BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL

CONCURSO PÚBLICO
Nº 007-2020/OSIPTEL

CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE REDISEÑO DEL PROCESO DE SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS DEL OSIPTEL

PAC: 38

DEBER DE COLABORACIÓN

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista, deben conducir su actuación conforme a los principios previstos en la Ley de Contrataciones del Estado.

En este contexto, se encuentran obligados a prestar su colaboración al OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI, en todo momento según corresponda a sus competencias, a fin de comunicar presuntos casos de fraude, colusión y corrupción por parte de los funcionarios y servidores de la Entidad, así como los proveedores y demás actores que participan en el proceso de contratación.

De igual forma, deben poner en conocimiento del OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI los indicios de conductas anticompetitivas que se presenten durante el proceso de contratación, en los términos del Decreto Legislativo N° 1034, "Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas", o norma que la sustituya, así como las demás normas de la materia.

La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista del proceso de contratación deben permitir al OSCE o a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI el acceso a la información referida a las contrataciones del Estado que sea requerida, prestar testimonio o absolución de posiciones que se requieran, entre otras formas de colaboración.

SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

(ESTA SECCIÓN NO DEBE SER MODIFICADA EN NINGÚN EXTREMO, BAJO SANCIÓN DE NULIDAD)

CAPÍTULO I
ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

Cuando en el presente documento se mencione la palabra Ley, se entiende que se está haciendo referencia a la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y cuando se mencione la palabra Reglamento, se entiende que se está haciendo referencia al Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

1.2. CONVOCATORIA

Se realiza a través de su publicación en el SEACE de conformidad con lo señalado en el artículo 54 del Reglamento, en la fecha señalada en el calendario del procedimiento de selección, debiendo adjuntar las bases y resumen ejecutivo.

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

El registro de participantes se realiza conforme al artículo 55 del Reglamento. En el caso de un consorcio, basta que se registre uno (1) de sus integrantes.

Importante

- *Para registrarse como participante en un procedimiento de selección convocado por las Entidades del Estado Peruano, es necesario que los proveedores cuenten con inscripción vigente y estar habilitados ante el Registro Nacional de Proveedores (RNP) que administra el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE). Para obtener mayor información, se puede ingresar a la siguiente dirección electrónica: www.rnp.gob.pe.*
- *Los proveedores que deseen registrar su participación deben ingresar al SEACE utilizando su Certificado SEACE (usuario y contraseña). Asimismo, deben observar las instrucciones señaladas en el documento de orientación "Guía para el registro de participantes electrónico" publicado en https://www2.seace.gob.pe/.*
- *En caso los proveedores no cuenten con inscripción vigente en el RNP y/o se encuentren inhabilitados o suspendidos para ser participantes, postores y/o contratistas, el SEACE restringirá su registro, quedando a potestad de estos intentar nuevamente registrar su participación en el procedimiento de selección en cualquier otro momento, dentro del plazo establecido para dicha etapa, siempre que haya obtenido la vigencia de su inscripción o quedado sin efecto la sanción que le impuso el Tribunal de Contrataciones del Estado.*

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

La formulación de consultas y observaciones a las bases se efectúa de conformidad con lo establecido en los numerales 72.1 y 72.2 del artículo 72 del Reglamento.

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

La absolución de consultas, observaciones e integración de las bases se realizan conforme a las disposiciones previstas en los numerales 72.4 y 72.5 del artículo 72 del Reglamento.

Importante

- *No se absolverán consultas y observaciones a las bases que se presenten en forma física.*
- *Cuando exista divergencia entre lo indicado en el pliego de absolución de consultas y observaciones y la integración de bases, prevalece lo absuelto en el referido pliego; sin perjuicio, del deslinde de responsabilidades correspondiente*

1.6. ELEVACIÓN AL OSCE DEL PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

Los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones así como a las bases integradas por supuestas vulneraciones a la normativa de contrataciones, a los principios que rigen la contratación pública u otra normativa que tenga relación con el objeto de la contratación, pueden ser elevados al OSCE de acuerdo a lo indicado en los numerales del 72.8 al 72.11 del artículo 72 del Reglamento.

La solicitud de elevación para emisión de Pronunciamiento se presenta ante la Entidad, la cual debe remitir al OSCE el expediente completo, de acuerdo a lo señalado en el artículo 124 del TUO de la Ley 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, al día hábil siguiente de recibida dicha solicitud.

Advertencia

La solicitud de elevación al OSCE de los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones, así como a las Bases integradas, se realiza de manera electrónica a través del SEACE, a partir de la oportunidad en que establezca el OSCE mediante comunicado.

Importante

Constituye infracción pasible de sanción según lo previsto en el literal n) del numeral 50.1 del artículo 50 de la Ley, presentar cuestionamientos maliciosos o manifiestamente infundados al pliego de absolución de consultas y/u observaciones.

1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas se presentan conforme lo establecido en el artículo 59 del Reglamento.

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

Importante

- *Los formularios electrónicos que se encuentran en el SEACE y que los proveedores deben llenar para presentar sus ofertas, tienen carácter de declaración jurada.*
- *En caso la información contenida en los documentos escaneados que conforman la oferta no coincida con lo declarado a través del SEACE, prevalece la información declarada en los documentos escaneados.*
- *No se tomarán en cuenta las ofertas que se presenten en físico a la Entidad.*

1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

El participante presentará su oferta de manera electrónica a través del SEACE, desde las 00:01 horas hasta las 23:59 horas del día establecido para el efecto en el cronograma del procedimiento; adjuntando el archivo digitalizado que contenga los documentos que conforman la oferta de acuerdo a lo requerido en las bases.

El participante debe verificar antes de su envío, bajo su responsabilidad, que el archivo pueda ser descargado y su contenido sea legible.

Importante
Los integrantes de un consorcio no pueden presentar ofertas individuales ni conformar más de un consorcio en un procedimiento de selección, o en un determinado ítem cuando se trate de procedimientos de selección según relación de ítems.

En la apertura electrónica de la oferta, el comité de selección, verifica la presentación de lo exigido en la sección específica de las bases, de conformidad con el numeral 73.2 del artículo 73 del Reglamento y determina si las ofertas responden a las características y/o requisitos y condiciones de los Términos de Referencia, detallados en la sección específica de las bases. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.

1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La evaluación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en el artículo 74 del Reglamento.

El desempate mediante sorteo se realiza de manera electrónica a través del SEACE.

1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

La calificación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en los numerales 75.1 y 75.2 del artículo 75 del Reglamento.

1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

La subsanación de las ofertas se sujeta a lo establecido en el artículo 60 del Reglamento. El plazo que se otorgue para la subsanación no puede ser inferior a un (1) día hábil.

La solicitud de subsanación se realiza de manera electrónica a través del SEACE y será remitida al correo electrónico consignado por el postor al momento de realizar su inscripción en el RNP, siendo su responsabilidad el permanente seguimiento de las notificaciones a dicho correo. La notificación de la solicitud se entiende efectuada el día de su envío al correo electrónico.

La presentación de las subsanaciones se realiza a través del SEACE. No se tomará en cuenta la subsanación que se presente en físico a la Entidad.

1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

Previo al otorgamiento de la buena pro, el comité de selección revisa las ofertas económicas que cumplen los requisitos de calificación, de conformidad con lo establecido para el rechazo de ofertas, previsto en el artículo 68 del Reglamento, de ser el caso.

De rechazarse alguna de las ofertas calificadas, el comité de selección revisa el cumplimiento de los requisitos de calificación de los postores que siguen en el orden de prelación, en caso las hubiere.

1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

Definida la oferta ganadora, el comité de selección otorga la buena pro, mediante su publicación en el SEACE, incluyendo el cuadro comparativo y las actas debidamente motivadas de los resultados de la admisión, no admisión, evaluación, calificación, descalificación y el otorgamiento de la buena pro.

1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

Cuando se hayan presentado dos (2) o más ofertas, el consentimiento de la buena pro se produce a los ocho (8) días hábiles siguientes de la notificación de su otorgamiento, sin que los postores hayan ejercido el derecho de interponer el recurso de apelación.

En caso que se haya presentado una sola oferta, el consentimiento de la buena pro se produce el mismo día de la notificación de su otorgamiento.

El consentimiento del otorgamiento de la buena pro se publica en el SEACE al día hábil siguiente de producido.

Importante
Una vez consentido el otorgamiento de la buena pro, el órgano encargado de las contrataciones o el órgano de la Entidad al que se haya asignado tal función realiza la verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro conforme lo establecido en el numeral 64.6 del artículo 64 del Reglamento.

CAPÍTULO II
SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

A través del recurso de apelación se pueden impugnar los actos dictados durante el desarrollo del procedimiento de selección hasta antes del perfeccionamiento del contrato.

El recurso de apelación se presenta ante y es resuelto por el Tribunal de Contrataciones del Estado.

Los actos que declaren la nulidad de oficio, la cancelación del procedimiento de selección y otros actos emitidos por el Titular de la Entidad que afecten la continuidad de este, se impugnan ante el Tribunal de Contrataciones del Estado.

Importante

- *Una vez otorgada la buena pro, el comité de selección, está en la obligación de permitir el acceso de los participantes y postores al expediente de contratación, salvo la información calificada como secreta, confidencial o reservada por la normativa de la materia, a más tardar dentro del día siguiente de haberse solicitado por escrito.*

  Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el comité de selección.

- *A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.*

- *El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE.*

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

La apelación contra el otorgamiento de la buena pro o contra los actos dictados con anterioridad a ella se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse notificado el otorgamiento de la buena pro.

La apelación contra los actos dictados con posterioridad al otorgamiento de la buena pro, contra la declaración de nulidad, cancelación y declaratoria de desierto del procedimiento, se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse tomado conocimiento del acto que se desea impugnar.

CAPÍTULO III
DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

Los plazos y el procedimiento para perfeccionar el contrato se realiza conforme a lo indicado en el artículo 141 del Reglamento.

Para perfeccionar el contrato, el postor ganador de la buena pro debe presentar los documentos señalados en el artículo 139 del Reglamento y los previstos en la sección específica de las bases.

3.2. GARANTÍAS

Las garantías que deben otorgar los postores y/o contratistas, según corresponda, son las de fiel cumplimiento del contrato y por los adelantos.

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

Como requisito indispensable para perfeccionar el contrato, el postor ganador debe entregar a la Entidad la garantía de fiel cumplimiento del mismo por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original. Esta se mantiene vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista.

Importante
En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato original, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establecen los numerales 149.4 y 149.5 del artículo 149 del Reglamento.

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

En las contrataciones que conllevan la ejecución de prestaciones accesorias, tales como mantenimiento, reparación o actividades afines, se otorga una garantía adicional por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación accesoria, la misma que debe ser renovada periódicamente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

Importante
En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a cien mil Soles (S/ 100,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

En caso se haya previsto en la sección específica de las bases la entrega de adelantos, el contratista debe presentar una garantía emitida por idéntico monto conforme a lo estipulado en el artículo 153 del Reglamento.

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

Las garantías que se presenten deben ser incondicionales, solidarias, irrevocables y de realización automática en el país, al solo requerimiento de la Entidad. Asimismo, deben ser emitidas por empresas que se encuentren bajo la supervisión directa de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y que cuenten con clasificación de riesgo B o superior. Asimismo, deben estar autorizadas para emitir garantías; o estar consideradas en la última lista de bancos extranjeros de primera categoría que periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.

Importante
Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro y/o contratista cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.

Advertencia
Los funcionarios de las Entidades no deben aceptar garantías emitidas bajo condiciones distintas a las establecidas en el presente numeral, debiendo tener en cuenta lo siguiente: *1. La clasificadora de riesgo que asigna la clasificación a la empresa que emite la garantía debe encontrarse listada en el portal web de la SBS (http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clasificadoras-de-riesgo).* *2. Se debe identificar en la página web de la clasificadora de riesgo respectiva, cuál es la clasificación vigente de la empresa que emite la garantía, considerando la vigencia a la fecha de emisión de la garantía.* *3. Para fines de lo establecido en el artículo 148 del Reglamento, la clasificación de riesgo B, incluye las clasificaciones B+ y B.* *4. Si la empresa que otorga la garantía cuenta con más de una clasificación de riesgo emitida por distintas empresas listadas en el portal web de la SBS, bastará que en una de ellas cumpla con la clasificación mínima establecida en el Reglamento.* *En caso exista alguna duda sobre la clasificación de riesgo asignada a la empresa emisora de la garantía, se deberá consultar a la clasificadora de riesgos respectiva.* *De otro lado, además de cumplir con el requisito referido a la clasificación de riesgo, a efectos de verificar si la empresa emisora se encuentra autorizada por la SBS para emitir garantías, debe revisarse el portal web de dicha Entidad (http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/relacion-de-empresas-que-se-encuentran-autorizadas-a-emitir-cartas-fianza).* *Los funcionarios competentes deben verificar la autenticidad de la garantía a través de los mecanismos establecidos (consulta web, teléfono u otros) por la empresa emisora.*

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

La Entidad puede solicitar la ejecución de las garantías conforme a los supuestos contemplados en el artículo 155 del Reglamento.

3.5. ADELANTOS

La Entidad puede entregar adelantos directos al contratista, los que en ningún caso exceden en conjunto del treinta por ciento (30%) del monto del contrato original, siempre que ello haya sido previsto en la sección específica de las bases.

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de conformidad con el artículo 162 del Reglamento.

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

La Entidad puede establecer penalidades distintas a la mencionada en el numeral precedente, según lo previsto en el artículo 163 del Reglamento y lo indicado en la sección específica de las bases.

Estos dos tipos de penalidades se calculan en forma independiente y pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Las causales para la resolución del contrato, serán aplicadas de conformidad con el artículo 36 de la Ley y 164 del Reglamento.

3.8. PAGOS

El pago se realiza después de ejecutada la respectiva prestación, pudiendo contemplarse pagos a cuenta, según la forma establecida en la sección específica de las bases o en el contrato.

La Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad del funcionario que debe emitir la conformidad.

En el caso que se haya suscrito contrato con un consorcio, el pago se realizará de acuerdo a lo que se indique en el contrato de consorcio.

Advertencia
En caso de retraso en los pagos a cuenta o pago final por parte de la Entidad, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, esta reconoce al contratista los intereses legales correspondientes, de conformidad con el artículo 39 de la Ley y 171 del Reglamento, debiendo repetir contra los responsables de la demora injustificada.

3.9. DISPOSICIONES FINALES

Todos los demás aspectos del presente procedimiento no contemplados en las bases se regirán supletoriamente por la Ley y su Reglamento, así como por las disposiciones legales vigentes.

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

(EN ESTA SECCIÓN LA ENTIDAD DEBERÁ COMPLETAR LA INFORMACIÓN EXIGIDA, DE ACUERDO A LAS INSTRUCCIONES INDICADAS)

CAPÍTULO I
GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre	:	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL
RUC Nº	:	20216072155
Domicilio legal	:	Calle de la Prosa 136 – San Borja
Teléfono:	:	225-1313
Correo electrónico:	:	comiteespecial@osiptel.gob.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del servicio de "Rediseño del proceso de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL".

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Resolución de Gerencia de Administración y Finanzas N° 00128-2020-GAF/OSIPTEL el 14 de agosto de 2020.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS

1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de SUMA ALZADA, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

NO APLICA.

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

El alcance de la prestación está definido en el Capítulo III de la presente sección de las bases.

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de doscientos (200) días calendario que se contarán a partir del día siguiente de la firma del contrato en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar S/2.40 (Dos y 40/100 Soles) en Tesorería de la Entidad. El Lugar para realizar el pago y obtener las Bases es en Calle de la Prosa 136, San Borja, en el horario de 08:45 a 16:45 horas.

1.10. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público
- Decreto de Urgencia Nº 014-2019 Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2020.
- Decreto de Urgencia Nº 015-2019 Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2020.
- Texto Único Ordenado de la Ley Nº 30225 - Ley de Contrataciones del Estado
- Decreto Supremo Nº 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias.
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.
- Ley Nº 29973 - Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto Legislativo Nº 1412 que aprobó la Ley de Gobierno Digital y los principios de Gobierno Digital.
- Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD-OSIPTEL que aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo Nº 138-2012-CD/OSIPTEL.
- Norma Técnica Nº 001-2018SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, aprobada con la Resolución de SGP Nº 006-2019-PCM/SGP y modificada con la RSGP Nº 007-2019-PCM/SGP.
- Decreto Legislativo Nº 1252, que creó el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y se derogó la Ley Nº 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública.
- Decreto Supremo Nº 248-2018-EF, que aprobó el Reglamento del Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.
- Ley Nº 29571 que aprobó el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Decreto Supremo Nº118-2018-PCM, que declaró de interés nacional el desarrollo del Gobierno Digital, la innovación y la economía digital en enfoque territorial
- Decreto Supremo N° 103-2020-EF, que establece disposiciones reglamentarias para la tramitación de las contrataciones de bienes, servicios y obras que las entidades públicas reinicien en el marco del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 30225, Ley de Contrataciones del Estado
- Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA “Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19”, así como, los protocolos sanitarios y demás disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes, que resulten aplicables a la presente contratación, sus modificatorias y sustitutorias.
- Código Civil.
- Directivas y Opiniones del OSCE.
- Cualquier otra disposición legal vigente que permita desarrollar el objeto de la convocatoria, que no contravenga lo regulado por la Ley de Contrataciones del Estado.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

CAPÍTULO II
DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

Según el cronograma de la ficha de selección de la convocatoria publicada en el SEACE.

Importante
De conformidad con la vigesimosegunda Disposición Complementaria Final del Reglamento, en caso la Entidad (Ministerios y sus organismos públicos, programas o proyectos adscritos) haya difundido el requerimiento a través del SEACE siguiendo el procedimiento establecido en dicha disposición, no procede formular consultas u observaciones al requerimiento.

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta contendrá, además de un índice de documentos[1], la siguiente documentación:

2.2.1. <u>Documentación de presentación obligatoria</u>

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

a) Declaración jurada de datos del postor. (**Anexo Nº 1)**

b) Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta.

En caso de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto.

En caso de persona natural, copia del documento nacional de identidad o documento análogo, o del certificado de vigencia de poder otorgado por persona natural, del apoderado o mandatario, según corresponda.

El certificado de vigencia de poder expedido por registros públicos no debe tener una antigüedad mayor de treinta (30) días calendario a la presentación de ofertas, computada desde la fecha de emisión.

En el caso de consorcios, este documento debe ser presentado por cada uno de los integrantes del consorcio que suscriba la promesa de consorcio, según corresponda.

Advertencia
De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE[2] y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir el certificado de vigencia de poder y/o documento nacional de identidad.

c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. **(Anexo Nº 2)**

[1] La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

[2] Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/

d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (**Anexo Nº 3**)

e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. **(Anexo Nº 4)**[3]

f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. (**Anexo Nº 5**)

g) El precio de la oferta en SOLES debe registrarse directamente en el formulario electrónico del SEACE.

En el caso de procedimientos convocados a suma alzada únicamente se debe adjuntar el Anexo N° 6, cuando corresponda indicar el monto de la oferta de la prestación accesoria o que el postor goza de alguna exoneración legal.

El precio total de la oferta y los subtotales que lo componen son expresados con dos (2) decimales. Los precios unitarios pueden ser expresados con más de dos (2) decimales.

Importante
• *El comité de selección verifica la presentación de los documentos requeridos. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.*
• *En caso de requerir estructura de costos o análisis de precios, esta se presenta para el perfeccionamiento del contrato.*

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los **"Requisitos de Calificación"** que se detallan en el numeral 3.2 del Capítulo III de la presente sección de las bases.

2.2.2. <u>Documentación de presentación facultativa:</u>

a) Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los "**Factores de Evaluación**" establecidos en el Capítulo IV de la presente sección de las bases, a efectos de obtener el puntaje previsto en dicho Capítulo para cada factor.

Advertencia
El comité de selección no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites "Documentos para la admisión de la oferta", "Requisitos de calificación" y "Factores de evaluación".

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

El postor ganador de la buena pro debe presentar los siguientes documentos para perfeccionar el contrato:

a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato. Carta Fianza.
b) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
c) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
d) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
e) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

[3] En caso de considerar como factor de evaluación la mejora del plazo de prestación del servicio, el plazo ofertado en dicho anexo servirá también para acreditar este factor.

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE[4] y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).

f) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
g) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado[5].

Importante

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*

- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato original, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2 opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.*

- *En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a cien mil Soles (S/ 100,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

Importante

- *Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*

- *De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya[6].*

- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*







4 Para mayor información de las Entidades usuarias de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/

5 Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

6 Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en Mesa de Partes del OSIPTEL, sito en Calle de la Prosa 136 – San Borja, dentro del horario de 08:45 a 16:45 horas.

Importante
En el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, se puede perfeccionar el contrato con la suscripción del documento o con la recepción de una orden de servicios, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los cien mil Soles (S/ 100,000.00).

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en cuatro (04) armadas de acuerdo con el siguiente detalle:

Pagos	Porcentaje
Primera armada, previa conformidad del primer entregable	20% del monto total del Contrato
Segunda armada, previa conformidad del segundo entregable	25% del monto total del Contrato
Tercera armada, previa conformidad del tercer entregable	25% del monto total del Contrato
Cuarta armada, previa conformidad del cuarto entregable	30% del monto total del Contrato

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

- Conformidad según el entregable:

ENTREGABLES	GERENCIA RESPONSABLE DE LA CONFORMIDAD
PRIMER ENTREGABLE	Secretaría Técnica Adjunta del TRASU, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto y la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística otorgarán la conformidad al Plan de Trabajo.
	Secretaría Técnica Adjunta del TRASU[7] como área usuaria, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto en los aspectos relacionados con el análisis de experiencia de usuarios, herramientas de innovación, e inversiones, y la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística en los aspectos técnicos relacionados a tecnologías de información.
SEGUNDO ENTREGABLE	Secretaría Técnica Adjunta del TRASU como área usuaria y la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto emitirá validación técnica de los procesos rediseñados en sus diferentes alternativas de solución.
TERCER ENTREGABLE	La Secretaría Técnica Adjunta del TRASU como área usuaria y la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones, Estadística en los aspectos técnicos relacionados a tecnologías de información y la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto en los aspectos relacionados a procesos, costos, evaluación de proyectos y conclusiones.

[7] Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

CUARTO ENTREGABLE	La Secretaría Técnica Adjunta del TRASU como área usuaria y la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística en los aspectos técnicos relacionados a tecnologías de información y la Gerencia de Planeamiento y Presupuestos en los aspectos relacionados a la gestión de inversiones y procesos.

- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en Mesa de Partes del OSIPTEL, sito en Calle de la Prosa 136 – San Borja, dentro del horario de 08:45 a 16:45 horas o por la Mesa de Partes Virtual a través de correo: sid@osiptel.gob.pe, en el horario de 08:45 a 16:45 horas, dirigido a la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU.

CAPÍTULO III
REQUERIMIENTO

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO

1 DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Rediseño del Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL	
Nro. PAC:	--
POI relacionado:	OEI 06: Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional POI 06.03 Gestión por procesos implementados en el OSIPTEL

UNIDAD ORGÁNICA USUARIA

Secretaría Técnica Adjunta del TRASU

2 FINALIDAD PÚBLICA

Realizar el estudio del proyecto de rediseño del proceso de Solución de Reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones del OSIPTEL según la metodología BPM (Business Process Management), que nos permitirá posteriormente la automatización del proceso, mediante la implementación de tecnologías digitales, considerando la interoperabilidad con las empresas operadoras, la generación de información para la toma de decisiones, el cumplimiento de los principios de Gobierno Digital del Estado, la mejora del servicio a los usuarios y la aprobación del estudio dentro del marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones – Invierte.pe

3 ANTECEDENTES

El OSIPTEL viene desarrollando acciones que permitan modernizar la gestión institucional, con el propósito de mejorar la eficiencia y generación de valor del proceso de solución de reclamos de usuarios.

En tal sentido, dicho proyecto permitirá la automatización de los procesos de reclamos, la interoperabilidad con las empresas operadoras y la generación de información para la toma de decisiones, con miras a la mejora del servicio al ciudadano.

4 DESCRIPCIÓN DEL OBJETO

4.1 Objetivo General

Realizar el estudio del proyecto de rediseño (modelamiento, caracterización y análisis integral) del Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios, según la metodología BPM, que permita identificar alternativas de solución y la determinación de requisitos técnicos y funcionales, para su posterior implementación del proceso automatizado.

4.2 Objetivos Específicos

Como objetivos específicos están los siguientes:

- Realizar el modelamiento, caracterización y análisis integral del proceso rediseñado (To be), bajo la notación BPMN 2.0.
- Identificar las alternativas técnicas de solución, las cuales deben alinearse con el objetivo del proyecto.
- Definir los requerimientos de todos los componentes de las alternativas de solución viable del proyecto.
- Determinar los requisitos técnicos y funcionales de todos los componentes del hardware y software del proyecto, así como los costos de inversión y de operación.

BASE LEGAL

- Decreto Legislativo Nº 1412 que aprobó la Ley de Gobierno Digital y los principios de Gobierno Digital.
- Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD-OSIPTEL que aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo Nº 138-2012-CD/OSIPTEL.
- Norma Técnica Nº 001-2018SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, aprobada con la Resolución de SGP Nº 006-2019-PCM/SGP y modificada con la RSGP Nº 007-2019-PCM/SGP.
- Decreto Legislativo Nº 1252, que creó el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y se derogó la Ley Nº 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública.
- Decreto Supremo Nº 248-2018-EF, que aprobó el Reglamento del Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.
- Ley Nº 27444 que aprobó la Ley de Procedimientos Administrativo General.
- Ley Nº 29571 que aprobó el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo Nº 118-2018-PCM, que declaró de interés nacional el desarrollo del Gobierno Digital, la innovación y la economía digital en enfoque territorial.

5 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO (PRESTACIÓN PRINCIPAL)

El servicio comprende la elaboración de un estudio del proyecto de rediseño para la automatización del proceso de Solución de Reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones del OSIPTEL, según la metodología BPM (Business Process Management), con el desarrollo de las siguientes actividades:

5.1 Plan de Trabajo

El proveedor deberá presentar el Plan de Trabajo para el desarrollo del servicio, dentro de los 07 días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato, de acuerdo con el siguiente contenido:

- Propuesta de metodología de trabajo.
- Definición de actividades a desarrollar de acuerdo con los productos que el Contratista debe entregar, especificando el resultado por cada actividad identificada. Las actividades deben considerar lo establecido en los numerales 5.2 al 5.8 del término de referencia.
- Cronograma de las actividades a desarrollar.
- Recomendaciones para la ejecución del plan de trabajo.

5.2 Análisis Situacional

(i) Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios respecto del servicio de atención de reclamos, así como las brechas y restricciones de las necesidades y expectativas identificadas con las características de servicio actual. Debe definirse los medios y métodos para recoger dicha información de los usuarios, para lo cual podrá utilizar metodologías y herramientas de innovación.

(ii) Realizar el análisis de la cantidad demandada y la oferta de los servicios del proceso de solución de reclamos de usuarios (detallar los parámetros o supuestos considerados o fuentes de información).

El OSIPTEL brindará al Contratista hasta 5 días después de la presentación del plan de trabajo, la información del mapeo del proceso de solución de reclamos en segunda instancia en su situación actual (AS-IS) (Según Anexo 01: Lista de procesos de Solución

de Reclamos de Usuarios a Diciembre - 2019) el cual deberá ser revisado por el Contratista, así como la Encuesta del Nivel de Satisfacción del Usuario de los Servicios de Telecomunicaciones y Nivel de Conocimiento del 2019.

5.3 Definición del problema, causas y efectos:

Esta actividad comprende: Determinar el problema central sobre la base del análisis situacional; especificando las causas y efectos del mismo, sustentándolos con evidencia.

(i) Identificar el/los indicador(es) principal(es) del problema, así como el valor actual del (los) mismo(s).
(ii) El objetivo central del proyecto (la situación que se pretende lograr luego de la intervención del proyecto) para lo cual deben definirse y describirse los indicadores.

5.4 Desarrollo de las Alternativas de Solución

En esta actividad el Contratista deberá plantear como mínimo 03 alternativas de solución del problema identificado y describirlas. Para el planteamiento de las alternativas de solución el Contratista deberá desarrollar las siguientes actividades:

5.4.1 Modelamiento, caracterización y análisis integral del proceso rediseñado de Solución de Reclamos (To-be) aplicando la notación BPMN 2.0, que describa toda la lógica operacional (a nivel de dato) del proceso deseado, identificando las reglas de negocio, los sistemas de información, interrelaciones con los actores que participan en el flujo de trabajo, detalle de todas las interacciones, casos de uso, documentación de funcionalidades complementarias, los componentes de servicios y niveles de información incluyendo los casos de excepción.

Asimismo, el Contratista debe:

- Realizar las dos vistas operacionales: (i) El flujo del colaborador, en donde se identifiquen los roles que participan en el flujo de trabajo y (ii) El flujo técnico propuesto para la implementación en un sistema de información.
- Presentar mapeos de procesos (To be), el modelado y las fichas de procedimiento y descripción detallada del proceso.

Cabe señalar que deberá realizarse el modelado operacional del proceso deseado (To–be) para cada una las alternativas de solución planteadas por el proveedor, bajo un enfoque de procesos en un entorno virtual.

5.4.2 Descripción detallada de los componentes necesarios para la implementación del proyecto (hardware y software); así como las adaptaciones organizacionales que se requieran y las propuestas de modificación normativas necesarias en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones o del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en caso correspondan.

En caso, se identifiquen propuestas de modificación normativas, estas deben incluir: la norma a modificar, la propuesta del articulado, el sustento de los riesgos de no efectuar la modificación y el sustento de los beneficios que genera la modificación.

Deberá incluir un informe analítico de lecciones aprendidas y oportunidad de mejora que considere acciones para reducir o eliminar los riesgos que el proyecto pueda enfrentar en la etapa de implementación.

5.4.3 Especificar los requerimientos técnicos funcionales y no funcionales que deben cumplir los componentes del proyecto (hardware y software). Así como casos de uso, diagrama de actores, diagrama de paquetes, requerimientos de diseño, requerimientos de software base, requerimientos de seguridad, requerimientos de integración e interfaces, requerimientos de conversión de datos, requerimientos de capacitación y transferencia de conocimientos, requerimientos de criptografía y firma digital y los requerimientos del equipo de trabajo.

Se debe especificar los canales (web, móviles, etc.) y definición de formularios de captura de información hacia los usuarios y las empresas operadoras, así como el

modelo de datos, definición de políticas, reglas de negocio y la integración con otros sistemas, bases de datos y/o aplicaciones, con los que cuenta el OSIPTEL.

Para la alternativa de solución, los procesos deben desarrollarse sobre plataformas digitales que utilicen tecnologías orientadas a servicio virtuales, debiendo sustentar si el proceso de automatización se realiza mediante el desarrollo de sistemas de información o el uso de herramientas de automatización. Asimismo, la solución tecnológica debe permitir la flexibilidad para realizar cambios en los procesos ágilmente, ante cambios normativos o del mercado.

Asimismo, las plataformas deben considerar:

- Registro de actuados (cada paso del proceso) con precisión de fechas y responsables (personas, empresas, áreas).
- Rutinas de validación, como requisitos (plazos, legales, etc.) y técnicos (estadísticos, económicos, etc.).
- Alertas ex post validaciones.
- Protocolo de pasos ex post alertas (con control de plazos).

El rediseño de los procesos debe considerar módulos de reportes, monitoreo de procesos e integración con herramientas de Business Intelligence, con la previsión de los reportes estadísticos necesarios compatibles de integrarse con una plataforma flexible que facilite su ampliación y/o mejoras en el tiempo.

Las alternativas de solución planteadas referente a las plataformas tecnológicas deben estar integradas a la lógica del negocio; asimismo, deberán cumplir con los criterios técnicos de usabilidad, centrado en la demanda y necesidades de los usuarios, interoperabilidad, integridad, flexibilidad y escalabilidad, confidencialidad, capacidad de procesamiento, conectividad, calidad de almacenamiento y centrado en los datos para la toma de decisiones.

Las alternativas técnicas de solución, deben contemplar los lineamientos de Gobierno Digital del Estado y normas técnicas peruanas en relación con los componentes tecnológicos.

5.4.4. Desarrollar el cronograma de implementación de las alternativas de solución del proyecto, el cual incluya la secuencia de actividades de todos los componentes identificados; así como desarrollar la matriz de trazabilidad de requisitos o requerimientos, la cual vincula el requisito de producto desde su origen hasta los entregables que lo satisfacen.

5.5 Costos de las Alternativas de Solución

En esta actividad, sobre la base de la descripción de los componentes del proyecto, el proveedor deberá:

(i) Estimar los costos de las alternativas técnicas de solución incluyendo el software, hardware, componentes tecnológicos, equipamientos; así como los requerimientos de servicios específicos, de gestión, de personal, en caso correspondan.
(ii) Especificar el flujo de requerimientos de reemplazos de activos durante la fase de funcionamiento de los proyectos (componentes tecnológicos) y estimar los costos correspondientes,
(iii) Estimar los costos detallados de operación y mantenimiento incrementales y describir los supuestos y parámetros utilizados.
(iv) Presentar el flujo de costos incrementales a precios de mercado, en el horizonte del proyecto.

5.6 Evaluación de las Alternativas de Solución

El contratista deberá identificar, cuantificar y valorar los efectos positivos o beneficios atribuibles al proyecto sobre los usuarios del servicio, los cuales pueden ser:

(i) Beneficios directos: Se refiere al beneficio directo al servicio intervenido con el proyecto, relacionados con el ahorro o la liberación de recursos.

(ii) Beneficios indirectos: Son aquellos que se producen en otros mercados relacionados con el servicio que se provee. Dentro de estos beneficios se puede considerar los costos evitados.
(iii) Externalidades positivas: Se generan sobre terceros quienes no están vinculados con el mercado del servicio, ni directa ni indirectamente.

Se deberá determinar los flujos incrementales de beneficios y costos de cada alternativa, y aplicando los factores de corrección correspondientes, se deberá realizar la evaluación económica utilizando los indicadores de Valor Actual Neto, Valor Anual Equivalente y Tasa Interna de Retorno Social.

5.7 Conclusiones

Se deberá indicar los resultados del proceso de desarrollo del estudio de rediseño y la evaluación del proyecto y detallar los principales argumentos que sustentan dichos resultados.

Describir conclusiones sobre la calidad y la pertinencia del grado de profundización de la información empleada para la elaboración del estudio, así como la consistencia y coherencia de los supuestos establecidos, las fuentes de información, las normas técnicas, los parámetros y metodologías empleadas, entre otros elementos claves relacionados con el fundamento técnico y económico de la decisión de inversión.

5.8 Recomendaciones

El Contratista deberá plantear recomendaciones para la implementación del proyecto y sus posterior operación y mantenimiento. Tales recomendaciones deben estar ligadas con las acciones o condiciones que se deberán asegurar para reducir o eliminar los riesgos que el proyecto pueda enfrentar en la implementación.

6 OBLIGACIONES CONTRACTUALES POR PROTOCOLO SANITARIO

- Las coordinaciones se efectuarán a través de la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU. Para facilitar dichas coordinaciones el Contratista comunicará una dirección de correo electrónico a la cual se le podrá dirigir las comunicaciones, siendo su responsabilidad el mantener operativo dicho correo y revisarlo diariamente.

- Para el inicio del servicio, el OSIPTEL realizará una reunión virtual (mediante videoconferencia) con el Contratista para orientar y revisar el marco conceptual y metodológico que se aplicará en el desarrollo de los estudios, dentro de los 05 días de la suscripción del contrato.

- Se realizarán reuniones de avances, cabe mencionar que debido a la emergencia sanitaria por el brote de coronavirus (Covid-19)[1] dichas reuniones podrán realizarse mediante videoconferencia. Asimismo, cuando la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU lo requiera, dichas reuniones se llevarán a cabo en las oficinas del OSIPTEL.
  En las reuniones el Contratista presentará al OSIPTEL los avances, pudiendo el OSIPTEL formular comentarios y observaciones, así como hacer consultas y pedir precisiones. El Contratista deberá elaborar actas en cada reunión, la cuales serán remitidas por correo electrónico en un plazo máximo de 24 horas de concluida la reunión.

- Cuando el personal de la empresa contratista asista a reuniones en las oficinas del OSIPTEL mientras se encuentre vigente el periodo de emergencia sanitaria por el brote de coronavirus (Covid-19), deberá hacer uso obligatorio de mascarillas y guantes, respetar el distanciamiento social de 2 metros, dar facilidades para la toma de su temperatura corporal, desinfección de manos y zapatos al ingreso a las instalaciones del OSIPTEL y lavado de manos constantemente[2].

[1] Decreto Supremo N° 020-2020-SA Decreto Supremo que prorroga la Emergencia Sanitaria declarada por el Decreto Supremo N° 008-2020-SA

[2] Plan de Vigilancia, Prevención y Control del Covid-19 en el Trabajo.

- El contratista debe cumplir, el Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo, conforme a los lineamientos aprobados por la Resolución Ministerial 239-2020-MINSA y sus modificatorias, así como los protocolos sectoriales aprobados para el desarrollo de la actividad económica objeto de la contratación.

- El contratista requiera personal adicional, remitirá al OSIPTEL la lista y perfil del personal adicional, cuando se incorpore para el desarrollo del servicio.

6.1 Lugar de la Prestación del Servicio

Las prestaciones del servicio se realizarán en la ciudad de Lima, cuando se trate de trabajos o coordinaciones con el OSIPTEL y mientras se mantenga vigente la declaratoria de emergencia sanitaria por el brote de coronavirus (Covid-19)[3], se podrá realizar utilizando herramientas virtuales (video conferencias, mensajería instantánea, etc.) asimismo cuando el OSIPTEL lo requiera el Contratista acudirá a las oficinas del OSIPTEL ubicadas en la Calle De la Prosa 136 - San Borja y en la Av. Del Parque Norte Nº 1180 – San Borja.

6.2 Plazo de ejecución del servicio

El plazo de ejecución del servicio es de 200 días calendario que se contarán a partir del día siguiente de la firma del contrato.

El desarrollo del estudio comprende la entrega de **un (01) plan de trabajo y cuatro (04) informes (Informe Nº 01, Informe Nº 02, Informe Nº 03 y el Informe Final),** según el siguiente detalle:

Informes	Tiempo establecido para las presentación de los informes
Plan de Trabajo	07 días
Informe N° 1	40 días
Informe Nº 2	130 días
Informe Nº 3	170 días
Informe Final	200 días
Total	**200 días**

6.3 Entregables

Los productos a presentar por el proveedor sobre el servicio, son los siguientes:

ENTREGABLES	CONTENIDO (*)	FECHA DE ENTREGA (días calendario)
PRIMER ENTREGABLE	• Plan de Trabajo (Según numeral 5.1)	Hasta los 07 días, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción de contrato
	• Análisis situacional (Según numeral 5.2)	Hasta los 40 días, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato
	• Definición de análisis del problema, causas y efectos (Según numeral 5.3)	
SEGUNDO	• Planteamientos de Alternativas de Solución,	Hasta los 130 días,

[3] Decreto Supremo N° 020-2020-SA Decreto Supremo que prorroga la Emergencia Sanitaria declarada por el Decreto Supremo N° 008-2020-SA

ENTREGABLES	CONTENIDO (*)	FECHA DE ENTREGA (días calendario)
ENTREGABLE	que incluye el modelado operacional del proceso deseado (Según numeral 5.4.1)	contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato
TERCER ENTREGABLE	• Planteamiento de Alternativas de Solución (Según numeral 5.4.2, numeral 5.4.3, numeral 5.4.4 y numeral 5.4.5)	Hasta los 170 días, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato
CUARTO ENTREGABLE	• Costos de Alternativas de Solución (Según numeral 5.5)	Hasta los 200 días, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato
	• Evaluación del Proyecto (Según numeral 5.6)	
	• Conclusiones y recomendaciones (Según numeral 5.7 y numeral 5.8)	

(*) Cada entregable debe contener toda la documentación señalada en los numerales correspondientes de los términos de referencia.
(**) Para cada entregable, el área usuaria, cuenta con el plazo regulado por Ley para otorgar conformidad o notificar observaciones a lo presentado. De existir observaciones se le indicará el plazo otorgado, al Contratista, para la subsanación respectiva según el nivel de complejidad.

a) En caso el OSIPTEL lo requiera, se podrá programar hasta 12 exposiciones por parte del Contratista sobre los avances del servicio.

b) El Contratista presentará cada entregable, en 01 original, firmado por el jefe del proyecto y por los profesionales responsables de cada una de las especialidades. Además de la versión digital en CD o DVD, en formatos pdf y formato editable.

c) Los entregables deben ser presentados por Mesa de Partes del OSIPTEL, sito en Calle de la Prosa 136 – San Borja o por la Mesa de Partes Virtual a través de correo: sid@osiptel.gob.pe, en el horario de 08:45 a 16:45 horas, dirigido a la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU.

7 CONFORMIDAD

La conformidad de los entregables será otorgada por las siguientes unidades orgánicas:

ENTREGABLES	GERENCIA RESPONSABLE DE LA CONFORMIDAD
PRIMER ENTREGABLE	Secretaría Técnica Adjunta del TRASU, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto y la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística otorgarán la conformidad al Plan de Trabajo.
	Secretaría Técnica Adjunta del TRASU4 como área usuaria, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto en los aspectos relacionados con el analisis de experiencia de usuarios, herramientas de innovación, e inversiones, y la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística en los aspectos técnicos relacionados a tecnologías de información.
SEGUNDO ENTREGABLE	Secretaría Técnica Adjunta del TRASU como área usuaria y la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto emitirá validación técnica de los procesos rediseñados en sus diferentes alternativas de solución.

[4] Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

TERCER ENTREGABLE	La Secretaría Técnica Adjunta del TRASU como área usuaria y la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones, Estadística en los aspectos técnicos relacionados a tecnologías de información y la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto en los aspectos relacionados a procesos, costos, evaluación de proyectos y conclusiones.
CUARTO ENTREGABLE	La Secretaría Técnica Adjunta del TRASU como área usuaria y la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística en los aspectos técnicos relacionados a tecnologías de información y la Gerencia de Planeamiento y Presupuestos en los aspectos relacionados a la gestión de inversiones y procesos.

De existir observaciones se le indicará el plazo otorgado conforme a ley, al Contratista, para la subsanación respectiva. El plazo otorgado será según el nivel de complejidad.

8 FORMA DE PAGO

El pago se realizará en 04 armadas. Al final de la presentación de cada entregable, previa conformidad y bajo el siguiente esquema:

Pagos	Porcentaje
Primera armada, previa conformidad del primer entregable	20 % del monto total del Contrato
Segunda armada, previa conformidad del segundo entregable	25 % del monto total del Contrato
Tercera armada, previa conformidad del tercer entregable	25 % del monto total del Contrato
Cuarta armada, previa conformidad del cuarto entregable	30 % del monto total del Contrato

9 PENALIDADES

En caso de retraso injustificado del Contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\frac{0.10 * \text{Monto del Contrato}}{F * \text{Plazo de días}}$$

Penalidad Diaria

Donde:
F=0.40 para plazos menores o iguales a sesenta días.
F=0.25 para plazos mayores a sesenta días.

Tanto el monto como el plazo se refieren al periodo del entregable correspondiente.

15.1 Otras penalidades

En caso culmine el vínculo contractual entre el Contratista y el personal clave propuesto para el servicio; el Contratista, deberá comunicar el hecho al OSIPTEL con siete (07) días de anticipación a la finalización de dicho vínculo. Asimismo, en el plazo antes citado, el Contratista debe ingresar por Mesa de Partes los documentos del personal de reemplazo dirigido a la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU en su calidad de área usuaria, cuyo(s) perfil(es), debe(n) ser igual o superior respecto al personal clave inicialmente propuesto; y, que es materia de reemplazo.

El OSIPTEL, contará con un plazo no mayor de siete (07) días calendario para emitir opinión sobre el perfil del nuevo personal propuesto. Cabe señalar que, el nuevo personal propuesto no puede interactuar, en tanto, el área usuaria no haya emitido su opinión favorable.

N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo
1	El Contratista no cumple con efectuar el cambio del personal de acuerdo con los requisitos y/o el plazo establecido.	0.25 UIT por cada día de ausencia del personal[5].

Las penalidades a aplicar no podrán exceder del 10% del monto total contractual, caso contrario la entidad podrá resolver el contrato.

10 SISTEMA DE CONTRATACIÓN

Suma alzada.

Por tratarse de un servicio a todo costo, el Contratista deberá disponer de los equipos, local, personal, insumos, movilidad y materiales necesarios para el desarrollo de las acciones programadas, cuyos costos deberán ser considerados dentro del servicio a realizar.

11 CONFIDENCIALIDAD

Toda información del OSIPTEL a que tenga acceso el Contratista, así como su personal, es estrictamente confidencial. El Contratista y su personal deben comprometerse a mantener las reservas del caso y no transmitirla a ninguna persona (natural o jurídica) sin la autorización expresa y por escrito del OSIPTEL.

Sobre la inobservancia del párrafo anterior, esta se entenderá como un incumplimiento que no puede ser revertido, por lo que se procederá a la resolución del contrato, bajo los supuestos del Art. 164° del RCE.

12 DOCUMENTOS PARA LA FIRMA DEL CONTRATO

El postor que adjudique la Buena Pro deberá presentar, dentro de los documentos para el perfeccionamiento del contrato, el Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo, debidamente, registrado en el Sistema Integrado para Covid -19 (SICOVID).

13 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

13.1 Del personal clave

El postor para la prestación del servicio, deberá contemplar como mínimo cinco (05) personas, consideradas como personal clave.

El equipo mínimo para el proyecto debe ser de (01) Jefe de Proyecto, (01) Especialista de Procesos, un (01) Especialista en Tecnologías de Información, (01) Especialista Legal y (01) Asistente de Procesos.

	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	Requisitos: **1.- JEFE DE PROYECTO**

[5] Este plazo no incluye, el tiempo del área usuaria para emitir opinión.

	• Titulado o bachiller en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Ciencias de la Computación, Ingeniería de Software, Ingeniería Económica, Ingeniería Empresarial y de Sistemas, Economía, Ingeniería Estadística e Informática. • Maestría en Proyectos o Gestión de Operaciones o MBA o PMP. **2.- ESPECIALISTA DE PROCESOS** • Titulado o bachiller en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Computación, Ciencias de la Computación, Administración de Empresas, Economía, Ingeniería Económica, Ingeniería Estadística e Informática, Ingeniería Informática. **3.- ESPECIALISTA EN TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN (TI)** • Titulado o bachiller en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería de Computación, Ingeniería Informática, Ingeniería de Software, Ingeniería Empresarial y de Sistemas, Ingeniería Informática y de Sistemas, Ciencias de Computación. **4.- ESPECIALISTA LEGAL** • Título Profesional de Derecho. **5.- ASISTENTE DE PROCESOS** • Bachiller en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Computación, Ciencias de la Computación, Administración de Empresas, Economía, Ingeniería Empresarial, Ingeniería Económica, Ingeniería Estadística e Informática, Ingeniería Informática Acreditación: Los grado o títulos profesionales serán verificados por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda. **Importante para la Entidad:** ***El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.*** En caso de consignar grados y títulos que no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.
B.3.2	**CAPACITACIÓN**
	Requisitos: **1.- JEFE DE PROYECTO** • Con estudio en gestión de proyectos, que se acredite un mínimo de 80 horas. • Con estudios en gestión de procesos, que se acredite un mínimo de 40 horas lectivas. **2.- ESPECIALISTA DE PROCESOS** • Con estudio en gestión de procesos, que se acredite un mínimo de 40 horas. • Con estudio en gestión de proyectos, que se acredite un mínimo de 40 horas. • Con estudio en Business Process Management (BPM), que se acredite un mínimo de 80 horas. **3.- ESPECIALISTA EN TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN (TI)**

	• Con estudio en Business Process Management (BPM) o gestión de procesos, que se acredite un mínimo de 80 horas. • Con estudio en metodologías ágiles o metodologías de innovación, que se acredite un mínimo de 40 horas. • Con estudio en gestión de proyectos, que se acredite un mínimo de 40 horas. • Con estudio en Infraestructura de Tecnologías de Información, que se acredite un mínimo de 24 horas. **4.- ESPECIALISTA LEGAL** • Con estudio en Derecho Administrativo, que se acredite un mínimo de 40 horas. • Con estudio en Regulación en Servicios Públicos o Impacto Regulatorio o Gestión Pública, que se acredite un mínimo de 40 horas. **5.- ASISTENTE DE PROCESOS** • Con estudio en gestión de procesos o en el manejo de herramientas técnicas para la gestión de procesos, que se acredite un mínimo de 20 horas. Acreditación: Se acreditará con copia simple de constancias, certificados u otros documentos, según corresponda. **Importante:** ***Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.***
B.4	**EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE**
	Requisitos: **1.- JEFE DE PROYECTO** • Experiencia mínima de 6 años en labores de gestión de proyectos o rediseño de procesos, ya sea en el sector público o privado, en entidades nacionales o internacionales. **2.- ESPECIALISTA DE PROCESOS** • Experiencia mínima de 5 años en labores como especialista de procesos BPM, ya sea en el sector público o privado, en entidades nacionales o internacionales. **3.- ESPECIALISTA EN TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN (TI)** • Experiencia general mínima de 5 años en labores como analista o especialista en sistemas, ya sea en el sector público o privado, en entidades nacionales o internacionales. • Experiencia especifica mínima de 2 años en labores en gestión o diseño de procesos BPM, ya sea en el sector público o privado, en entidades nacionales o internacionales. • Experiencia específica mínima de 2 años en proyectos de Tecnologías de Información, ya sea en el sector público o privado, en entidades nacionales o internacionales. **4.- ESPECIALISTA LEGAL** • Experiencia general mínima de 5 años en labores como analista o especialista en organismos reguladores o en organismos internacionales o tribunales legales o en el área legal de entidades en el sector público o privado. **5.- ASISTENTE DE PROCESOS** • Experiencia general mínima de 2 años en labores como asistente o analista en la documentación de procesos en entidades públicas o privadas.

	De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado. Acreditación: La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto. **Importante:** • ***Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.*** • ***En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.*** • ***Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.*** • ***Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.***
C	**EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**
	Requisitos: El postor deberá acreditar un monto facturado acumulado de S/ 1'500,000 (Un millón quinientos mil y 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (08) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. Se considera servicios similares a los siguientes[6]: • Analisis, rediseño y automatización de procesos con BPM. • Reingeniería y automatización de procesos con BPM. • Implementación de proyectos de tecnologías de información o sistemas de información y plataformas informáticas, para la automatización de procesos. Acreditación: La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, 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 o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago[7],

[6] Se está considerando en los servicios similares la experiencia en automatización de procesos con BPM debido a que el objetivo del servicio es contar con un estudio que permita posteriormente la automatización del proceso de reclamos de usuarios.

[7] Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

	correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones. En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

14 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Contratista debe cumplir con los siguientes lineamientos relacionados a la seguridad de información:

- Haciendo uso de la información provistos por el OSIPTEL para la ejecución de sus actividades, sin que esto implique una relación laboral, teniendo en consideración la naturaleza y objeto de la contratación.
- Guardar confidencialidad de toda la información (física o digital) proveída por el OSIPTEL para la prestación del servicio.
    - Preservar la integridad de la información a los que tenga acceso.
- Cumplir con las "políticas de seguridad de la información", con especial consideración de la sección "4.9 – Relación con proveedores".

15 OTRAS OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

Propiedad Intelectual

El Contratista no tendrá ningún título, patente u otros derechos de propiedad en ninguno de los documentos entregables. Tales derechos pasarán a ser propiedad del OSIPTEL.

"… el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"
(…)
"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".

ANEXO 1

LISTADO DE PROCESOS DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

A DICIEMBRE – 2019

PROCESOS NIVEL 1	PROCESOS NIVEL 2
1. Recepción y admisibilidad de expedientes	1.1 Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por la empresa operadora
	1.2 Recepción y Admisibilidad de Expedientes presentado por el usuario
2. Recepción de documentación adicional para el expediente	2.1 Recepción de Cartas de Cumplimiento presentadas por la empresa operadora
	2.2 Recepción de Documentación Adicional para el expediente
3. Calificación y asignación del expediente	3.1 Calificación y Asignación del Expediente
	3.2 Asignación de la organización interna en el SISTRAM[8]
	3.3 Reasignación del Expediente
	3.4 Des asignación del Expediente
4. Digitalización del expediente y documentación adicional	4.1 Digitalización del Expediente y Documentación Adicional
5. Armado del expediente	5.1 Armado del Expediente
6. Analisis del expediente y elaboración del Proyecto de Resolución	6.1 Análisis del Expediente y Emisión de la Resolución de Tramite y Resolución Final
	6.2 Emisión de la Resolución de Enmienda
	6.3 Análisis del Expediente y Emisión del Proveído de Anulación de Expediente
	6.4 Análisis del Expediente y Emisión de Proveído de Anulación de Resolución
	6.5 Análisis del Expediente y Emisión de Resolución de Nulidad del Acto Administrativo
	6.6 Emisión de cartas a usuarios y EO con respecto a sus expedientes
7. Organización y convocatoria de la sesión	7.1 Organización y Convocatoria de la sesión
8. Elaboración e impresión del acta de sesión	8.1 Elaboración e Impresión del Acta de Sesión
9. Notificación de las resoluciones	9.1 Notificación de las Resoluciones
	9.2 Publicación de Edicto
10. Anexo de documentación al expediente y foliación	10.1 Anexo de Documentación al expediente y foliación
11. Archivo del expediente	11.1 Archivo al expediente
	11.2 Remisión al Archivo Central
12. Imposición de sanciones y medidas correctivas del TRASU	12.1 Elaboración del Informe Semestral de Denuncias
	12.2 Elaboración de Informe Semestral de Infracciones al Procedimiento (Queja)

[8] SISTRAM: Sistema para la Gestión Resolutiva del TRASU

PROCESOS NIVEL 1	PROCESOS NIVEL 2
	12.3 Elaboración de Informe Semestral de Evaluación de Cumplimiento
	12.4 Revisión de Casos Especiales
	12.5 Verificación de Medidas Correctivas
	12.6 Imposición de Sanciones del TRASU
13. Denuncias	13.1 Atención de Denuncias

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	**CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL**
A.1	**CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE**

El postor para la prestación del servicio, deberá contemplar como mínimo cinco (05) personas, consideradas como personal clave.

El equipo mínimo para el proyecto debe ser de (01) Jefe de Proyecto, (01) Especialista de Procesos, un (01) Especialista en Tecnologías de Información, (01) Especialista Legal y (01) Asistente de Procesos.

A.1.1	**FORMACIÓN ACADÉMICA**

Requisitos:

1. Jefe de Proyecto
   - Titulado o bachiller en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Ciencias de la Computación, Ingeniería de Software, Ingeniería Económica, Ingeniería Empresarial y de Sistemas, Economía, Ingeniería Estadística e Informática.
   - Maestría en Proyectos o Gestión de Operaciones o MBA o PMP

2. Especialista en Procesos
   - Titulado o bachiller en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Computación, Ciencias de la Computación, Administración de Empresas, Economía, Ingeniería Económica, Ingeniería Estadística e Informática, Ingeniería Informática.

3. Especialista en Tecnologías de Información (TI)
   - Titulado o bachiller en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería de Computación, Ingeniería Informática, Ingeniería de Software, Ingeniería Empresarial y de Sistemas, Ingeniería Informática y de Sistemas, Ciencias de Computación.

4. Especialista Legal
   - Título Profesional de Derecho

5. Asistente de Procesos
   - Bachiller en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Computación, Ciencias de la Computación, Administración de Empresas, Economía, Ingeniería Empresarial, Ingeniería Económica, Ingeniería Estadística e Informática, Ingeniería Informática

Acreditación:

Los Grados o Títulos será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.

En caso que los grados y títulos no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

A.1.2	**CAPACITACIÓN**

Requisitos:

1. Jefe de Proyecto
   - Con estudio en gestión de proyectos, que se acredite un mínimo de 80 horas.
   - Con estudios en gestión de procesos, que se acredite un mínimo de 40 horas lectivas.

2. Especialista en Procesos
   - Con estudio en gestión de procesos, que se acredite un mínimo de 40 horas.
   - Con estudio en gestión de proyectos, que se acredite un mínimo de 40 horas
   - Con estudio en Business Process Management (BPM), que se acredite un mínimo de 80 horas.

3. Especialista en Tecnologías de Información (TI)
   - Con estudio en Business Process Management (BPM) o gestión de procesos, que se

	acredite un mínimo de 80 horas • Con estudio en metodologías ágiles o metodologías de innovación, que se acredite un mínimo de 40 horas. • Con estudio en gestión de proyectos, que se acredite un mínimo de 40 horas • Con estudio en Infraestructura de Tecnologías de Información, que se acredite un mínimo de 24 horas. 4. Especialista Legal • Con estudio en Derecho Administrativo, que se acredite un mínimo de 40 horas • Con estudio en Regulación en Servicios Públicos o Impacto Regulatorio o Gestión Pública, que se acredite un mínimo de 40 horas 5. Asistente de Procesos • Con estudio en gestión de procesos o en el manejo de herramientas técnicas para la gestión de procesos, que se acredite un mínimo de 20 horas. Acreditación: Se acreditará con copia simple de constancias, certificados u otros documentos, según corresponda. **Importante** *Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.*
B.2	**EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE**
	Requisitos: 1. Jefe de Proyecto • Experiencia mínima de 6 años en labores de gestión de proyectos o rediseño de procesos, ya sea en el sector público o privado, en entidades nacionales o internacionales 2. Especialista en Procesos • Experiencia mínima de 5 años en labores como especialista de procesos BPM, ya sea en el sector público o privado, en entidades nacionales o internacionales 3. Especialista en Tecnologías de Información (TI) • Experiencia general mínima de 5 años en labores como analista o especialista en sistemas, ya sea en el sector público o privado, en entidades nacionales o internacionales • Experiencia especifica mínima de 2 años en labores en gestión o diseño de procesos BPM, ya sea en el sector público o privado, en entidades nacionales o internacionales • Experiencia específica mínima de 2 años en proyectos de Tecnologías de Información, ya sea en el sector público o privado, en entidades nacionales o internacionales 4. Especialista Legal • Experiencia general mínima de 5 años en labores como analista o especialista en organismos reguladores o en organismos internacionales o tribunales legales o en el área legal de entidades en el sector público o privado 5. Asistente de Procesos • Experiencia general mínima de 2 años en labores como asistente o analista en la documentación de procesos en entidades públicas o privadas De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado. Acreditación: La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

	Importante • *Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.* • *En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.* • *Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.* • *Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.*
C	**EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**
	Requisitos: El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1'500,000.00 (Un Millón Quinientos Mil y 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. Se consideran servicios similares a los siguientes:[8] • Análisis, rediseño y automatización de procesos con BPM • Reingeniería y automatización de procesos con BPM • Implementación de proyectos de tecnologías de información o sistemas de información y plataformas informáticas, para la automatización de procesos Acreditación: La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, 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 o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago[9], correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones. En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el **Anexo Nº 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad. En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de

[8] Se está considerando en los servicios similares la experiencia en automatización de procesos con BPM debido a que el objetivo del servicio es contar con un estudio que permita posteriormente la automatización del proceso de reclamos de usuarios

[9] Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

> *"… el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"*
> *(…)*
> *"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".*

	presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados. En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato. Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales. Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente. Si el postor acredita experiencia de una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo N° 9.** Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda. Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo Nº 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad. **Importante** • *Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.* • *En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*

Importante

- *Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.*

- *El cumplimiento de los Términos de Referencia se realiza mediante la presentación de una declaración jurada. De ser el caso, adicionalmente la Entidad puede solicitar documentación que acredite el cumplimiento del algún componente de estos. Para dicho efecto, consignará de manera detallada los documentos que deben presentar los postores en el literal e) del numeral 2.2.1.1 de esta sección de las bases.*

- *Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada.*

CAPÍTULO IV
FACTORES DE EVALUACIÓN

La evaluación se realiza sobre la base de cien (100) puntos.

Para determinar la oferta con el mejor puntaje y el orden de prelación de las ofertas, se considera lo siguiente:

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
A. PRECIO	
Evaluación: Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor. Acreditación: Se acreditará mediante registro en el SEACE o el documento que contiene el precio de la oferta **(Anexo N° 6)**, según corresponda.	La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula: $Pi = \frac{Om \times PMP}{Oi}$ **i** = Oferta **Pi** = Puntaje de la oferta a evaluar **Oi** = Precio i **Om** = Precio de la oferta más baja **PMP** = Puntaje máximo del precio **95 puntos**
B. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO[10]	
Evaluación: Se evaluará en función al plazo ofertado, el cual debe mejorar el plazo de ejecución establecido en los Términos de Referencia. Se busca mejorar el plazo de presentación correspondiente al Informe N° 01. (Ver 6.2 del TDR). Acreditación: Se acreditará mediante la presentación de declaración jurada de plazo de prestación del servicio. **(Anexo Nº 4)**	De 34 hasta 35 días calendario: **05 puntos** De 36 hasta 37 días calendario: **03 puntos** De 38 hasta 39 días calendario: **01 puntos**
PUNTAJE TOTAL	**100 puntos[11]**

Importante

Los factores de evaluación elaborados por el comité de selección son objetivos y guardan vinculación, razonabilidad y proporcionalidad con el objeto de la contratación. Asimismo, estos no pueden calificar con puntaje el cumplimiento de los Términos de Referencia ni los requisitos de calificación.

[10] Este factor podrá ser consignado cuando del expediente de contratación se advierta que el plazo establecido para la prestación del servicio admite reducción, para lo cual deben establecerse rangos razonables para la asignación de puntaje, esto es que no suponga un riesgo de incumplimiento contractual y que represente una mejora al plazo establecido.

[11] Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación.

CAPÍTULO V
PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

Dependiendo del objeto del contrato, de resultar indispensable, puede incluirse cláusulas adicionales o la adecuación de las propuestas en el presente documento, las que en ningún caso pueden contemplar disposiciones contrarias a la normativa vigente ni a lo señalado en este capítulo.

Conste por el presente documento, la contratación del servicio de "Rediseño del proceso de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL", que celebra de una parte el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, en adelante LA ENTIDAD, con RUC Nº 20216072155, con domicilio legal en Calle de la Prosa N° 136 – San Borja, representada por [……..…], identificado con DNI Nº [……], y de otra parte […….....], con RUC Nº [.....], con domicilio legal en […….....], inscrita en la Ficha N° [……..…..] Asiento N° [……....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [……], debidamente representado por su Representante Legal, […….....], con DNI N° [……..], según poder inscrito en la Ficha N° [……..], Asiento N° [……] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [……], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [……..], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO Nº 007-2020/OSIPTEL** para la contratación del "Rediseño del proceso de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL", a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la contratación del "Rediseño del proceso de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL".

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

El monto total del presente contrato asciende a [CONSIGNAR MONEDA Y MONTO], que incluye todos los impuestos de Ley.

Este monto comprende el costo del servicio, todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución del servicio materia del presente contrato.

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO[12]

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en SOLES, en cuatro (04) armadas**,** luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, de acuerdo con el siguiente detalle:

Pagos	Porcentaje
Primera armada, previa conformidad del primer entregable	20% del monto total del Contrato
Segunda armada, previa conformidad del segundo entregable	25% del monto total del Contrato
Tercera armada, previa conformidad del tercer entregable	25% del monto total del Contrato
Cuarta armada, previa conformidad del cuarto entregable	30% del monto total del Contrato

[12] En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad de dicho funcionario.

LA ENTIDAD debe efectuar el pago de las contraprestaciones pactadas a favor del CONTRATISTA dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

En caso de retraso en el pago por parte de LA ENTIDAD, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tendrá derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Ley de Contrataciones del Estado y en el artículo 171 de su Reglamento, los que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse.

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato es de (……..) (……) días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de la firma del contrato.

CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

El presente contrato está conformado por las bases integradas, la oferta ganadora, así como los documentos derivados del procedimiento de selección que establezcan obligaciones para las partes.

CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS

EL CONTRATISTA entregó al perfeccionamiento del contrato la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de LA ENTIDAD, por los conceptos, montos y vigencias siguientes:

- De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la Carta Fianza [INDICAR EL TIPO DE GARANTÍA PRESENTADA] N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE]. Monto que es equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original, la misma que debe mantenerse vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación.

Importante

Al amparo de lo dispuesto en el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en el caso de contratos periódicos de prestación de servicios en general, si el postor ganador de la buena pro solicita la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original como garantía de fiel cumplimiento de contrato, debe consignarse lo siguiente:

"De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la retención que debe efectuar LA ENTIDAD, durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo."

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

LA ENTIDAD puede solicitar la ejecución de las garantías cuando EL CONTRATISTA no las hubiere renovado antes de la fecha de su vencimiento, conforme a lo dispuesto por el literal a) del numeral 155.1 del artículo 155 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA NOVENA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por:

ENTREGABLES	GERENCIA RESPONSABLE DE LA CONFORMIDAD
PRIMER ENTREGABLE	Secretaría Técnica Adjunta del TRASU, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto y la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística otorgarán la conformidad al Plan de Trabajo.
	Secretaría Técnica Adjunta del TRASU1 como área usuaria, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto en los aspectos relacionados con el análisis de experiencia de usuarios, herramientas de innovación, e inversiones, y la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística en los aspectos técnicos relacionados a tecnologías de información.
SEGUNDO ENTREGABLE	Secretaría Técnica Adjunta del TRASU como área usuaria y la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto emitirá validación técnica de los procesos rediseñados en sus diferentes alternativas de solución.
TERCER ENTREGABLE	La Secretaría Técnica Adjunta del TRASU como área usuaria y la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones, Estadística en los aspectos técnicos relacionados a tecnologías de información y la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto en los aspectos relacionados a procesos, costos, evaluación de proyectos y conclusiones.
CUARTO ENTREGABLE	La Secretaría Técnica Adjunta del TRASU como área usuaria y la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística en los aspectos técnicos relacionados a tecnologías de información y la Gerencia de Planeamiento y Presupuestos en los aspectos relacionados a la gestión de inversiones y procesos.

La conformidad será emitida en el plazo máximo de [CONSIGNAR SIETE (7) DÍAS O MÁXIMO QUINCE (15) DÍAS, EN CASO SE REQUIERA EFECTUAR PRUEBAS QUE PERMITAN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN] días de producida la recepción.

De existir observaciones, LA ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de ocho (8) días. Dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar el plazo para subsanar no puede ser menor de cinco (5) ni mayor de quince (15) días. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliese a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD no otorga la conformidad, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

CLÁUSULA DÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA declara bajo juramento que se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento.

CLÁUSULA UNDÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La conformidad del servicio por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto vigente}}{F \times \text{plazo vigente en días}}$$

Donde:

F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;
F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. 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 no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Importante

De haberse previsto establecer penalidades distintas a la penalidad por mora, incluir dichas penalidades, los supuestos de aplicación de penalidad, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar, conforme el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Otras penalidades

En caso culmine el vínculo contractual entre el Contratista y el personal clave propuesto para el servicio; el Contratista, deberá comunicar el hecho al OSIPTEL con siete (07) días de anticipación a la finalización de dicho vínculo. Asimismo, en el plazo antes citado, el Contratista debe ingresar por Mesa de Partes los documentos del personal de reemplazo dirigido a la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU en su calidad de área usuaria, cuyo(s) perfil(es), debe(n) ser igual o superior respecto al personal clave inicialmente propuesto; y, que es materia de reemplazo.

El OSIPTEL, contará con un plazo no mayor de siete (07) días calendario para emitir opinión sobre el perfil del nuevo personal propuesto. Cabe señalar que, el nuevo personal propuesto no puede interactuar, en tanto, el área usuaria no haya emitido su opinión favorable.

N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo
1	El Contratista no cumple con efectuar el cambio del personal de acuerdo con los requisitos y/o el plazo establecido.	0.25 UIT por cada día de ausencia del personal[13].

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta o del pago final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.

[13] Este plazo no incluye, el tiempo del área usuaria para emitir opinión.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 32.3 del artículo 32 y artículo 36 de la Ley de Contrataciones del Estado, y el artículo 164 de su Reglamento. De darse el caso, LA ENTIDAD procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

Cuando se resuelva el contrato por causas imputables a algunas de las partes, se debe resarcir los daños y perjuicios ocasionados, a través de la indemnización correspondiente. Ello no obsta la aplicación de las sanciones administrativas, penales y pecuniarias a que dicho incumplimiento diere lugar, en el caso que éstas correspondan.

Lo señalado precedentemente no exime a ninguna de las partes del cumplimiento de las demás obligaciones previstas en el presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: ANTICORRUPCIÓN

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, EL CONTRATISTA se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

Sólo en lo no previsto en este contrato, en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, en las directivas que emita el OSCE y demás normativa especial que resulte aplicable, serán de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente, cuando corresponda, y demás normas de derecho privado.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS[14]

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Facultativamente, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 224 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el numeral 45.21 del artículo 45 de la Ley de Contrataciones del Estado.

[14] De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION

LA ENTIDAD deja constancia de la entrega de la Política POL-SGSI-08 "Seguridad para proveedores" a fin de cautelar la seguridad de la información por parte del OSIPTEL, al CONTRATISTA".

EL CONTRATISTA se obliga a conservar y tratar como reservada toda la información que se declare como Información Confidencial.

La Información Confidencial no será revelada en ningún caso y bajo ningún motivo por EL CONTRATISTA, sin el consentimiento previo y por escrito de LA ENTIDAD, salvo por lo dispuesto en la presente cláusula. En este sentido, EL CONTRATISTA se compromete a limitar el acceso a la Información Confidencial de forma tal que sólo sea accesible a aquellas personas que necesariamente deban involucrarse en las conversaciones, tratativas y/o acuerdos mantenidos con LA ENTIDAD.

EL CONTRATISTA se compromete a no divulgar ni transferir a terceros la información a la que pudiera tener acceso él o su personal, siendo que, de ser el caso, EL CONTRATISTA responderá legalmente por los daños y perjuicios causados.

EL CONTRATISTA se compromete a guardar la Información Confidencial en un archivo especial que posea las condiciones suficientes de seguridad.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

Cualquiera de las partes puede elevar el presente contrato a Escritura Pública corriendo con todos los gastos que demande esta formalidad.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Las partes declaran el siguiente domicilio para efecto de las notificaciones que se realicen durante la ejecución del presente contrato:

DOMICILIO DE LA ENTIDAD: Calle de la Prosa 136 – San Borja

DOMICILIO DEL CONTRATISTA: [CONSIGNAR EL DOMICILIO SEÑALADO POR EL POSTOR GANADOR DE LA BUENA PRO AL PRESENTAR LOS REQUISITOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO]

La variación del domicilio aquí declarado de alguna de las partes debe ser comunicada a la otra parte, formalmente y por escrito, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario.

De acuerdo con las bases integradas, la oferta y las disposiciones del presente contrato, las partes lo firman por duplicado en señal de conformidad en la ciudad de [.....] al [CONSIGNAR FECHA].

"LA ENTIDAD"

"EL CONTRATISTA"

ANEXOS

ANEXO Nº 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO Nº 007-2020/OSIPTEL
Presente.-

El que se suscribe, [……..], postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], con poder inscrito en la localidad de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] en la Ficha Nº [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] Asiento Nº [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :	Teléfono(s) :				
MYPE[15]		Sí		No	
Correo electrónico :					

Autorización de notificación por correo electrónico:

… [CONSIGNAR SÍ O NO] autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.
4. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
5. Notificación de la orden de servicios[16]

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

…….
Firma, Nombres y Apellidos del postor o Representante legal, según corresponda

Importante
La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.

[15] Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/ y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el artículo 149 del Reglamento.

[16] Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los cien mil Soles (S/ 100 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

Importante
Cuando se trate de consorcios, la declaración jurada es la siguiente:

ANEXO Nº 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO Nº 007-2020/OSIPTEL
Presente.-

El que se suscribe, [……..], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL CONSORCIO], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Datos del consorciado 1					
Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :	Teléfono(s) :				
MYPE[17]		Sí		No	
Correo electrónico :					

Datos del consorciado 2					
Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :	Teléfono(s) :				
MYPE[18]		Sí		No	
Correo electrónico :					

Datos del consorciado …					
Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :	Teléfono(s) :				
MYPE[19]		Sí		No	
Correo electrónico :					

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

… [CONSIGNAR SÍ O NO] autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

[17] En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/ y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el artículo 149 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

[18] Ibídem.

[19] Ibídem.

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.
4. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
5. Notificación de la orden de servicios[20]

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

…….....
Firma, Nombres y Apellidos del representante común del consorcio

Importante
La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.

[20] Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los cien mil Soles (S/ 100 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO Nº 2

DECLARACIÓN JURADA
(ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO Nº 007-2020/OSIPTEL
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro bajo juramento:

i. No haber incurrido y me obligo a no incurrir en actos de corrupción, así como a respetar el principio de integridad.

ii. No tener impedimento para postular en el procedimiento de selección ni para contratar con el Estado, conforme al artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado.

iii. Que mi información (en caso que el postor sea persona natural) o la información de la persona jurídica que represento, registrada en el RNP se encuentra actualizada.

iv. Conocer las sanciones contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como las disposiciones aplicables del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

v. Participar en el presente proceso de contratación en forma independiente sin mediar consulta, comunicación, acuerdo, arreglo o convenio con ningún proveedor; y, conocer las disposiciones del Decreto Legislativo Nº 1034, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.

vi. Conocer, aceptar y someterme a las bases, condiciones y reglas del procedimiento de selección.

vii. Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presento en el presente procedimiento de selección.

viii. Comprometerme a mantener la oferta presentada durante el procedimiento de selección y a perfeccionar el contrato, en caso de resultar favorecido con la buena pro.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

……
Firma, Nombres y Apellidos del postor o Representante legal, según corresponda

Importante
En el caso de consorcios, cada integrante debe presentar esta declaración jurada, salvo que sea presentada por el representante común del consorcio.

ANEXO Nº 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO Nº 007-2020/OSIPTEL
Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el servicio de "Rediseño del proceso de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL", de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

……..
Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según corresponda

Importante
Adicionalmente, puede requerirse la presentación de documentación que acredite el cumplimiento de los términos de referencia, conforme a lo indicado en el acápite relacionado al contenido de las ofertas de la presente sección de las bases.

ANEXO Nº 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO Nº 007-2020/OSIPTEL
Presente.-

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente procedimiento de selección en el siguiente plazo:

-	Plan de trabajo	07 días calendario
-	Informe N° 01	"X" días calendario
-	Informe N° 02	130 días calendario
-	Informe N° 03	170 días calendario
-	Informe Final	(200 – (40 – "X") días calendario

Cada uno de los plazos se contará a partir del día siguiente de la firma del contrato.

En caso el postor decida mejorar el plazo de entrega del Informe N° 01, conforme a lo establecido en el factor de evaluación del Capítulo IV, deberá incorporar el siguiente texto:

"Asimismo, me comprometo con mejorar el plazo de entrega del Informe N° 01 en "X" días calendario."

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

……
Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según corresponda

Importante
La variable "X" corresponde al plazo mejorado respecto al Informe N° 1 establecido en los factores de evaluación del Capítulo IV de las Bases

ANEXO Nº 5

PROMESA DE CONSORCIO
(Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO Nº 007-2020/OSIPTEL
Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta al **CONCURSO PÚBLICO Nº 007-2020/OSIPTEL**.

Asimismo, en caso de obtener la buena pro, nos comprometemos a formalizar el contrato de consorcio, de conformidad con lo establecido por el artículo 140 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, bajo las siguientes condiciones:

a) Integrantes del consorcio

1. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1].
2. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2].

b) Designamos a [CONSIGNAR NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE COMÚN], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], como representante común del consorcio para efectos de participar en todos los actos referidos al procedimiento de selección, suscripción y ejecución del contrato correspondiente con [CONSIGNAR NOMBRE DE LA ENTIDAD].

Asimismo, declaramos que el representante común del consorcio no se encuentra impedido, inhabilitado ni suspendido para contratar con el Estado.

c) Fijamos nuestro domicilio legal común en [.....].

d) Las obligaciones que corresponden a cada uno de los integrantes del consorcio son las siguientes:

1.	OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1]	[%][21]
	[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]	
2.	OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2]	[%][22]
	[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]	
	TOTAL OBLIGACIONES	100%[23]

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

[21] Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

[22] Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

[23] Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

.....	.....
Consorciado 1	**Consorciado 2**
Nombres, apellidos y firma del Consorciado 1	**Nombres, apellidos y firma del Consorciado 2**
o de su Representante Legal	**o de su Representante Legal**
Tipo y N° de Documento de Identidad	**Tipo y N° de Documento de Identidad**

Importante

De conformidad con el artículo 52 del Reglamento, las firmas de los integrantes del consorcio deben ser legalizadas.

Importante
En el caso de procedimientos convocados a suma alzada únicamente se debe adjuntar el Anexo N° 6, cuando corresponda indicar el monto de la oferta de la prestación accesoria o que el postor goza de alguna exoneración legal

ANEXO Nº 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO Nº 007-2020/OSIPTEL
Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que, de acuerdo con las bases, mi oferta es la siguiente:

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
TOTAL	

El precio de la oferta [CONSIGNAR LA MONEDA DE LA CONVOCATORIA] incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

……..
Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según corresponda

Importante

- *El postor debe consignar el precio total de la oferta, sin perjuicio que, de resultar favorecido con la buena pro, presente el detalle de precios unitarios para el perfeccionamiento del contrato.*
- *El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:*

  Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN]".

ANEXO Nº 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO Nº 007-2020/OSIPTEL
Presente.-

Mediante el presente, el suscrito detalla la siguiente EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD*:*

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP [24]	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO[25]	EXPERIENCIA PROVENIENTE[26] DE:	MONEDA	IMPORTE[27]	TIPO DE CAMBIO VENTA[28]	MONTO FACTURADO ACUMULADO [29]
1										
2										
3										
4										

Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho periodo.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente. Al respecto, según la Opinión N° 216-2017/DTN *"Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz"*. Del mismo modo, según lo previsto en la Opinión N° 010-2013/DTN, *"… en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe"*.

Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

[29] Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP [24]	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO[25]	EXPERIENCIA PROVENIENTE[26] DE:	MONEDA	IMPORTE[27]	TIPO DE CAMBIO VENTA[28]	MONTO FACTURADO ACUMULADO [29]
5										
6										
7										
8										
9										
10										
	…									
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....

Firma, Nombres y Apellidos del postor o
Representante legal o común, según corresponda

ANEXO Nº 9

DECLARACIÓN JURADA
(NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO Nº 007-2020/OSIPTEL
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro que la experiencia que acredito de la empresa [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA] absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, no se encuentra en el supuesto establecido en el numeral 49.4 del artículo 49 del Reglamento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

……
Firma, Nombres y Apellidos del postor o Representante legal, según corresponda

Importante
A efectos de cautelar la veracidad de esta declaración, el postor puede verificar la información de la Relación de Proveedores Sancionados por el Tribunal de Contrataciones del Estado con Sanción Vigente en http://portal.osce.gob.pe/rnp/content/relación-de-proveedores-sancionados. *También le asiste dicha facultad al órgano encargado de las contrataciones o al órgano de la Entidad al que se le haya asignado la función de verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro.*

INFORMACIÓN DEL CCI

FECHA ☐☐ - ☐☐ - ☐☐

Por medio del presente, informo al OSIPTEL los datos de mi representada:

NOMBRE O RAZON SOCIAL DEL PROVEEDOR

RUC

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Y solicito dispongan que los pagos sean abonados en la siguiente cuenta corriente en moneda nacional perteneciente a mí representada, aperturada con el RUC antes indicado y con Código de Cuenta Interbancarios (CCI) N°:

BANCO

CCI

☐☐☐☐ - ☐☐☐☐ - ☐☐☐☐ - ☐☐☐☐ - ☐☐☐☐

En caso de ser persona natural, confirmo que he realizado las afiliaciones correspondientes ante la entidad financiera a fin de que el Código de Cuenta Interbacario (CCI) antes indicado, se encuentre debidamente asociado al número de RUC que he expuesto, lo cual es requisito indispensable para la cancelación del comprobante de pago emitido.

CONFIRMO LO ANTES EXPUESTO SI ☐ Las personas naturales marcar con una "X"

Así mismo, dejo constancia que la factura a ser emitida por mi representada, una vez cumplida o atendida la correspondiente Orden de Compra y/o de Servicio o las prestaciones en bienes y/o servicios materia del contrato quedará cancelada para todos sus efectos mediante la sola acreditación del importe de la referida factura a favor de la cuenta en la entidad bancaria a que se refiere en el presente documento.

De efectuarse cambios en el número de la cuenta corriente, mi representada es responsable de comunicar al OSIPTEL el nuevo número de CCI.

Finalmente, ante cualquier eventualidad en el proceso de pago, detallo los datos de la persona a contactar:

NOMBRE DEL CONTACTO

CORREO ELECTRÓNICO **TELEFONOS**

Atentamente,

Datos del representante legal:

FIRMA

NOMBRE

DNI