nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras de 03 servicios digitales (01 de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano Gob.pe, 01 Proyecto de Sistema de Solicitudes en Línea (SISOLI), 01 de los Servicios Digitales y/o proyectos priorizados).</li> </ul> | A los ciento ochenta (180) días calendario, como máximo, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato. | 05 días calendario luego de recibido por el área usuaria. | 05 días calendario luego de notificado a la firma consultora de servicio. |

|  |   |   |  |  |
|--|---|---|--|--|
| <p><b>Producto 7</b></p> <p><b>Diseño de investigación e interfaces de servicio digital y diseño y/o rediseño de nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informes, reportes y diagramas en forma de organigramas y mapas de un nuevo servicio digital a ser desarrollado y de las funcionalidades y/o mejoras de los servicios digitales: Plataforma Digital Única del Estado Peruano Gob.pe, Proyecto de Sistema de Solicitudes en Línea (SISOLI) y de alguno de los servicios digitales y/o proyectos existentes de Gob.pe.</li> <li>● Guías de entrevistas, análisis, reportes, diagramas manuscritos y anotaciones generadas para la creación de los servicios digitales.</li> <li>● Resultados del proceso de ideación y journey maps de las soluciones planteadas para la creación de servicios digitales.</li> <li>● Diseño y/o rediseño de nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras de 03 servicios digitales (01 de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano Gob.pe, 01 Proyecto de Sistema de Solicitudes en Línea (SISOLI), 01 de los Servicios Digitales y/o proyectos priorizados).</li> </ul> | <p>A los doscientos diez (210) días calendario, como máximo, contados a partir del día siguiente del contrato</p>                 | <p>05 días calendario luego de recibido por el área usuaria</p>  | <p>05 días calendario luego de notificado a la firma consultora de servicio.</p> |
| <p><b>Producto 8</b></p> <p><b>Diseño de investigación e interfaces de servicio digital y diseño y/o rediseño de nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras.</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Prototipos interactivos para la creación de un servicio digital nuevo basados en la investigación realizada, en formato adobe xd, axure o figma.</li> <li>● Resultado de evaluación de usabilidad de los nuevos servicios digitales implementados, además, debe incluir evidencia de la validación con usuarios reales y</li> </ul>  | <p>A los doscientos cuarenta (240) días calendario, como máximo, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.</p> | <p>05 días calendario luego de recibido por el área usuaria.</p> | <p>05 días calendario luego de notificado a la firma consultora de servicio.</p> |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
|   | <p>detallar las mejoras implementadas en cada versión de los prototipos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Diseño de interfaces de todo el servicio con los estilos de Gob.pe.</li> <li>● Diseño y/o rediseño de nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras de 03 servicios digitales (01 de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano Gob.pe, 01 Proyecto de Sistema de Solicitudes en Línea (SISOLI), 01 de los Servicios Digitales y/o proyectos prioritizados).</li> </ul>   |  |  |  |
| <p><b>Producto 9</b><br/> <b>Diseño de investigación e interfaces de servicio digital y diseño y/o rediseño de nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informes, reportes y diagramas en forma de organigramas y mapas de un nuevo servicio digital a ser desarrollado y de las funcionalidades y/o mejoras de los servicios digitales: Plataforma Digital Única del Estado Peruano Gob.pe, Proyecto de Sistema de Solicitudes en Línea (SISOLI) y de alguno de los servicios digitales y/o proyectos existentes de Gob.pe. Guías de entrevistas, análisis, reportes, diagramas manuscritos y anotaciones generadas para la creación de los servicios digitales.</li> <li>● Resultados del proceso de ideación y journey maps de las soluciones planteadas para la creación de servicios digitales.</li> <li>● Diseño y/o rediseño de nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras de 03 servicios digitales (01 de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano Gob.pe, 01 Proyecto de Sistema de Solicitudes en Línea (SISOLI), 01 de los Servicios Digitales y/o proyectos prioritizados).</li> </ul> | <p>A los doscientos setenta (270) días calendario, como máximo, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.</p> | <p>05 días calendario luego de recibido por el área usuaria.</p> | <p>05 días calendario luego de notificado a la firma consultora de servicio.</p> |

|   |   |   |  |  |
|---|---|---|--|--|
| <p><b>Producto 10</b><br/> <b>Diseño de investigación e interfaces de servicio digital y diseño y/o rediseño de nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras.</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Prototipos interactivos para la creación de un servicio digital nuevo basados en la investigación realizada, en formato adobe xd, axure o figma.</li> <li>● Resultado de evaluación de usabilidad de los nuevos servicios digitales implementados, además, debe incluir evidencia de la validación con usuarios reales y detallar las mejoras implementadas en cada versión de los prototipos.</li> <li>● Diseño de interfaces de todo el servicio con los estilos de Gob.pe.</li> <li>● Diseño y/o rediseño de nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras de 03 servicios digitales (01 de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano Gob.pe, 01 Proyecto de Sistema de Solicitudes en Línea (SISOLI), 01 de los Servicios Digitales y/o proyectos priorizados).</li> </ul> | <p>A los trescientos (300) días calendario, como máximo, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.</p> | <p>05 días calendario luego de recibido por el área usuaria.</p> | <p>05 días calendario luego de notificado a la firma consultora de servicio.</p> |
|---|---|---|--|--|

|   |  |   |  |  |
|---|--|---|--|--|
| <p><b>Producto 11</b><br/> <b>Diseño de investigación e interfaces de servicio digital y diseño y/o rediseño de nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras.</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informes, reportes y diagramas en forma de organigramas y mapas de un nuevo servicio digital a ser desarrollado y de las funcionalidades y/o mejoras de los servicios digitales: Plataforma Digital Única del Estado Peruano Gob.pe, Proyecto de Sistema de Solicitudes en Línea (SISOLI) y de alguno de los servicios digitales y/o proyectos existentes de Gob.pe.</li> <li>● Guías de entrevistas, análisis, reportes, diagramas manuscritos y anotaciones generadas para la creación de los servicios digitales.</li> </ul> | <p>A los trescientos treinta (330) días calendario, como máximo, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.</p> | <p>05 días calendario luego de recibido por el área usuaria.</p> | <p>05 días calendario luego de notificado a la firma consultora de servicio.</p> |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Resultados del proceso de ideación y journey maps de las soluciones planteadas para la creación de servicios digitales.</li> <li>● Diseño y/o rediseño de nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras de 03 servicios digitales (01 de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano Gob.pe, 01 Proyecto de Sistema de Solicitudes en Línea (SISOLI), 01 de los Servicios Digitales y/o proyectos priorizados).</li> </ul>  |   |  |  |
| <p><b>Producto 12</b><br/> <b>Diseño de investigación e interfaces de servicio digital y diseño y/o rediseño de nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras.</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Prototipos interactivos para la creación de un servicio digital nuevo basados en la investigación realizada, en formato adobe xd, axure o figma.</li> <li>● Resultado de evaluación de usabilidad de los nuevos servicios digitales implementados, además, debe incluir evidencia de la validación con usuarios reales y detallar las mejoras implementadas en</li> </ul>   | <p>A los trescientos sesenta (360) días calendario, como máximo, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.</p> | <p>05 días calendario luego de recibido por el área usuaria.</p> | <p>05 días calendario luego de notificado a la firma consultora de servicio.</p> |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  | <p>cada versión de los prototipos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de interfaces de todo el servicio con los estilos de Gob.pe.</li> <li>• Diseño y/o rediseño de nuevos requerimientos de funcionalidades y/o mejoras de 03 servicios digitales (01 de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano Gob.pe, 01 Proyecto de Sistema de Solicitudes en Línea (SISOLI), 01 de los Servicios Digitales y/o proyectos priorizados).</li> </ul> |  |  |  |
|--|--|--|--|--|

**PLAZO DEL SERVICIO:**

El servicio tendrá una duración de trescientos sesenta (360) días calendario, desde el día siguiente de suscrito el contrato.