

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

Aprobado mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD



SUB DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD – DIRECCIÓN TÉCNICO NORMATIVA
ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO - OSCE

SIMBOLOGÍA UTILIZADA:

N°	Símbolo	Descripción
1	[ABC] / [.....]	La información solicitada dentro de los corchetes sombreados debe ser completada por la Entidad durante la elaboración de las bases.
2	[ABC] / [.....]	Es una indicación, o información que deberá ser completada por la Entidad con posterioridad al otorgamiento de la buena pro para el caso específico de la elaboración de la PROFORMA DEL CONTRATO; o por los proveedores, en el caso de los ANEXOS de la oferta.
3	<div>Importante</div> <ul style="list-style-type: none"> • Abc 	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
4	<div>Advertencia</div> <ul style="list-style-type: none"> • Abc 	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
5	<div>Importante para la Entidad</div> <ul style="list-style-type: none"> • Xyz 	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y deben ser eliminadas una vez culminada la elaboración de las bases.

CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:

Las bases estándar deben ser elaboradas en formato WORD, y deben tener las siguientes características:

N°	Características	Parámetros
1	Márgenes	Superior : 2.5 cm Inferior: 2.5 cm Izquierda: 2.5 cm Derecha: 2.5 cm
2	Fuente	Arial
3	Estilo de Fuente	Normal: Para el contenido en general Cursiva: Para el encabezado y pie de página Para las Consideraciones importantes (ítem 3 del cuadro anterior)
4	Color de Fuente	Automático: Para el contenido en general Azul : Para las Consideraciones importantes (ítem 3 del cuadro anterior)
5	Tamaño de Letra	16 : Para las dos primeras hojas de las Secciones General y Específica 11 : Para el nombre de los Capítulos. 10 : Para el cuerpo del documento en general 9 : Para el encabezado y pie de página Para el contenido de los cuadros, pudiendo variar, según la necesidad 8 : Para las Notas al pie
6	Alineación	Justificada: Para el contenido en general y notas al pie. Centrada : Para la primera página, los títulos de las Secciones y nombres de los Capítulos)
7	Interlineado	Sencillo
8	Espaciado	Anterior : 0 Posterior : 0
9	Subrayado	Para los nombres de las Secciones y para resaltar o hacer hincapié en algún concepto

INSTRUCCIONES DE USO:

- Una vez registrada la información solicitada dentro de los corchetes sombreados en gris, el texto deberá quedar en letra tamaño 10, con estilo normal, sin formato de negrita y sin sombrear.
- La nota **IMPORTANTE** no puede ser modificada ni eliminada en la Sección General. En el caso de la Sección Específica debe seguirse la instrucción que se indica en dicha nota.

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

**CONCURSO PÚBLICO N° 005-2022-SERPOST S.A.
PRIMERA CONVOCATORIA**

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACION Y
SUSCRIPCION DE LICENCIAS DE SOFTWARE
ESPECIALIZADO PARA LA GESTION DE VENTAS Y
ATENCION AL CLIENTE DE SERPOST S.A.**

9

9.5

9

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.

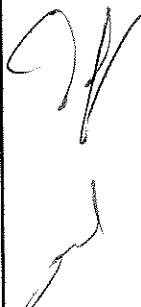
De igual forma, deben poner en conocimiento del OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI los indicios de conductas anticompetitivas que se presenten durante el proceso de contratación, en los términos del Decreto Legislativo N° 1034, "Ley de Represión 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 o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹). 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 Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

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.

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 accesorio, 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 doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), 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.
- 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, 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 y numeral 151.2 del artículo 151 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 : SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A.
RUC N° : 20256136865
Domicilio legal : Av. Tomás Valle Cdra. 7 s/n – Los Olivos
Teléfono: : 511-5000 anexo 5033
Correo electrónico: : ccuya@serpost.com.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del servicio de implementación y suscripción de licencias de software especializado para la gestión de ventas y atención al cliente de SERPOST S.A.

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Informe N° 194-ALA-22 el 29.03.2022.

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 corresponde.

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 90 días calendarios la implementación y ejecución del servicio por 24 meses o dos (02) años en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Gratuito

1.10. BASE LEGAL

- Ley N° 31365 Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2022.
- Ley N° 31366 Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2022
- Ley N° 28411 – Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- TUO de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 082-2019-EF.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado con Decreto Supremo N° 344-2018-EF, modificados mediante Decreto Supremo N° 377-2019-EF y Decreto Supremo N° 168-2020-EF.
- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Unico Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.
- Texto Unico Ordenado de la Ley de Promoción de la competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2008-TR.
- 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 documentos², la siguiente documentación:

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

- a) Declaración jurada de datos del postor. (**Anexo N° 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.

² La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

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 – PIDE³ 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 N° 2)**
- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. **(Anexo N° 3)**
- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. **(Anexo N° 4)⁴**
- 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 N° 5)**
- g) El precio de la oferta en soles debe registrarse directamente en el formulario electrónico del SEACE.

Adicionalmente se debe adjuntar el Anexo N° 6 en el caso de procedimientos convocados a precios unitarios, esquema mixto de suma alzada y precios unitarios, porcentajes u honorario fijo y comisión de éxito, según corresponda.

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.

³ 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/>

⁴ 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

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:

- Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- Garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, de ser el caso.
- Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
- 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.
- Copia de la vigencia del poder no menor a 30 días hábiles del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

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 – PIDE⁵ 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).

- Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁶.
- Estructura de costos, según anexo 3 de los TDR
- Anexo 1 de los TDR
- Anexo 2 de los TDR

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, 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 y numeral 151.2 del artículo 151 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.*

⁵ 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/>

⁶ Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

- 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 doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), 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 Haya⁷.
- La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.

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 Departamento de Abastecimiento, sede central SERPOST S.A., sito en Av. Tomás Valle s/n cdra 7 – Los Olivos, Lima.

2.5. ADELANTOS⁸

La Entidad otorgará adelanto directo por el máximo del 30% del monto del contrato original.

El contratista debe solicitar los adelantos dentro de los ocho (08) días hábiles de suscrito el contrato, adjuntando a su solicitud la garantía por adelantos⁹ mediante carta fianza o póliza de caución acompañada del comprobante de pago correspondiente. Vencido dicho plazo no procede la solicitud.

La Entidad debe entregar el monto solicitado dentro de 10 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud del contratista⁹.

2.6. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación de la siguiente manera:

- Primer pago; al finalizar el primer mes y a la presentación y entrega de los documentos del punto 5.8.2 primer entregable, corresponderá al 30% del valor de la implementación.
- Segundo pago; al finalizar el segundo mes y corresponderá al 100% del valor de las licencias y entrega de los documentos del punto 5.8.3 (TdR) segundo entregable.
- Tercer pago; a la presentación y entrega de los documentos del punto 5.8.4 (TdR) tercer entregable; corresponderá la diferencia (70%) del valor de la implementación.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe

⁷ Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

⁸ Si la Entidad ha previsto la entrega de adelantos, debe prever el plazo en el cual el contratista debe solicitar el adelanto, así como el plazo de entrega del mismo, conforme a lo previsto en el artículo 156 del Reglamento.

⁹ De conformidad con el artículo 153 del Reglamento, esta garantía debe ser emitida por idéntico monto y un plazo mínimo de vigencia de tres (3) meses, renovable por un plazo idéntico hasta la amortización total del adelanto otorgado. Cuando el plazo de ejecución contractual sea menor a tres (3) meses, las garantías pueden ser emitidas con una vigencia menor, siempre que cubra la fecha prevista para la amortización total del adelanto otorgado.

contar con la siguiente documentación:

- La conformidad será emitida por la Subgerente de Tecnologías de la Información, el Dpto. de Sistemas de la Información, el Dpto. de Tecnología y Comunicaciones, el Gerente Comercial, la Subgerencia de Ventas y Subgerencia de Marketing, el Gerente de Administración de Canales, el Subgerente de Administraciones Postales.
- Comprobante de pago

Dicha documentación se debe presentar en el Departamento de Abastecimiento, sede central SERPOST S.A., sito en Av. Tomas Valle s/n cdra. 7 – Los Olivos, Lima.



CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

TERMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

"Servicio de implementación y suscripción de licencias de software especializado para la gestión de ventas y atención al cliente de SERPOST S.A."

2. FINALIDAD PUBLICA

El presente proceso busca optimizar y mejorar la gestión de ventas y de atención de reclamos, a fin de elevar los niveles de eficiencia del personal del área comercial y administraciones postales y satisfacción de los clientes.

3. ANTECEDENTES

SERPOST S.A viene realizando mejoras respecto a la implementación de nuevas tecnologías, a fin de optimizar la gestión de ventas y atención de reclamos que se realiza de manera manual. En ese sentido, es necesario contar con un sistema que permita construir y administrar relaciones duraderas con los clientes y de este modo añadir valor a la empresa.

4. OBJETIVOS DE CONTRATACION

Objetivo General

Contratar una empresa especializada para que brinde el servicio de implementación y suscripción de licencias de una solución tecnológica para la gestión o administración de relaciones con el cliente (CRM, por sus siglas en inglés) en la modalidad de software como servicio (SaaS, por sus siglas en inglés) por un período de 2 años con 69 licencias como base, cantidad que podrá variar dependiendo de las necesidades de SERPOST S.A.

Objetivo Especifico

- Contar con 69 licencias de la solución tecnológica para la implementación, la suscripción de la licencia debe proporcionar asistencia e incluir soporte técnico del fabricante ante posibles problemas del producto durante el periodo de suscripción, así como también incluir actualizaciones, mejoras y acceso en línea a la documentación del producto sin costo para SERPOST S.A.
- Contar con una plataforma tecnológica especializada para la gestión de ventas realizada por el área comercial y las administraciones postales a nivel nacional, a fin de mejorar los tiempos de atención, la trazabilidad de la información y las actividades de seguimiento y control de los requerimientos solicitados por los clientes y nuevas oportunidades de negocio (captación de nuevos clientes).
- Contar con una plataforma tecnológica especializada para la gestión del servicio al cliente (reclamos y Call Center) que permita el registro de las solicitudes de atención o casos, seguimiento y respuesta, así como la integración con nuestra central telefónica.

5. ALCANCE Y DESCRIPCION DEL SERVICIO

El alcance se extiende a las áreas de ventas y servicio al cliente de la Gerencia Comercial y a las administraciones postales de la Gerencia de Administración de Canales.



El servicio comprende lo siguiente:

5.1. REQUISITOS FUNCIONALES:

- El CRM deberá proporcionar una interfaz de omnicanalidad, para que el personal de SERPOST pueda realizar el registro inicial o apertura de un caso, gestión de los casos, escalado y/o enrutamiento y cierre o término del caso.
- El CRM deberá contar con una interfaz para que los usuarios internos (con licencia del CRM) puedan realizar el seguimiento de sus casos.
- El CRM deberá permitir gestionar la atención de más de un caso a la vez, así como retomar la atención de casos abiertos en cualquier momento.
- El CRM deberá permitir realizar anotaciones relacionadas a los casos.
- El CRM deberá tener un repositorio de conocimiento, para almacenar respuestas a preguntas frecuentes e informaciones relevantes de SERPOST, que puedan ser utilizados en la gestión de casos.

5.1.1. Para la Gestión de Ventas (Área de Ventas y Administraciones Postales)

- El CRM deberá permitir la gestión de venta que comprende la prospección, captación, administración, control y seguimiento de clientes.
- El CRM deberá permitir la gestión de Leads y Oportunidades
 - Integrar las interacciones de los clientes en los principales canales de atención como Call Center, integración con formularios de la página web SERPOST S.A. y captura leads Facebook, Twitter y LinkedIn.
 - Generación y gestión de Leads, conversión de leads en oportunidades de ventas
 - Gestión de Oportunidades, fases hasta el cierre del cliente.
- EL CRM deberá permitir:
 - Ingreso de contactos / información desde la web
 - Deberá incluir una aplicación propia móvil para el ingreso de contactos/información para el sistema operativo ANDROID como mínimo.
- El CRM deberá permitir realizar seguimiento a los vendedores a través de reportes.
 - Performance de jefe/administradores/ vendedores
 - Leads trabajados por vendedores
 - Reportes de actividades realizados por el vendedor y/o administración postal: visitas, llamadas, tareas, reuniones, correos electrónicos, cotizaciones emitidas, etc.
 - Oportunidades cerradas por vendedor.
- El CRM deberá permitir trabajar con Indicadores, Dashboard y Reportes
 - Capacidad de exportar data en formatos como Excel, archivo CSV o PDF
 - Dashboards.
- El CRM deberá permitir crear campañas de marketing
 - Capacidad de envío de correo electrónicos masivos por usuarios a través del correo institucional.



5.1.2. Para la Gestión del Servicio de Atención al Cliente (Reclamos)

- El CRM deberá permitir la creación o vinculación de casos.
- El CRM deberá generar Reportes de reclamos pendientes y solucionados por servicios, fechas, países y administraciones postales.
- El CRM deberá alertar sobre las fechas de vencimiento de los reclamos pendientes.
- El CRM deberá medir la trazabilidad de todos los eventos del trámite del reclamo (etapas)
- El CRM deberá generar reportes de indemnizaciones, por servicios, montos y responsables
- El CRM deberá medir la performance de solución de los reclamos por oficina, personal y servicios
- El CRM deberá permitir insertar archivos digitales.
- El CRM deberá gestionar el registro de expedientes de manera centralizada y automatizada.
- El CRM deberá generar reporte de reclamos cerrados en un plazo determinado (30 días)
- El CRM deberá generar un código único al registro de la solicitud y vincularse a todas las interacciones que se realice en la solución.
- El CRM deberá tener secciones (interfaz de atención de casos) para registro de la información referente a las solicitudes de reclamos:
 - ✓ Sección de datos generales de la solicitud, que debe incluir el número de caso, estado, título y descripción de la solicitud.
 - ✓ Sección de datos de contacto del cliente, que debe incluir sus nombres y apellidos, correo electrónico y teléfono.
 - ✓ Sección de todos los archivos adjuntos asociados a la atención de la solicitud, que debe incluir el nombre del archivo, extensión o tipo de archivo, fecha y hora de carga, tamaño del archivo en Megabytes.
 - ✓ Sección con el historial de todas las acciones, interacciones y comunicaciones realizadas a través de los canales integrados con la solución CRM.
- El CRM deberá gestionar los documentos digitalizados de los expedientes archivados de los casos cerrados hasta cinco años de antigüedad para las consultas posteriores.

La creación de un caso o solicitud de atención en la Solución CRM se inicia con la interacción de **un usuario registrado en el sistema**, mediante una pregunta o comentario a través de los canales de atención de SERPOST S.A que se encuentran integrados a la Solución CRM. Al registrarse la solicitud se genera un código único, al cual debe vincularse todas las interacciones que se realicen a través de la Solución CRM hasta el cierre del caso o solicitud.

5.1.3. Para los Canales de Atención

Call Center (central telefónica)

- El Contratista deberá integrar la solución con nuestra central telefónica de marca PANASONIC KX-NSX1000.
- El CRM deberá permitir la creación o vinculación de casos a partir de llamadas procedentes del Call Center de SERPOST.
- El CRM deberá permitir realizar anotaciones relacionadas a los casos.
- El CRM debe permitir asignación de casos automático como manual.



- El personal de Call Center podrán realizar llamadas a los clientes a través del CRM, y asociarlas a un caso.
- El CRM deberá registrar la información de las llamadas entrantes y salientes, tal como número de teléfono, fecha, hora, duración de la llamada, entre otros que se definan durante la implementación.
- El contratista es responsable de realizar la integración al 100% del CRM con la solución de Call Center actual de SERPOST.
- El Call Center deberá visualizar a través del CRM de los eventos generados por los canales de comunicación con respecto a los casos.



Correo electrónico de SERPOST.

- El CRM deberá integrarse a la/s cuenta/s de correo electrónico por medio de IMAP, POP3 preferentemente por office 365 definidas durante la implementación.
- El CRM deberá permitir el envío de correos a través de las cuentas de correos electrónicos de los colaboradores de SERPOST, asimismo, deberá permitir incluir archivos adjuntos.
- El CRM deberá permitir la creación o vinculación de casos a partir de mensajes procedentes del Correo electrónico de SERPOST designado para tal fin.
- El CRM deberá permitir el envío automático de respuestas por correo electrónico a los clientes sobre la atención de sus casos.



Consideraciones complementarias

- SERPOST S.A. brindara acceso al Contratista a la configuración de la Central telefónica previa coordinación con el Departamento de Tecnología y Comunicaciones de la Subgerencia de Tecnologías de la Información.
- La responsabilidad de la integración de todos los canales al CRM será del contratista y no implicará un costo adicional a SERPOST S.A.
- El CRM deberá permitir la integración con el libro de reclamaciones virtual que se encuentra en la página web institucional extrayendo la información registrada y generando en un caso (reclamo), correo electrónico y central telefónica de SERPOST S.A. durante la ejecución del servicio.
- El CRM deberá permitir acceder al historial de todas las interacciones realizadas con los usuarios a través de todos los canales integrados al CRM.

5.1.4. Gestión de usuarios

- El CRM deberá contar con los siguientes perfiles de usuarios:
 - Gerentes
 - Subgerentes
 - Jefes de Departamento
 - Administradores
 - Supervisores
 - Operadores
 - Personal del Call Center
- Deberá permitir crear y clasificar otros segmentos para los usuarios, a fin de establecer estrategias de comunicación, entre otros.



5.1.5. Gestión de procesos y automatización de tareas

- El CRM deberá permitir configurar reglas y/o alertas automáticas sobre la creación y/o cambio de estado de los casos, los cuales serán visualizadas a través de la herramienta y/o remitidas al correo electrónico de los usuarios.

5.1.6. Gestión de Reportes

El CRM deberá permitir visualizar reportes sobre las atenciones realizadas a través de tableros de control e informes personalizados, y deberán contar con la opción de exportar la información a formatos CSV o XLSX, para los siguientes tipos de casos:

- Casos generados por día/ mes/ año.
- Casos por estado (atendidos, derivados, abiertos)
- Casos por canal de atención
- Casos por asesor asignado
- Casos por tipo/ clasificación de atención
- Otros reportes que SERPOST S.A defina durante la implementación y que no lo tuviera el CRM; se deberá desarrollar los reportes hasta un máximo cinco (05) reportes.

5.2. REQUISITOS NO FUNCIONALES

5.2.1. Seguridad

El acceso al CRM deberá realizarse mediante las credenciales de red asignadas a los funcionarios/colaboradores de SERPOST S.A

- La autenticación de los usuarios deberá realizarse con la herramienta de control de acceso de SERPOST S.A
- El CRM debe contar con registros de auditoría de las actividades que realicen los usuarios, tales como:
 - Fecha y hora de los accesos realizados por los usuarios al sistema.
 - Cuando se modificó/eliminó la información relacionada a los clientes y que usuario lo realizó.
 - Que valor tenía un campo de información antes de ser modificado.
 - Que acciones ha realizado un determinado usuario en el sistema.

5.2.2. Disponibilidad del Servicio

Durante la ejecución del servicio, la disponibilidad (SLA) del CRM no será menor de 99.6%.

5.2.3. Usabilidad

- El Aplicativo web deberá contar con la funcionalidad Responsive Web Design, el cual permitirá adaptar la apariencia de las páginas web al dispositivo que se esté utilizando para visualizarlas (PC, laptop, tablet, smartphone).
- El Aplicativo web deberá poder visualizarse en las versiones más recientes de los navegadores de internet (Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari).

5.2.4. Consideraciones generales

- No debe haber una limitación tanto en el tráfico de entrada y salida hacia el CRM.
- El CRM deberá contar con las actualizaciones que realice el fabricante, las cuales deberán ser previamente coordinadas con SERPOST S.A antes de ponerse en producción, asimismo el contratista deberá garantizar de que éstas no afecten el funcionamiento y operatividad de la solución CRM.
- La Plataforma debe ser capaz de soportar la carga de transacciones de acuerdo con la cantidad de licencias/suscripciones contratadas.
- El CRM deberá cumplir con "Lineamientos para el Uso de Servicios en la Nube para entidades de la Administración Pública del Estado Peruano" aprobado



mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001- 2018-PCM/SEGDI, la misma que será acreditada mediante una declaración jurada del postor ganador presentada a la firma del contrato.

- El CRM deberá soportar IPv4 e IPv6.
- EL CRM deberá permitir asignarle un nombre dentro del dominio de SERPOST.COM.PE
- El CRM deberá permitir la autenticación SSO con la herramienta de control de usuario que cuenta SERPOST S.A en la nube.
- La instancia debe estar registrada a nombre de SERPOST S.A
- El CRM deberá ser soportada bajo una plataforma de nube pública.
- Todos los componentes del CRM deberán ser parte de una solución integral.
- El CRM deberá ser una plataforma de código bajo (low code), es decir, deberá permitir personalizar los campos requeridos para realizar la gestión de los casos.

5.3. EXPERIENCIA DEL POSTOR

El POSTOR debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a tres (03) veces el valor referencial, en servicio de implementación o reestructuración de CRM, durante un periodo de ocho (08) 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.

Acreditación:

Copia simple de contratos u órdenes de compra, y su respectiva conformidad por la venta o suministro efectuados; o comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, reporte de estado de cuenta, sello de cancelado en la factura correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

5.4. REQUERIMIENTO DEL POSTOR Y DE SU PERSONAL (PERFIL MINIMO)

Un (01) Jefe de Proyecto – Personal Clave

- Título universitario en Ingeniería de Sistemas, Informática o carreras afines.
- Certificado PMP Vigente o Certificado de Gerencia de Proyecto
- Experiencia mínima en dirección de implementación de sistemas de por lo menos cinco (05) casos similares a la convocatoria en el mercado nacional o internacional en los últimos tres (03) años, evidenciado a través de una declaración jurada y una constancia del empleador.
- Tener como mínimo una (01) certificación oficial del partner al que presentara el postor.

Estará encargado de las funciones de coordinación de las actividades de implementación y operatividad de la Solución CRM y será el nexo de comunicación con el personal de la Subgerencia de Tecnologías de la Información de SERPOST S.A.

El proveedor determinará la cantidad de personal adicional que participará en la implementación del proyecto el cual debe garantizar el cumplimiento de los plazos solicitado en los Términos de Referencia.

5.5. PROCEDIMIENTO



5.5.1. Aspectos generales del servicio

- Para la ejecución del servicio podrá ser de manera virtual o presencial, en el caso que sea presencial el contratista deberá aplicar los procedimientos establecidos en el "Plan de la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo" vigente, documentación que forma parte del presente requerimiento; y medidas complementarias de prevención para coadyuvar a las labores de prevención y contención del COVID-19 en las instalaciones de SERPOST S.A.
- El CRM deberá brindarse bajo la modalidad Software como un Servicio.
- SERPOST S.A podrá solicitar la habilitación o desactivación de los servicios y licencias según la necesidad de estos.

5.5.2. Implementación del CRM

Implementación y activación del Servicio estará a cargo del contratista en coordinación con la Subgerencia de Tecnologías de la Información, para este fin se deberá elaborar un plan de actividades con fechas de entrega para llevar los controles del caso.

5.5.3. Análisis de procesos

Durante esta actividad el contratista revisará y analizará la documentación referida a los procesos de SERPOST S.A para su implementación a través de los canales de atención los cuales están considerados en el numeral 5.1

5.5.4. Configuración de la Solución CRM

Comprende las actividades de personalización de la solución tecnológica, tales como:

- Creación de flujos de trabajo para la atención de los clientes de SERPOST S.A a través del CRM considerados en el numeral 5.1
- Integración del CRM con la central telefónica.
- Personalización del Look and Feel del CRM, con el logo y colores de la entidad.
- Creación y asignación de perfiles según los roles detallados en la tabla N° 1

Roles	Funciones	Cantidad
Licencias Ventas	Se definirá durante la fase de implementación	8
Licencias Marketing	Se definirá durante la fase de implementación	2
Licencias Administradores Postales	Se definirá durante la fase de implementación	37
Licencia atención al Cliente	Se definirá durante la fase de implementación.	15
Licencia Admin Funcional	Se definirá durante la fase de implementación	6
Licencia Admin General	Se definirá durante la fase de implementación	1

Tabla N° 1. Descripción de los perfiles requeridos y total de licencias/suscripciones requeridas

- Configuración de los requisitos funcionales detallados en el numeral 5.1. Requisitos funcionales.
- Configuración de tareas indicadas en el numeral 5.1.5. "Gestión de procesos y automatización de tareas".
- Creación y configuración de reportes indicados en el numeral 5.1.6 "Gestión de Reportes".

5.5.5. Activación del Servicio

- Activación del servicio SaaS del CRM.
- Activación y asignación de las licencias/suscripciones a las cuentas de usuario solicitadas por SERPOST S.A. posterior a la firma de conformidad de la implementación.
- Las licencias utilizadas para la implementación del servicio (1 por cada perfil) serán proporcionadas por el proveedor cuyo costo de activación será responsabilidad del proveedor y no tendrá un costo para SERPOST S.A. de tal manera que las 69 licencias adquiridas deberán ser activadas simultáneamente al día siguiente de término de la implementación.
- Todas las funcionalidades requeridas deberán estar activas durante la ejecución del servicio.

5.5.6. Reuniones de trabajo

Se realizarán al menos tres (03) reuniones de trabajo durante la implementación de la Solución CRM, entre el personal clave del contratista, áreas internas de SERPOST S.A. (áreas usuarias) y personal de la Subgerencia de Tecnologías de la Información a fin de revisar los flujos y procesos de atención al cliente y avances de la implementación, entre otros.

5.5.7. Gestión de datos y almacenamiento de archivos

El servicio deberá proporcionar como mínimo 150 GB de almacenamiento general con la opción si la demanda lo requiere ampliarse el almacenamiento que se han necesario para la continuidad del CRM.

5.5.8. Reuniones de coordinación del servicio

Se realizarán reuniones de coordinación del servicio, a solicitud de SERPOST S.A. durante la ejecución del servicio entre el personal clave del contratista y personal de la Subgerencia de Tecnologías de la Información a fin de evaluar la ejecución del servicio y oportunidades de mejora que se presenten, entre otros.

5.5.9. Capacitación y entrenamiento

El Contratista deberá contar con personal que tenga la(s) certificación(es) oficiales del software propuesto (cubrir las funcionalidades y roles de las licencias) y contar con un mínimo de dos (02) años de experiencia en el uso de la herramienta propuesta. La documentación del personal propuesto para la capacitación será presentada junto con el Plan de Capacitación.

La experiencia será acreditada con 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. Y la certificación será acreditada con la presentación de la copia simple.

El contratista presentará el Plan de Capacitación por Perfiles con las horas de capacitación por cada perfil, así también se debe adjuntar al Plan de Trabajo, y deberá durar máximo 15 días calendario, en paralelo a la implementación de acuerdo a las coordinaciones con la Gerencia Comercial, contados a partir del día siguiente de la firma del Acta de Conformidad del Plan de Trabajo y de acuerdo con la distribución mínima de horas de la Tabla N° 02.



Capacitación y/o entrenamiento de primer nivel:

El PROVEEDOR deberá capacitar y entrenar a los usuarios finales del sistema en número no menor de diez (10) personas y tres (03) horas, en las instalaciones de la Entidad o a través de una plataforma de videoconferencia y realizada por un profesional titulado Ingeniería o ciencias de la comunicación o carreras afines, con experiencia mínima en implementación de sistemas de gestión de clientes en por lo menos un (01) caso en el mercado nacional o internacional en los últimos dos (02) años.



Capacitación y/o entrenamiento de segundo nivel:

El PROVEEDOR deberá capacitar y/o entrenar al personal de Sistemas e Informática encargado de brindar soporte funcional y técnico, en número no menor de cinco (05) personas y doce (12) horas, en las instalaciones de la Entidad o a través de una plataforma de videoconferencia y realizada por un profesional titulado en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, ciencias de la comunicación o carreras afines, con experiencia mínima en implementación de sistemas en por lo menos un (01) caso en el mercado nacional o internacional en los últimos dos (02) años.



	Ventas	Marketing	Administradores Postales	Atención al Cliente	Administrador Funcional	Administrador general
Horas de capacitación						
Cantidad de usuarios	8	2	37	15	6	1

Tabla N° 02. Horas mínimas de capacitación.



5.6. MEDIDAS DE CONTROL

Área que supervisa:

El área usuaria que supervisará las labores del contratista es el Departamento de Sistemas de Información.



Área que coordinará con el proveedor:

Las áreas que coordinarán con el contratista dependiendo del proceso que se esté ejecutando son:

Actividades Funcionales Gerencia Comercial

Actividades Técnicas Dpto. de Sistemas de Información / Dpto. Tecnología.

Área usuaria funcional:

El área usuaria funcional es el área de Atención al Cliente, área de Callcenter de la Subgerencia de Marketing, Departamento de Ventas de la Subgerencia de Ventas de la Gerencia Comercial, así como las administraciones postales de la Subgerencia de Administraciones Postales - Gerencia de Administración de Canales.



5.7. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Lugar

El servicio se realizará de manera virtual o presencial, en el caso que fuese presencial se realizaría en las Oficinas de SERPOST S.A. Av. Tomas Valle cdra. 7 S/N Los Olivos.



Plazo

- Plazo de implementación: Será de noventa (90) días calendarios a partir del día siguiente de la aprobación del plan de trabajo presentado, y la conformidad de la implementación será dada por La Subgerencia de Tecnologías de la Información en conjunto con la Gerencia Comercial y Gerencia de Administración de canales. La etapa de implementación del servicio será a todo costo y no generará costos adicionales para SERPOST.
- El plazo total de servicio posterior a la implementación: El servicio será ejecutado por el periodo de 2 años calendarios; contabilizados a partir del día siguiente de la firma del acta de inicio del servicio o inicio de las operaciones.
- El acta de inicio del servicio o inicio de las operaciones deberá ser suscrita por el contratista, el Subgerente de Tecnologías de la Información, el Dpto. de Sistemas de la Información, el Dpto. de Tecnología y Comunicaciones, el Gerente Comercial, la Subgerencia de Ventas y Subgerencia de Marketing, el Gerente de Administración de Canales, el Subgerente de Administraciones Postales luego de la aprobación de la implementación.

5.8. RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)

La documentación deberá ser presentada en 2 copias mediante una carta dirigida a la Subgerencia de Tecnologías de la Información y al departamento de Abastecimiento pudiendo ser de manera virtual a través de la Mesa de Partes virtual de SERPOST y formalizada en forma física en la oficina de trámite documentario dentro de las 24 horas posteriores.

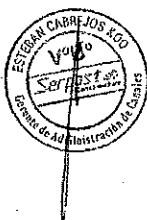
- La entrega presencial será en la Av. Tomas Valle cdra. 7 S/N Los Olivos.
- La entrega virtual será a través del correo electrónico (mesadepartesvirtual@serpost.com.pe)

Entregables:

A los siete (07) días calendario luego de firmar el contrato, el contratista deberá entregar el plan de trabajo indicando:

- Metodología de trabajo.
- Organigrama del proyecto
- Datos de contacto del coordinador del proyecto.
- Cronograma de implementación del proyecto la que debe de incluir Actividades para la implementación y activación del servicio, las reglas de negocio, controles de seguridad para la visibilidad de las acciones del CRM, habilitación de servicios y entrega de configuraciones implementadas por módulo CRM
- Actividades para la implementación y activación del servicio.
- Plan de Capacitación por Perfiles incluyendo el material que se utilizará.
- Acta de Inicio.

El plan de trabajo será aprobado por el Subgerente de Tecnologías de la Información, el Dpto. de Sistemas de la Información, el Dpto. de Tecnología y Comunicaciones, el Gerente Comercial, la Subgerencia de Ventas y Subgerencia de Marketing, el Gerente de Administración de Canales, el Subgerente de Administraciones Postales en un plazo máximo de tres (03) días calendarios, contados a partir de la recepción de la documentación por mesa de partes.



5.8.1. Documentos que se deben presentar al finalizar el servicio

Los documentos que se deben entregar en un máximo de cinco (05) días calendario luego de iniciado el último mes de servicio son:

- a) Plan de Transferencia, que deberá incluir:
- ✓ Cronograma.
 - ✓ Actividades para la transferencia del servicio.

Documentos que se deben entregar en un máximo de diez (10) días calendario luego de culminado el servicio:

- b) Informe de Transferencia que deberá incluir:
- ✓ Resumen de las acciones ejecutadas durante la transferencia o Acta de conformidad de la transferencia.
 - ✓ Datos de la instancia.

Otro requeridos y coordinados con la Subgerencia de Tecnologías de la Información.

5.8.2. Primer entregable:

Los documentos que se deben entregar en un máximo de tres (03) días calendario, posterior al primer mes de la implementación son los siguientes:

- Acta de aprobación de Diseño de la Solución CRM
- Creación de roles y perfiles de usuarios
- Validación de los roles y configuraciones de acuerdo con lo especificado en el TDR según las necesidades de Serpost.
- Informe de avance en función al cronograma de implementación del proyecto la que debe de incluir actividades para la implementación y activación del servicio, las reglas de negocio, controles de seguridad para la visibilidad de las acciones del CRM, habilitación de servicios y entrega de configuraciones implementadas por modulo CRM
- Integración con el correo electrónico.

5.8.3. Segundo entregable:

Los documentos que se deben entregar en un máximo de tres (03) días calendario, posterior al segundo mes de la implementación son los siguientes:

- Acta de entrega y confirmación de la recepción de las 69 licencias de uso en el Almacén central - Subgerencia de Logística – SERPOST S.A.
- Informe de avance en función al cronograma de implementación del proyecto la que debe de incluir actividades para la implementación y activación del servicio, las reglas de negocio, controles de seguridad para la visibilidad de las acciones del CRM, habilitación de servicios y entrega de configuraciones implementadas por modulo CRM.
- Informe de avance de los reportes nativos de la solución CRM para la gestión del área comercial y atención al cliente.
- Acta de pruebas unitarias e integrales.
- Informe de la integración con la central telefónica que cuenta SERPOST S.A.

5.8.4. Tercer entregable

Los documentos que se deben entregar en un máximo de tres (03) días calendario, posterior al tercer mes de la implementación son los siguientes:





- Informe de habilitación y entrega de configuración del Sistema CRM para los servicios y procesos de atención al cliente.
- Informe final en función al cronograma de implementación del proyecto la que debe de incluir actividades para la implementación y activación del servicio que incluya información detallada, las reglas de negocio, controles de seguridad para la visibilidad de las acciones del CRM, habilitación de servicios y entrega de configuraciones implementadas por modulo CRM.
- Informe final de los reportes nativos de la solución CRM para la gestión del área comercial y atención al cliente.
- Informe de licencias del software activadas a nombre de SERPOST S.A
- Manuales técnicos , manuales funcionales y de usuario del CRM.
- Informe y acta de conformidad del proceso de capacitación.
- Constancias de participación para el personal capacitado.
- Actas de validación y puesta de servicio por cada licencia activada firmadas por el responsable del área usuaria.
- Informe que evidencie la implementación de todos los procesos definidos por SERPOST S.A soportados en el CRM según el TDR.
- Declaración Jurada de Compromiso de cumplimiento del punto 5.8.1
- Documentos que se deben presentar al finalizar el servicio
- Acta de Puesta a producción.

PRECIOS Y ESTRUCTURA DE COSTOS

El Contratista deberá presentar a la firma del contrato una estructura de costos, para la cual se adjunta formato Estructura de Costos (Anexo 3).

5.9. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la siguiente manera:

- Primer pago; al finalizar el primer mes y a la presentación y entrega de los documentos del punto 5.8.2 primer entregable, corresponderá al 30% del valor de la implementación.
- Segundo pago; al finalizar el segundo mes y corresponderá al 100% del valor de las licencias y entrega de los documentos del punto 5.8.3 segundo entregable.
- Tercer Pago; a la presentación y entrega de los documentos del punto 5.8.4 tercer entregable, corresponderá la diferencia (70%) del valor de la implementación.

SERPOST S.A deberá pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la conformidad de los Entregables, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato y según los procedimientos de la ley de contrataciones.

De requerir el CONTRATISTA pago adelantado estará sujeta a la presentación de una CARTA FIANZA por el mismo importe, se precisa que el pago adelantado no debe exceder del 30% del monto contratado.

Dicha documentación deberá ser presentada en 2 copias mediante una carta dirigida a la Subgerencia de Tecnologías de la Información y al departamento de Abastecimiento pudiendo ser de manera virtual a través de la Mesa de Partes virtual de SERPOST y formalizada en forma física en la oficina de trámite documentario dentro de las 24 horas posteriores.

- La entrega presencial será en la Av. Tomas Valle cdra. 7 S/N Los Olivos.
- La entrega virtual será a través del correo electrónico (mesadepartsvirtual@serpost.com.pe)

5.10. OTRAS PENALIDADES APLICABLES

a) Penalidad por mora en la ejecución del servicio

De conformidad con el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, SERPOST S.A le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la fórmula establecida en el citado artículo.

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto}}{F \times \text{Plazo en días}}$$

Dónde:

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

F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días"

5.11. GARANTÍA

Una vez concluido el servicio de implementación EL CONTRATISTA proporcionará una garantía de veinticuatro (24) meses sobre el aplicativo web implementado, resolviendo y corrigiendo de manera inmediata incidencias identificadas en el ambiente de producción o donde se evidencie la responsabilidad del CONTRATISTA, sin generar costo alguno para SERPOST S.A.; esta solicitud se realizará por teléfono o correo electrónico por el personal del Departamento de Tecnología y Comunicaciones de la Sub Gerencia de Tecnologías de la Información al teléfono o correo electrónico de contacto del CONTRATISTA.

5.12. CONFIDENCIALIDAD

- El Contratista se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de la Institución, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el procedimiento de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del contrato.
- El Contratista deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del contrato, quedando prohibida revelarla a terceros.
- Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el contrato.
- Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por el Contratista.
- Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá

ser utilizada por El Contratista para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de la Institución.

- Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su Propuesta Técnica y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de SERPOST S.A. En tal sentido, queda claramente establecido que el Contratista no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del presente contrato.



5.13. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En el supuesto que, para la ejecución del presente servicio, el proveedor accediera a datos personales, deberá guardar absoluta confidencialidad conforme a lo dispuesto en la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales. En cualquier caso, será SERPOST S.A. el que decidirá sobre la finalidad, contenido y uso de los mismos.

El proveedor, en su calidad de encargado de tratamiento, queda obligado al cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, y en particular, se compromete específicamente a:

- Custodiar los datos personales a los que tendrá acceso, adoptando las medidas de índole jurídica, técnica y organizativa necesarias, en especial las establecidas en el Reglamento de la Ley N° 29733 y demás disposiciones de desarrollo, para garantizar la seguridad de los datos personales y evitar su alteración, pérdida, tratamiento indebido o acceso no autorizado.
- Utilizar los datos personales accedidos exclusivamente para la ejecución del servicio pactado.
- Garantizar que los datos personales a los que acceda sean tratados únicamente por personal cuya intervención sea necesaria para la prestación del servicio. Es responsabilidad del proveedor comunicar a sus colaboradores las medidas de seguridad que deben aplicar y el deber de secreto que han de mantener, incluso una vez concluido el servicio.
- Admitir revisiones y auditorías que, de forma razonable, pretenda realizar SERPOST, respecto al cumplimiento de la normativa vigente en protección de datos personales, en el marco del presente servicio.
- Una vez concluido el servicio, de ser aplicable, el proveedor deberá devolver a SERPOST los soportes y documentos que contengan datos personales. Asimismo, deberá eliminar definitivamente cualquier copia generada.
- En el supuesto que, el proveedor incumpla con lo establecido en el presente contrato o con las obligaciones derivadas de la legislación aplicable en materia de protección de datos, el proveedor asumirá la total responsabilidad frente a las acciones civiles y/o penales que se puedan generar.

5.14. SEGURIDAD

El proveedor deberá utilizar LA INFORMACIÓN sólo para fines asociados a la ejecución del presente servicio, quedando estrictamente prohibido su empleo para otra finalidad.

El proveedor adoptará las medidas y precauciones necesarias para garantizar y asegurar la reserva, confidencialidad, integridad y disponibilidad de LA INFORMACIÓN a la que acceda o le sea proporcionada por SERPOST.

El proveedor, deberá considerar los siguientes aspectos de seguridad, entre otros:



- Validación de datos de entrada.
- Autenticación segura.
- Control de acceso y privilegios.
- Seguridad de archivos de la plataforma.
- Manejo de errores.
- Pruebas de vulnerabilidades (ejecutadas por el proveedor).
- Cifrado.

Las medidas asociadas a cada aspecto deberán ser propuestas por el proveedor y validadas previamente a su implementación por la Subgerencia de Tecnologías de la Información de SERPOST S.A

El proveedor será responsable de notificar, en un lapso no mayor a una (01) hora, a SERPOST S.A ante cualquier evento o incidente asociado a la vulneración de LA INFORMACIÓN, que pueda ser detectado en el marco de ejecución del servicio.

5.15. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad será emitida por la Subgerencia de Tecnologías de la Información, el Dpto. de Sistemas de la Información, el Dpto. de Tecnología y Comunicaciones, el Gerente Comercial, la Subgerencia de Ventas y Subgerencia de Marketing, el Gerente de Administración de Canales, el Subgerente de Administraciones Postales en un plazo máximo de siete (07) días calendario por la prestación contratada previa presentación de los entregables.

5.16. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El Contratista será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio conforme a lo indicado en el Artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo de un (01) año a partir de la última conformidad otorgada por parte de la Entidad.

5.17. PROPIEDAD INTELECTUAL

El Contratista se compromete a no difundir a terceros información de SERPOST S.A, a la que pueda tener acceso durante el periodo del servicio. En caso de incumplimiento de lo indicado, la institución se reserva el derecho de iniciar las acciones legales correspondientes.

El contratista deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información. Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás documentos e información compilados o recibidos por el contratista.

En señal de conformidad de lo indicado el contratista deberá llenar y firmar los siguientes documentos, "COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD" y "DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN DE SERPOST" adjuntos en los Anexos 1 y 2, respectivamente, y deberá presentarlos a la firma del contrato.

SERPOST S.A podrá realizar inspecciones inopinadas para verificar el cumplimiento de las políticas y estándares que el contratista de manera obligatoria deberá cumplir, según aplique.





1. ANEXOS

ANEXO 1 Compromiso de Confidencialidad

Serpost El Correo del Perú	COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD	Versión: 1.0
FORMATO		

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, _____, identificado con DNI N° _____,
Trabajador de la Institución _____, Cargo R.U.C. _____,
Encargado de efectuar labores de _____,
en el marco del contrato de servicio N° _____, me comprometo a no divulgar a terceros información de SERPOST, a la que puedo tener acceso durante el periodo del servicio. En caso de incumplimiento de lo indicado, y según lo que indica los términos de referencia, la institución se reserva el derecho de iniciar las acciones legales correspondientes.

Asimismo, me comprometo a no revelar información oral, escrita, secretos relacionados con los procesos del servicio de SERPOST, así como políticas y prácticas de negocio, políticas de la seguridad de la información de SERPOST U OTROS. En caso que incumpla con cualesquiera de las obligaciones estipuladas en esta cláusula, SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A. estará en postestad de iniciar todas las acciones judiciales o extrajudiciales necesarias para resarcirse del perjuicio. Esta obligación se hace extensiva inclusive hasta los cuatro años después del retiro del trabajador de la empresa contratada.

Lima, _____ de _____ del 202____.

FIRMA (Igual al DNI)
Nombres y Apellidos completos: _____
DNI: _____

Este documento contiene información de propiedad de SERPOST. Esta prohíbe su distribución o copia fuera de la gestión documentada de SERPOST. Antes de utilizar alguna copia de este documento verifique que la versión sea igual a la última publicación; si este documento es una copia impresa, verifique la validez contra la lista maestra. De no ser válida, destruya la copia para asegurar que no se haga un uso no autorizado.

Pág. 1 de 1

ANEXO 2 Cumplimiento de Políticas de Seguridad de la Información.

Serpost El Correo del Perú	DECLARACION JURADA - CUMPLIMIENTO DE POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Versión: 1.0
FORMATO		

DECLARACION JURADA

Yo, _____, identificado con DNI N° _____,
que a la fecha desempeño el cargo de _____, en el marco del contrato de servicio N° _____, DECLARO lo siguiente:

Primero:
Haber comprendido lo descrito en el documento SCSI-PO-001.00 - Política de Seguridad de la Información en SERPOST S.A.

Segundo:
Cumplir con la cláusula (alcance y sanciones) que indica la política en el primer punto.

Tercero:
En caso que incumpla con lo indicado en política indicada en el primer punto, SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A. se reserva el derecho de iniciar las acciones legales correspondientes en caso apliquen.

Lima, _____ de _____ del 202____.

FIRMA (Igual al DNI)
Nombres y Apellidos completos: _____
DNI: _____

Este documento contiene información de propiedad de SERPOST. Esta prohíbe su distribución o copia fuera de la gestión documentada de SERPOST. Antes de utilizar alguna copia de este documento verifique que la versión sea igual a la última publicación; si este documento es una copia impresa, verifique la validez contra la lista maestra. De no ser válida, destruya la copia para asegurar que no se haga un uso no autorizado.

Pág. 1 de 1

ANEXO 3

N°	Descripción	Precio Unitario	Cantidad	Tiempo (M)	Total
1	Licencias para Ventas		8	24	
2	Licencias Marketing		2	24	
3	Licencias Administradores Postales		37	24	
4	Licencia Atención al Cliente		15	24	
5	Licencia Admin Funcional		6	24	
6	Licencia Admin General		1	24	
Total			69		

Glosario

- En adelante cuando ese documento se refiera a:
- **API:** Se debe entender que se refiere a una interfaz de programación de aplicaciones, que consiste en un conjunto de subrutinas, funciones y procedimientos que conforman bibliotecas de programación que son utilizado para integrar un software con distintas aplicaciones.
- **CASO:** Se debe entender que un caso representa un incidente de servicio individual. Dicho de otro modo, representa cualquier cosa, en el contexto de una interacción con el cliente de SERPOST, que requiera algún tipo de resolución o de respuesta.
- **CLIENTE:** Se debe entender que se refiere a los clientes internos y a los clientes externos (personas naturales o jurídicas que requieren de una gestión).
- **CRM:** Se debe entender que se refiere a la solución tecnológica de gestión de clientes que forma parte de la solución ofertada por el postor para brindar el servicio bajo la modalidad de SaaS.
- **SERPOST:** Se debe entender que se refiere a SERVICIOS POSTALES DEL PERU S.A.
- **SaaS:** también conocido como software como servicio, es un **modelo de distribución de software** que permite el manejo de datos centralizados a través de un único servidor, externo a la empresa; su principal objetivo es ofrecer a los usuarios la posibilidad de **conectarse a aplicaciones de la empresa**, como el correo electrónico y las herramientas ofimáticas, entre otras, a través de la nube.

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL		
B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE		
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA		
	<p>UN (01) JEFE DE PROYECTO</p> <p>Título Universitario en Ingeniería de Sistemas, Informática o carreras afines.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El Profesional titulado 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.</p> <p>En caso el Profesional titulado 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.</p>		
B.3.2	CAPACITACION		
	<p>UN (01) JEFE DE PROYECTO</p> <p>Requisitos</p> <ul style="list-style-type: none">-Certificado PMP vigente o certificado de Gerencia de Proyecto.-Tener como mínimo una (01) certificación oficial del partner al que presentará el postor. <p><u>Acreditación</u></p> <p>Se acreditará con copia simple de constancias y/o certificado oficial, según corresponda.</p>		
B.4	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE		
	<p>UN (01) JEFE DE PROYECTO</p> <p>Experiencia mínima en dirección de implementación de sistemas por lo menos cinco (05) casos similares a la convocatoria en el mercado nacional o internacional en los últimos tres (03) años; evidenciado a través de una declaración jurada y una constancia del empleador.</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (trasape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>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.</p> <table><tr><td>Importante</td></tr><tr><td><ul style="list-style-type: none">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.</td></tr></table>	Importante	<ul style="list-style-type: none">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.
Importante			
<ul style="list-style-type: none">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.			

B	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 2'275,140.30 (Dos millones doscientos setenta y cinco mil ciento cuarenta con 30/100 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.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: servicios de implementación o reestructuración de CRM, implementación de sistemas CRM.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>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 pago¹⁰, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>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 N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>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 presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo N° 9.</p> <p>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.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p>

¹⁰ 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".

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	
<u>Evaluación:</u> Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor. <u>Acreditación:</u> Se acreditará mediante registro en el SEACE o el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6), según corresponda.		<p>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:</p> $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ <p>i = Oferta P_i = Puntaje de la oferta a evaluar O_i = Precio i O_m = Precio de la oferta más baja PMP = Puntaje máximo del precio</p>
		100 puntos

CAPITULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Conste por el presente documento, la contratación del servicio de [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA CONVOCATORIA], que celebra de una parte [CONSIGNAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD], en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], representada por [.....], identificado con DNI N° [.....], y de otra parte [.....], con RUC N° [.....], 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 N° 005-2022-SERPOST S.A.**, para la contratación de Servicio de implementación y suscripción de licencias de software especializado para la gestión de ventas y atención al cliente de SERPOST S.A., 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 Servicio de implementación y suscripción de licencias de software especializado para la gestión de ventas y atención al cliente de SERPOST S.A.

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 PAGO¹¹

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en soles, en pagos parciales, 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, según el detalle siguiente:

- Primer pago; al finalizar el primer mes y a la presentación y entrega de los documentos del punto 5.8.2 primer entregable, corresponderá al 30% del valor de la implementación.
- Segundo pago; al finalizar el segundo mes y corresponderá al 100% del valor de las licencias y entrega de los documentos del punto 5.8.3 segundo entregable.
- Tercer pago; a la presentación y entrega de los documentos del punto 5.8.4 tercer entregable; corresponderá la diferencia (70%) del valor de la implementación.

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.

¹¹ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

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 [...], el mismo que se computa desde [CONSIGNAR SI ES DEL DÍA SIGUIENTE DEL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO, DESDE LA FECHA QUE SE ESTABLEZCA EN EL CONTRATO O DESDE LA FECHA EN QUE SE CUMPLAN LAS CONDICIONES PREVISTAS EN EL CONTRATO PARA EL INICIO DE LA EJECUCIÓN, DEBIENDO INDICAR LAS MISMAS EN ESTE ÚLTIMO CASO].

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 [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."

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 doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), 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.

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 DÉCIMA: 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 emitida por la Subgerente de Tecnologías de la Información, el Dpto. de Sistemas de la Información, el Dpto. de Tecnología y Comunicaciones, el Gerente Comercial, la Subgerencia de Ventas y Subgerencia de Marketing, el Gerente de Administración de Canales, el Subgerente de Administraciones Postales en el plazo máximo de consignar siete (7) 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 cumpliera 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 UNDÉCIMA: 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 DUODÉCIMA: 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, contados a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: 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.

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.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: 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 QUINTA: 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 SEXTA: 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.

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: 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 OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS¹²

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. Se establece por tribunal arbitral y nos sometemos al Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima o Centro de Arbitraje y Resolución de Conflictos de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

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

¹² 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).

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.

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: [.....]

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"

Importante

Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹³.

¹³ Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

ANEXOS

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2022-SERPOST S.A.
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 N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] Asiento N° [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 ¹⁴	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 servicios¹⁵

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

¹⁴ 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, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

¹⁵ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

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

Importante

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

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2022-SERPOST S.A.
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 ¹⁶		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁷		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁸		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

¹⁶ 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, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

¹⁷ Ibidem.

¹⁸ Ibidem.

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 servicios¹⁹

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.



¹⁹ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 2

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

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2022-SERPOST S.A.
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. Conocer las sanciones contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como las disposiciones aplicables de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
 - iv. 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 N° 1034, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.
 - v. Conocer, aceptar y someterme a las bases, condiciones y reglas del procedimiento de selección.
 - vi. Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presento en el presente procedimiento de selección.
 - vii. 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 N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2022-SERPOST S.A.
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 [CONSIGNAR OBJETO DE LA CONVOCATORIA], 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 N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 005-2022-SERPOST S.A.

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 plazo de [CONSIGNAR EL PLAZO OFERTADO].

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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



ANEXO N° 5

PROMESA DE CONSORCIO

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 005-2022-SERPOST S.A.

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 N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**.

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] [%]²⁰

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]²¹

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%²²

²⁰ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

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

²² Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

.....
Consortiado 2
Nombres, apellidos y firma del Consortiado 2
o de su Representante Legal
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.



ANEXO N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2022-SERPOST S.A.
Presente.-

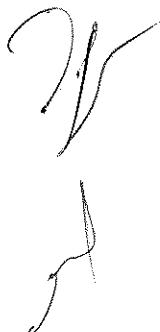
Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que, de acuerdo con las bases, mi oferta es la siguiente:

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



ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2022-SERPOST S.A.
Presente.-

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

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²³	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁴	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁵ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁶	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁷	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁸
1										
2										
3										
4										

²³ 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.

²⁴ 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 período.

²⁵ 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".

²⁶ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

²⁷ 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.




²⁸ Consignar en la moneda establecida en las bases.



N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²³	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁴	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁵ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁶	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁷	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁸
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 N° 9

**DECLARACIÓN JURADA
(NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)**

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2022-SERPOST S.A.
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] 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/rmp/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.