

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

**CONCURSO PÚBLICO N°  
07-2021-ZRLIMA  
Primera Convocatoria – Procedimiento Electrónico**

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MESA DE AYUDA Y  
SOPORTE A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL N° IX-  
SEDE LIMA**

## **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](http://www.rnp.gob.pe).*
- *Los proveedores que deseen registrar su participación deben ingresar al SEACE utilizando su Certificado SEACE (usuario y contraseña). Asimismo, deben observar las instrucciones señaladas en el documento de orientación "Guía para el registro de participantes electrónico" publicado en <https://www2.seace.gob.pe/>.*
- *En caso los proveedores no cuenten con inscripción vigente en el RNP y/o se encuentren inhabilitados o suspendidos para ser participantes, postores y/o contratistas, el SEACE restringirá su registro, quedando a potestad de estos intentar nuevamente registrar su participación en el procedimiento de selección en cualquier otro momento, dentro del plazo establecido para dicha etapa, siempre que haya obtenido la vigencia de su inscripción o quedado sin efecto la sanción que le impuso el Tribunal de Contrataciones del Estado.*

### 1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

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

### 1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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

**Importante**

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

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

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

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

**Advertencia**

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

**Importante**

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

**1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS**

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

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

**Importante**

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

## 1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

### Importante

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

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

## 1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

## 1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

## 1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

## 1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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

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

### 1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

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

### 1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

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

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

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

#### **Importante**

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

## CAPÍTULO II SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

### 2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

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

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

#### Importante

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

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

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

### 2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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

## CAPÍTULO III DEL CONTRATO

### 3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

### 3.2. GARANTÍAS

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

#### 3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

#### 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 accesorias, 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-emitar-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 : ZONA REGISTRAL N° IX- SEDE LIMA  
RUC N° : 20260998898  
Domicilio legal : Avenida Edgardo Rebaglaiti Martins N° 561- Jesus Maria  
Teléfono: : 311-2360 anexo 1460  
Correo electrónico: : Logistica8\_lima@sunarp.gob.pe

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del **Servicio de Mesa de Ayuda y Soporte a Usuarios de la Zona Registral N°IX-Sede Lima**

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante FORMATO N° 34-2021-SUNARP-Z.R. N°IX/JEF del 04 de octubre del 2021.

### 1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Directamente Recaudados

#### **Importante**

*La fuente de financiamiento debe corresponder a aquella prevista en la Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal en el cual se convoca el procedimiento de selección.*

### 1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

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

### 1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No aplica

### 1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

### 1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de ejecución contractual, contempla las siguientes etapas:

Actividad General	Actividad Especifica	Plazo
Etapa Pre Operativa	Plan de Trabajo	A los diez (10) días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.
	Habilitación de los Servicios	El plazo de la etapa Pre Operativa será como máximo de treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de firmado el contrato.
Etapa Operativa	Ejecución del servicio de Soporte Técnico	A partir del día siguiente de culminada la etapa pre operativa y de firmado el Acta de inicio de la Etapa Operativa hasta setecientos (700) días calendario.
Etapa Post Operativa	Transferencia del servicio a un nuevo proveedor.	El plazo de la etapa Post Operativa será a partir del día siguiente culminada la etapa operativa hasta treinta (30) días calendario.

- Cabe indicarse que la efectiva ejecución del servicio se considerará la etapa operativa y etapa post operativa, siendo un total 730 días calendarios a partir de la suscripción del Acta de Inicio de la etapa Operativa, luego de finalizado la etapa pre operativa.

#### ETAPA PRE OPERATIVA

Será a partir de la firma del Acta de inicio de actividades y tiene un plazo de duración máxima de treinta (30) días calendario

### 1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar S/ 5.00 (Cinco con 00/100 Soles) en efectivo en Tesorería de la Entidad, sito en el 1er piso y recabar las bases en la Coordinación de Logística y Servicios, ubicado en la Avenida Edgardo Rebaglaite Martins N° 561- Jesus Maria, em el horario de 8:30 a 16:45 horas

#### Importante

*El costo de entrega de un ejemplar de las bases no puede exceder el costo de su reproducción.*

### 1.10. BASE LEGAL

- TUO de la Ley N° 300225-Ley de Contrataciones del Estado
- D.S. N° 344-2018EF-Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias
- Ley N° 31084- Ley de Presupuesto del Sector Publico para el Año 2021
- Ley N° 31085 Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto Público para el Año 2021.
- R.J. N° 018-2021 SUNARP-Z.R. N°IX/JEF que aprueba el Plan Anual de Contrataciones de la Unidad Ejecutora N° 002 SUNARP-Sede Lima, para el Ejercicio Presupuestal 2021.

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

## CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

### 2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

#### Importante

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

### 2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta contendrá, además de un índice de documentos<sup>1</sup>, 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.

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

#### Advertencia

*De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE<sup>2</sup> 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 garantizando que el personal encargado de realizar el Servicio

<sup>1</sup> La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

<sup>2</sup> 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/>

de Soporte Técnico a Usuarios de la Zona Registral N° IX -Sede Lima cumple con lo señalado en el numeral 5.7.2.1.1 de los Términos de Referencia

- f) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. **(Anexo N° 4)**<sup>3</sup>
- g) 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)**
- h) El precio de la oferta. **(Anexo N° 6)**

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

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

#### **Importante**

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

#### **2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación**

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

#### **2.2.2. Documentación de presentación facultativa:**

- En caso el comité de selección considere evaluar otros “Factores de Evaluación”
  - a) Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los “Factores de Evaluación” establecidos en el Capítulo IV de la presente sección de las bases, a efectos de obtener el puntaje previsto en dicho Capítulo para cada factor.

#### **Advertencia**

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

### **2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO**

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

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato. CARTA FIANZA
- b) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
- c) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número

<sup>3</sup> 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.

- de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- d) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
  - e) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

#### **Advertencia**

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

- f) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- g) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado<sup>5</sup>.
- h) Estructura de costos<sup>6</sup>.
- i) Presentación del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo SCTR Salud y Pensión, de sus trabajadores y pólizas de seguro, así como copia de las primas debidamente canceladas
- j) Documento que acredite cumplir con los "Lineamientos para la Vigilancia de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición a COVID-19", aprobados por Resolución Ministerial 972-2020-MINSA, y sus posteriores adecuaciones. Se acreditará con carta a la Entidad. Cumplir con lo indicado por el "Protocolo para Proveedores y Terceros - Medidas de Contención y Mitigación COVID-19" aprobado por la Zona Registral N° Sede Lima.
- k) Constancia de registro del "Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 en el trabajo" en el sistema integrado para COVID-19 (SICOVID-19) Ministerio de Salud.
- l) Debe presentar mínimo egresado en Ingeniería y/o Informática o carrera afines o egresado de Instituto Superior en las carreras de computación y sistemas, redes o electrónica de **Veintiocho (28) Técnicos** para el Nivel 1 y Nivel 2
- m) Debe presentar copia del curso taller de Servicio al Cliente (Duración 3 horas mínimo) **Veintiocho (28) Técnicos** para el Nivel 1 y Nivel 2
- n) Debe presentar copia Curso o Taller de MS Office 2013 o superior. (duración 10 horas mínimo) **Veintiocho (28) Técnicos** para el Nivel 1 y Nivel 2
- o) Debe presentar copia Curso o Taller de un Sistema de Soporte Técnico. (duración 5 horas mínimo) **Veintiocho (28) Técnicos** para el Nivel 1 y Nivel 2
- p) Debe presentar copia Curso o Taller de ITIL Foundations Versión 3 o superior (duración 10 horas mínimo) **Veintiocho (28) Técnicos** para el Nivel 1 y Nivel 2
- q) Debe presentar copia de constancias, certificados, contratos u ordenes de servicios con su conformidad o comprobantes de pago debidamente cancelados en donde se detalle la Experiencia laboral mínima de tres (03) años realizando actividades de Soporte Técnico a Usuarios. **Veintiocho (28) Técnicos** para el Nivel 1 y Nivel 2
- r) Debe presentar copia de constancias, certificados, contratos u ordenes de servicios con su conformidad o comprobantes de pago debidamente cancelados en donde se detalle la Experiencia laboral mínima de dos (02) años realizando actividades de atención a usuarios en Mesa de Ayuda **Veintiocho (28) Técnicos** para el Nivel 1
- s) Debe presentar copia de constancias, certificados, contratos u ordenes de servicios con su conformidad o comprobantes de pago debidamente cancelados en donde se detalle la Experiencia laboral mínima de dos (02) años realizando actividades de ensamblaje, configuración y reparación de equipos de cómputo (PC'S, Laptop e impresoras). **Veintiocho (28) Técnicos**

<sup>4</sup> 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/>

<sup>5</sup> Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

<sup>6</sup> Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

#### 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.*
- *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 Haya<sup>7</sup>.*
- *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 el Primer Piso de la Avenida Edgardo Rebagliati N° 561 – Jesús María-Lima, dentro de horario del 8:15 a 16:45 horas

## 2.5. FORMA DE PAGO

Para la ejecución del servicio, se contemplan la forma de pago siguiente:

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

La Entidad realizará pagos MENSUALES según los entregables del Numeral 5.9, de acuerdo al monto total ofertado en su propuesta económica correspondiente a los mantenimientos preventivos y soporte técnico DURANTE EL PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO (Etapa operativa y post operativa), el cual será pagado después de **emitido la Conformidad**

La Forma de pago se realizará previa verificación de la UTI a través de sus conformidades técnicas, para lo cual el proveedor deberá de presentar previamente el informe mensual correspondiente, según el numeral 5.9 de los Términos de Referencia

El pago se realizará luego de emitida la conformidad por parte de UTI, previa presentación de la **factura correspondiente**.

Dicha documentación se debe presentar en el Primer Piso de la Avenida Edgardo Rebagliati N° 561 – Jesús María-Lima, dentro de horario del 8:15 a 16:45 horas

### CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

#### 3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

#### **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS DE LA ZONA REGISTRAL IX - SEDE LIMA**

##### **1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN.**

Denominación de la Contratación: "Servicio de Soporte Técnico a Usuarios de la Zona Registral IX – Sede Lima".

##### **2. FINALIDAD PÚBLICA.**

El presente proceso tiene como finalidad garantizar el servicio de soporte técnico especializado a nivel microinformático para apoyar las actividades de la institución y permitir la continuidad de las operaciones registrales y administrativas, sin interrupciones ni disminución de la productividad.

##### **3. ANTECEDENTES**

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP es un organismo descentralizado autónomo de Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos y tiene entre sus principales funciones y atribuciones el de dictar las políticas y normas técnico - registrales de los Registros Públicos que integran el Sistema Nacional, planificar y organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de actos y contratos en los Registros que conforman el Sistema.

Las Sedes Registrales son Organismos Públicos Desconcentrados de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP); que tienen a su cargo la inscripción y publicidad de los hechos, actos y contratos que permitan a los ciudadanos hacer valer sus derechos que adquieren frente a terceros y exigir las obligaciones correspondientes a los mismos, en la jurisdicción de Lima y Callao.

Mediante Contrato N°015-2019 –SUNARP se contrató el servicio de soporte técnico a usuarios a nivel microinformático, el cual permite brindar el soporte a los usuarios internos de la Zona IX, por lo cual es necesario continuar con el soporte a fin de garantizar mejores tiempos de respuesta ante un incidente y mantener los equipos de cómputo operativos ante cualquier eventualidad.

La Zona Registral N° IX cuenta con equipos de cómputo y dispositivos asociados para que el personal desempeñe sus labores diarias como computadoras, laptops, impresoras, ups, refrendadoras, dispositivos de huella, lectoras de código de barras y escáneres entre otros. Dicho equipamiento está sujeto a presentar fallas o incidentes. En tal sentido se necesita contratar una empresa que preste el servicio denominado "Soporte Técnico a Usuarios de la Zona Registral N° IX - Sede Lima" que consta de: centro de atención, gestión de incidencias, gestión de problemas, gestión de requerimientos, gestión de la configuración, gestión de calidad, gestión de accesos, gestión de terceros y garantías, mantenimiento preventivo y soporte técnico de los equipos de cómputo a nivel de toda la Zona Registral N° IX. La relación de sedes y su ubicación se detalla en el Anexo 1 de manera presencial y remota.

La SUNARP activo el servicio de trabajo remoto a los usuarios de la Zona Registral IX - Sede Lima, de acuerdo a los siguientes comunicados:

- Decreto Supremo N° 010-2020-TR, del estado peruano, según el cual se establecen disposiciones para el sector privado y aplicable supletoriamente a las entidades del sector público sobre el trabajo remoto.
- Documento de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP, donde se describen los lineamientos de la Oficina General de Recursos Humanos para el trabajo remoto.

#### **4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN.**

##### **Objetivo General.**

La Zona Registral N° IX - Sede Lima, a través de la Unidad de Tecnologías de la Información requiere seleccionar a una persona jurídica que se encargará del "Servicio de Soporte Técnico a Usuarios de la Zona Registral IX – Sede Lima" por un período de 730 días calendario.

El servicio deberá prestarse para la atención, recepción y asignación de los tickets generados por las áreas usuarias y sobre la relación de equipos especificados en el Anexo 02, los cuales se encuentran Operativos y en Uso por la Zona Registral IX – Sede Lima

La Atención y Soporte a Usuarios es la cara al usuario de la Unidad de Tecnologías de la Información y centra sus objetivos principales en manejar y mejorar el servicio brindado al usuario, interno y/o externo, es por ello que EL CONTRATISTA debe cumplir con los niveles de aceptación del servicio detallados en el capítulo 5.1.6 del presente.

El servicio se realizará de manera presencial y remota, de acuerdo a una distribución y turnos que realizará la Unidad de Tecnologías de la Información

##### **Objetivos Específicos**

La contratación del servicio de "Soporte Técnico a Usuarios de la Zona Registral IX – Sede Lima" permitirá cumplir con lo siguiente:

- Atención, Generación y Asignación de los tickets ingresados por los canales de comunicación hacia la Mesa de Ayuda.
- Mantenimiento preventivo, Soporte Técnico y gestión de las incidencias y solicitudes reportados por personal de la Zona Registral IX – Sede Lima, soporte en sitio, incluyendo las restauraciones de los servicios.

#### **5. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.**

##### **5.1 ACTIVIDADES**

La Zona Registral IX Sede Lima se encuentra en un proceso de mejora continua y alineamiento a las mejores prácticas de calidad de sus servicios a nivel internacional. Por ello es importante que EL CONTRATISTA cuente con amplia experiencia en soluciones de tercerización en soporte técnico a usuarios.

Asimismo, EL CONTRATISTA debe ofrecer todo el respaldo necesario a fin de garantizar la continuidad de servicios informáticos, garantizando un tiempo de respuesta óptimo en base a los acuerdos de servicios definidos por niveles de servicio (SLA´s).

Considerar los datos del Anexo 3, para establecer la línea base del servicio, asimismo, considerar un incremento del 15%.

##### **5.1.1 Gestión del Servicio de Nivel 1**

La gestión del servicio nivel 1 permite gestionar todos los tickets que fueron generados por los usuarios desde los canales de comunicación hacia la Mesa de Ayuda (Sistema de Mesa de Ayuda, Correo Electrónico). Para ello, los analistas de Nivel 1 tendrán acceso a la herramienta de gestión de Mesa de Ayuda de la Zona Registral N° IX Sede Lima, a fin de poder asignar y atender todos los tickets ingresados para su resolución.

Se comparte en el anexo 05 las estadísticas de los tickets registrados en el Nivel 1 actual, durante los últimos 12 meses que permiten ver el comportamiento de los Incidentes y solicitudes registradas durante ese periodo. De acuerdo a las mejores prácticas, el Nivel 1 deberá considerar dentro de su estructura funcional las siguientes actividades:

- Asignar los tickets generados por los usuarios con su incidencia o requerimiento mediante el Sistema de la Mesa de Ayuda a los niveles correspondientes.
- Registrar y generar los tickets correspondientes que llegaron a través del correo electrónico de la Mesa de Ayuda en el Sistema de la Mesa de Ayuda a los niveles correspondientes.
- Realizar descartes previos ante cualquier incidencia que ingrese a la Mesa de Ayuda antes de asignar un ticket.
- Seguimiento de las atenciones escaladas.
- Ofrecer recomendaciones para la mejora del servicio no menor a 3 de manera trimestral. Se deberá formar un comité de mejora continua y llevar un acta de seguimiento a las recomendaciones sugeridas por el contratista.
- Identificar y dar a conocer las necesidades de entrenamiento y educación del usuario.
- Contribuir con la identificación de problemas en el servicio, a través de la evaluación y análisis de incidentes recurrentes.
- Elaborar mensualmente el Informe de gestión de todas las atenciones realizadas por EL CONTRATISTA. Esta información será presentada como parte de los informes que se presentarán mensualmente del servicio en general.

### 5.1.2 Gestión del Servicio de Soporte Técnico Nivel 2

La gestión del servicio de soporte técnico nivel 2 permite atender todos los tickets que le fueran asignados por la Mesa de Ayuda nivel 1, con visitas técnicas al sitio del usuario que reporta o conexión remota. Para ello, el técnico tendrá acceso a la herramienta de gestión de mesa de ayuda de la Zona Registral N° IX, a fin de poder cerrar y atender todos lo ticket asignado para su resolución.

Se comparte en el anexo 04 las estadísticas de los tickets registrados en el servicio de soporte técnico actual, durante los últimos 12 meses que permiten ver el comportamiento de los Incidentes y solicitudes registradas durante ese periodo. De acuerdo a las mejores prácticas, el soporte técnico a proponer deberá considerar dentro de su estructura funcional las siguientes actividades:

- Ofrecer recomendaciones para la mejora del servicio no menor a 3 de manera trimestral.
- Identificar y dar a conocer las necesidades de entrenamiento y educación del usuario.
- Contribuir con la identificación de problemas en el servicio, a través de la evaluación y análisis de incidentes recurrentes. Se creará y activará un comité mensual de gestión de problemas. A fin de poner sobre la mesa las incidencias recurrentes, los elementos de configuración que sufren constantemente fallas que alteran la disponibilidad de los servicios y revisión de los diagramas y análisis causa raíz elaborados por el contratista. Debe participar por el lado del CONTRATISTA como mínimo: el Gestor de Configuración y Activos, el Gestor de Problemas, el Gestor de Incidentes y el Gestor de Niveles de Servicio.

### 5.1.3 Criterios de Administración

El objetivo es garantizar un excelente nivel de servicio, restaurar la operación normal del servicio lo antes posible, minimizar el impacto adverso sobre las operaciones del negocio, cumplir los acuerdos y sobre todo la satisfacción de los clientes.

A fin de poder estimar los alcances y acuerdos para gestionar el Nivel 1 y Soporte técnico, EL CONTRATISTA deberá tener en cuenta la definición correcta de incidentes, problemas y requerimientos:

**Incidente:** Viene a representar cualquier evento que no es parte de la operación estándar de un servicio y que causa o puede ser causante de una interrupción o una reducción del servicio en el usuario final.

**Problema:** Se define como una condición identificada de múltiples incidentes que exhiben síntomas comunes.

**Requerimiento:** Es una actividad realizada sobre la infraestructura TIC a pedido de los usuarios y que tiene característica previsible y programable.

Es indispensable considerar dentro de los alcances de los servicios para el soporte técnico nivel 2, la definición de acuerdo de nivel de servicios (SLA) basados tanto a nivel de cada cliente como del servicio en general. Por otro lado, se deberá establecer un sistema de seguimiento y administración de los niveles de servicio pactados por EL CONTRATISTA que permita mantener y mejorar continuamente la calidad de los servicios de TI a través de un ciclo constante de acuerdos y generación de reportes que permitan satisfacer las expectativas de los clientes.

EL CONTRATISTA a fin de asegurar los acuerdos de niveles de servicios deberá entregar detalladamente los puntos asociados a las mejores prácticas de ITIL, los mismos que serán entregados al inicio de la fase operativa al responsable del Servicio de soporte Técnico designado por la Unidad de Tecnologías de la Información de la Zona Registral N° IX Sede Lima.

EL CONTRATISTA deberá generar registro en la base de datos de conocimientos por cada una de las soluciones implementadas sin repetir las soluciones ya registradas previamente. Esta base de conocimientos debe estar al alcance de su personal técnico para sus consultas y conocimiento. EL CONTRATISTA deberá definir, implementar y difundir los procedimientos necesarios para que los equipos de trabajo actualicen la información de la Base de Datos de conocimiento constantemente, de manera que las soluciones implementadas estén disponibles para ser consultadas por los diferentes usuarios técnicos y resolver los problemas eficientemente. El sistema que proporcionará la Zona Registral N° IX Sede Lima, la cual administra la Base de Conocimiento tiene la capacidad de que sea consultada por los diferentes usuarios técnicos a través de mecanismos dentro de la Zona Registral N° IX Sede Lima.

#### **5.1.4 Mantenimiento Preventivo**

Este servicio tiene por objeto la prevención de fallas o mal funcionamiento de los equipos detallados en el Anexo 2 que indiquen que se encuentren en uso y fuera del periodo de garantía. Deberán realizarse un (01) mantenimiento preventivo al año como mínimo, debiendo realizarse dentro de los 120 días calendario, considerados a partir del día siguiente de suscrito el contrato. El servicio incluirá la cantidad de mantenimientos necesarios a fin de asegurar la operatividad del equipo, y las recomendaciones del fabricante y el uso al que está sometido el equipo. El número será definido junto con el jefe de proyecto del CONTRATISTA y el responsable del Servicio de Soporte Técnico designado por la Unidad de Tecnologías de la Información de la Zona Registral N° IX, conforme a los criterios mencionados. Si hubiera necesidad de reprogramar la ejecución de un mantenimiento preventivo, esta no deberá exceder los treinta (30) días calendarios de su programación inicial o previo acuerdo entre la ENTIDAD y el CONTRATISTA.

La Unidad de Tecnologías de la Información de la Zona Registral N° IX - Sede Lima, fijará los días y horas en que se realizarán estos servicios a fin de no perjudicar el normal desempeño de sus actividades. En tal sentido se deberá considerar que el mismo se realizará fuera de horarios de oficina, salvo en aquellos casos en los cuales los equipos de cómputo estén instalados en oficinas de Gerencia o Jefatura o casos que la coyuntura lo obliguen.

El Servicio de Mantenimiento Preventivo deberá comprender como mínimo lo siguiente:

##### **Computadoras y Laptops**

- Comprobación del estado del equipo.
- Limpieza interna de tarjetería en general (Mainboard, video, memorias, etc.).

- Verificación de falsos contactos en tarjetas e integrados.
- Verificación de voltaje de fuente y pila.
- Limpieza de lente lector en CD ROM, DVD ó CDROM R/W.
- Limpieza externa del case.
- Eliminación de archivos temporales del Disco.
- Eliminación de virus informáticos.
- Limpieza de teclado y verificación de contactos.
- Limpieza externa del Mouse.
- Limpieza externa del monitor.

#### **Multifuncionales, Impresoras, Escaneres y refrendadoras**

- Comprobación del estado del equipo.
- Limpieza interna de la tarjetería en general.
- Verificación de falsos contactos en tarjetas e integrados.
- Verificación y limpieza de sensores.
- Limpieza interna de partes mecánicas del equipo (rodillo, engranajes, etc.).
- Lubricación de barra de cabezal y engranajes.
- Limpieza externa del equipo.

#### **UPS**

- Verificación en su funcionamiento, alarmas, carga, operatividad.

#### **Telefonos IP**

- Comprobación del estado del equipo.
- Verificación en su funcionamiento, operatividad y configuración.
- Limpieza externa en general.

#### **Pantalla táctil**

- Verificación en su funcionamiento, conectividad y operatividad.

Después del término del Mantenimiento preventivo, EL CONTRATISTA elaborará un informe (de acuerdo al ISO 9001 obtenido por la Zona Registral N° IX Sede Lima) detallado considerando y documentando:

- Elemento de Configuración (en adelante CI) atendido.
- Servicio asociado al CI
- Registrar el estado en el que se halla el mismo y constatar con la última versión del documento de registro de mantenimiento antes realizado.
- Acciones realizadas
- Motivo de cambios (si los hubiera)
- Documentar los cambios en la configuración del elemento y estado en el que se deja, según un control de versiones.
- Sugerir mejoras y/o cambios de nivel avanzado.
- Tiempo total que llevó el servicio de mantenimiento.
- Fotos de los equipos informáticos, donde se deberá considerar:
  - Foto antes del mantenimiento, donde se verifique su código patrimonial.
  - Foto después del mantenimiento, donde se verifique su código patrimonial.

Este servicio deberá ser realizado por personal diferente a los asignados en las labores de Soporte Técnico y soporte en sitio. La ejecución de este servicio debe darse de tal manera que no interfiera con las labores cotidianas de la Zona Registral N° IX Sede Lima, para ello deberá contemplarse realizar los trabajos respectivos fuera del horario de oficina de la Zona Registral N° IX Sede Lima, si la coyuntura obliga a realizarse dentro del horario laboral se realizará previa coordinación entre la Unidad de Tecnologías de la Información y el CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA dispondrá de personal para la planificación, coordinación, supervisión y ejecución de los mantenimientos preventivos a los equipos, el cual

coordinará con la Zona Registral N° IX Sede Lima para que se les brinde las facilidades de acceso a los supervisores del CONTRATISTA y al personal que va a realizar la tarea.

Las herramientas, materiales técnicos y equipamiento necesario de seguridad y salud que deberá usar el personal técnico, serán por cuenta del CONTRATISTA.

EL CONTRATISTA gestionará y ejecutará el mantenimiento preventivo de los equipos mencionados en el Anexo 2, salvo que el equipo aún se encuentre dentro del período de garantía que impida la manipulación de sus componentes o sea parte de un servicio de mantenimiento preventivo aún vigente. EL CONTRATISTA deberá asumir la gestión (Planificación, Coordinación con los proveedores, Seguimiento, Verificación y Control) de estos equipos, para ello se presentará un plan anual de Mantenimiento Preventivo que deberá ser aprobado por la Unidad de Tecnologías de la Información de la Zona Registral N° IX Sede Lima, si el equipo no cuenta con el servicio de mantenimiento preventivo por un tercero, EL CONTRATISTA asumirá este mantenimiento según lo indicado en las bases.

El procedimiento de Mantenimiento Preventivo y Correctivo ISO9001 de la Zona Registral N° IX Sede Lima, cuenta con una serie de requisitos mínimos de información que el CONTRATISTA tendrá que completar. Además, debe tener en cuenta que el mantenimiento preventivo genera un plan anual por el cual se validará la labor realizada por EL CONTRATISTA. EL CONTRATISTA deberá tener al día todos los formatos llenados de los Mantenimientos Preventivos, fotos de los mantenimientos realizados e informar de los mismos a través del Informe Mensual (Avance).

Los equipos que dispone la Zona Registral N° IX Sede Lima en la actualidad se encuentran en el Anexo 2, teniendo en cuenta EL CONTRATISTA un crecimiento de 15% anual.

#### **5.1.5 Atención de Incidentes**

EL CONTRATISTA deberá cumplir con los siguientes procesos de Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios y Gestión de Niveles de Servicio. Para ello, EL CONTRATISTA deberá presentar los procesos documentados a fin de que se pueda establecer todo el flujo a detalle de dichos procesos.

Los incidentes deberán resolverse en el corto plazo respetando los niveles de servicio pactados.

#### **5.1.6 Niveles de Atención**

El personal de Nivel 1 y Nivel 2 que se especifica es el mínimo requerido (28), EL CONTRATISTA podrá adicionar al personal que sea necesario para el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos por la Zona Registral N° IX Sede Lima.

El personal de Nivel 1 y Soporte Nivel 2 será distribuido, de acuerdo a las necesidades de la Zona Registral N° IX, siendo el mínimo requerido, el siguiente:

SEDES	Jefe de Proyecto (Remoto)	Analistas de Nivel 1 (Remoto)	Soporte en sitio Nivel 2 (Presencial)	Soporte de Nivel 2 (remoto)	TOTAL
REBAGLIATI Y OFICINAS ZONALES	1	11	7	5	24
BIENES MUEBLES			2		2
CALLAO			1		1
HUARAL, HUACHO Y BARRANCA				1	1
CAÑETE				1	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>29</b>

EL CONTRATISTA deberá cumplir con todas las normas de seguridad y salud en el trabajo. Deberá entregar al inicio del contrato al área usuaria, los siguientes documentos:

- Matriz IPERC para las actividades que desarrollará en las instalaciones de la Zona Registral N° IX Sede Lima.
- Procedimientos escritos de trabajo seguro para las actividades con riesgo de accidente.
- Programa de capacitación en materia de seguridad y salud (no menos de dos capacitaciones al año).
- Protocolos de exámenes médicos ocupacionales para el personal asignado a la Zona Registral N° IX Sede Lima durante la ejecución del servicio.
- Programa de ejecución anual de los exámenes médicos ocupacionales para el personal asignado a la Zona Registral N° IX Sede Lima durante la ejecución del servicio.

Con periodicidad anual, EL CONTRATISTA deberá entregar:

- Actualización de la matriz IPERC y medidas de control.
- Informe de cumplimiento de los exámenes médicos ocupacionales.
- Informe de cumplimiento de las capacitaciones programadas.
- Informe de estadística de incidentes y accidentes.

#### 5.1.6.1 Analista de Nivel 1

La función principal del Analista de Nivel 1 es el análisis, descartes, generación y asignación de los tickets de los usuarios internos de manera presencial (de ser requerido) y remoto de los incidentes y/o requerimientos de los usuarios.

El servicio debe estar alineado a las buenas prácticas en ITIL, por lo tanto, se requiere que las atenciones cumplan con los niveles de servicio definidos y con los niveles óptimos de calidad.

Todo incidente, problema o requerimiento, deberá ser solicitado al centro de atención utilizando los canales de comunicación descrito en el ítem denominado en los Tipos de Contacto del Centro de Atención. Se debe tener presente que existe la comunicación oral a los técnicos de soporte en sitio o remoto por parte de los usuarios, sobre todo debido a urgencias, por lo tanto, el personal del Nivel 1 deberán usar el software del centro de atención

(Sistema de Mesa de Ayuda) a través de los canales asignados para registrar el ticket y para poder brindar con prontitud la solución.

#### **5.1.6.2 Soporte en Sitio y Remoto (Nivel II)**

El servicio de soporte en sitio debe ser realizado por personal técnico de servicio del contratista que se acerca al lugar de trabajo del usuario con la finalidad de diagnosticar y atender el incidente, problema o requerimiento reportado al Centro de Atención.

La función principal del Soporte de Segundo Nivel es la atención "en sitio" y remoto de los incidentes y/o requerimientos de los usuarios, brindando una atención personalizada.

Esta actividad se complementa con la actividad del Soporte de Primer Nivel y comprende a todos los equipos de cómputo personal asignados y distribuidos en las diversas áreas y locales de Zona Registral N° IX y que forman parte del presente servicio.

El servicio debe estar alineado a las buenas prácticas en ITIL, por lo tanto, se requiere que las atenciones cumplan con los niveles de servicio definidos y con los niveles óptimos de calidad.

Todo incidente, problema o requerimiento, deberá ser solicitado al centro de atención utilizando los canales de comunicación descrito en el ítem denominado en los Tipos de Contacto del Centro de Atención. Se debe tener presente que existe la comunicación oral a los técnicos de soporte en sitio por parte de los usuarios, sobre todo debido a urgencias, por lo tanto, el personal del Nivel 2 deberá comunicarse con el centro de atención (Sistema de Mesa de Ayuda) a través de los canales asignados para registrar el ticket y para poder brindar con prontitud la solución.

El personal de Soporte en Sitio y remoto con la finalidad de acelerar la atención hacia el usuario final deberá encargarse de:

- Verificación del Antivirus (no administración).
- Verificación de las colas de impresión.
- Apoyar en la administración de los sistemas de colas de impresión.
- Apoyar en la instalación de los sistemas de control de inventario, Sistema de control de licencias y distribución de software, parches y actualizaciones de diferentes fabricantes (Flash, Adobe, Mozilla, Java, Microsoft, entre otros).
- Revisión técnica de equipos de cómputo averiados, recibidos de áreas usuarias, emitiendo el informe técnico respectivo.
- Verificación de los Equipos de Impresión como son Impresoras, Multifuncionales y Escáneres (conocimiento de instalación de kits de impresión, instalación de kit de imagen, verificación de los toners y drum kits, instalación de toners y otras actividades relacionadas a los equipos).
- Otras funciones que la Unidad de Tecnologías de la Información de la Zona Registral N° IX Sede Lima crea conveniente para mejorar los tiempos de respuesta con los usuarios: instalación y desinstalación de software, configuración y pruebas de los aplicativos, preparación de equipos según perfiles que la Unidad de Tecnologías de la Información proporcionará.

Las herramientas, materiales técnicos y equipamiento necesario de seguridad y salud que deberá usar el personal técnico, serán por cuenta del CONTRATISTA.

### **5.1.6.3 Actividades:**

#### **Gestión de Garantía de Equipos y Mantenimiento preventivo.**

EL CONTRATISTA deberá contar con personal encargado de la gestión de la garantía de los equipos.

El personal del CONTRATISTA encargado de esta responsabilidad residirá en la Sede Rebagliati de primera instancia, sino de manera remota.

Los bienes que no cuentan con código patrimonial son todos aquellos considerados como partes, accesorios o consumibles, como son: Disco duros internos, memorias, kit de fusor de transferencia, kit de fusor de imágenes, USB, entre otros.

La Zona Registral N° IX Sede Lima proporcionará un espacio físico para que EL CONTRATISTA pueda colocar temporalmente equipos en tránsito, la responsabilidad del almacenamiento y la correcta administración recae sobre EL CONTRATISTA.

La Zona Registral N° IX Sede Lima se encargará de los servicios de limpieza y de seguridad del espacio físico proporcionado.

La Zona Registral N° IX Sede Lima está facultada a efectuar cambios a los componentes de los equipos informáticos del contrato o adaptar otros componentes, máquinas y/o dispositivos de igual o diferente marca suministrados por otras empresas.

Es obligación del CONTRATISTA presentar dentro del informe mensual el movimiento de software y equipos realizados (asignaciones y/o reasignaciones), incluyendo los eventos donde producto de las auditorías o revisiones periódicas de encontrarse software no autorizado.

#### **Soporte para las Oficinas Registrales y Receptoras (Zonales)**

EL CONTRATISTA deberá contar con personal especializado para atender los incidentes y/o requerimientos informáticos en las Oficinas de la Zona Registral N° IX Sede Lima.

EL CONTRATISTA deberá realizar una verificación ocular y física del inventario de los equipos microinformáticos de las oficinas cada vez que visite una sede para realizar una atención de soporte presencial. Se definirá entre EL CONTRATISTA y la Zona Registral N° IX Sede Lima el Check List de actividades a ejecutar.

EL CONTRATISTA también se encargará de brindar apoyo a través de sus técnicos de Soporte a los Especialistas (Nivel 3) para atender incidencias y requerimientos, previa aprobación del Jefe de Proyectos de la Zona Registral N° IX Sede Lima.

#### **Atención al usuario externo.**

EL CONTRATISTA brindará atención a los usuarios externos que requieran atención y orientación en el uso de los servicios de consulta vía web que cuenta la SUNARP y que son de uso gratuito. Para ello el personal designado por EL CONTRATISTA recibirá capacitación en el uso de dichas herramientas.

Estas atenciones deberán estar registradas en la herramienta de atenciones e incidencias que la Zona Registral N° IX Sede Lima proporcione, de manera que sean consideradas en los niveles de atención y SLA requeridos.

### **Soporte en Eventos.**

EL CONTRATISTA podrá brindar soporte en los eventos de inclusión social u otros que organice la Sunarp a nivel de Lima Metropolitana (de ser el caso), destinando un máximo de tres (3) personas a dichos eventos. El número de eventos a cubrir será, como máximo, diez (10) al año. Dicho personal no será el que se encuentre ya asignado para las atenciones de Soporte Técnico. Dichos eventos tienen una duración de 4 horas o 8 horas (1 día o medio día) cada uno.

El CONTRATISTA deberá indicar su lista de precio por técnico.

El CONTRATISTA asume los costos de transporte de su personal y estadía.

### **Equipos para la comunicación móvil**

El Proveedor deberá de asignar al coordinador técnico y a todo su personal técnico de Nivel 1 y de Nivel 2 (integrantes del servicio de soporte a usuarios), un equipo de comunicación móvil que permita su rápida ubicación y comunicación fluida. Es responsabilidad del CONTRATISTA que dichos equipos se encuentren operativos durante la ejecución del servicio.

Así mismo el CONTRATISTA deberá de proporcionar un mínimo de 02 equipos de comunicación telefónica al personal responsable de coordinar y supervisar el servicio de soporte a usuarios de la Zona Registral N° IX para que se cuente con una comunicación fluida entre el personal del CONTRATISTA y la UTI.

Dichos aparatos telefónicos deberán ser suministrados al inicio del servicio y estar habilitados para su uso al inicio de la etapa operativa y durante la duración del contrato.

- El costo de los equipos, así como el servicio mensual deberá ser asumido por el CONTRATISTA. Dicho equipo deberá tener las características suficientes para tener una comunicación clara, eficiente y que pueda soportar las aplicaciones necesarias para la buena comunicación.
- Los equipos proporcionados deberán contar con seguros de reposición, el cual podrá ser utilizado cuando la Zona Registral N° IX reporte el hurto/pérdida de los equipos, debiéndose adjuntar el debido sustento documental.

## **5.1.7 Niveles de Servicio**

En los siguientes cuadros se detallan los criterios de aceptación, los cuales serán revisados de forma conjunta y ajustados a la demanda, capacidad y necesidad de la Zona Registral N° IX Sede Lima de manera periódica en función a las estadísticas obtenidas en los reportes y a las mejores prácticas de ITIL.

### **5.1.7.1 Primer y Segundo Nivel de Servicio**

#### **Tiempos de generación de tickets (Nivel 1)**

La generación y asignación de tickets de las incidencias y/o requerimientos a ser resueltos, no deberán ser mayor a 20 minutos.

Las excepciones serán cuando existan tickets masivos por alguna incidencia generalizada por un problema técnico en la Entidad.

#### **Severidades**

Las incidencias y/o requerimientos a ser resueltos, deberán ser atendidos de acuerdo al grado de severidad del problema y/o prioridad del usuario, teniendo definidas para cada caso las métricas de niveles de servicio esperadas.

Se manejará la tabla de severidad en base a la urgencia e impacto de la atención teniendo en cuenta las siguientes tablas:

#### TABLA DE URGENCIA

0	MUY ALTA	Atenciones Críticas (Jefe Zonal, Gerentes y Jefes de Unidad)
1	ALTA	Usuarios Principales (Subgerentes, Asesores, Áreas de atención al público como Caja, Publicidad, Búsquedas, Mesa de Partes, Orientación, Tramite Documentario, Módulos de Visualización, Búsquedas)
2	NORMAL	Usuario estándar

#### TABLA DE IMPACTO

0	El equipo o servicio no está operativo u opera con severas restricciones afectando en forma masiva o poniendo en riesgo el trabajo.
1	El usuario no puede hacer uso del equipo, sistema o de un programa vital para la operación y culminación de un trabajo. El usuario se encuentra detenido
2	El equipo, sistema o programa opera con severas restricciones. El usuario realiza un trabajo reducido
3	El equipo, sistema o programa opera con ciertas restricciones. Impacto mínimo para el usuario.

#### MATRIZ DE SEVERIDAD

<b>Urgencia -&gt;</b>	0	1	2
<b>Impacto</b>			
0	0	1	3
1	0	1	3
2	1	1	4
3	1	2	4

#### SEVERIDAD

#### Exclusiones

- Atenciones cuyos tiempos de respuesta y de solución fueron previamente acordados con el usuario.
- Incidencias fuera del horario de atención definido.
- Tickets en Gestión con otras áreas para su solución.

#### Tiempos de Respuesta (Promedio Mensual)

Oficinas	Severidades (minutos máximos)				
	0	1	2	3	4
Sede Rebagliati	10	25	30	40	60
Sede GBM, Oficinas Surco, Miraflores, San Isidro, San Borja, Cañete y Callao	20	35	40	50	70
Otras oficinas dentro de Lima Metropolitana	45				
Oficinas provinciales, excepto Cañete	90				

### Tiempos de Solución (Promedio Mensual)\*

Oficinas	Severidades (minutos máximos)				
	0	1	2	3	4
Sede Rebagliati,	30	45	60	70	100
Sede GBM, Oficinas Surco, Miraflores, San Isidro, San Borja, Cañete y Callao	50	70	90	100	130
Otras oficinas dentro de Lima Metropolitana	90				
Oficinas provinciales, excepto Cañete	90				

(\*) Estos tiempos excluyen trabajos de instalaciones de sistemas, transferencia de data, pero estos deberán ser realizados en el día de la atención, siempre que esto sea posible.

Todos los incidentes, problemas y/o requerimientos reportados deberán ser solucionados el mismo día en que fueron reportados, cumpliendo con los niveles de servicio, si luego del análisis técnico no implica mayor complejidad y su solución ya se encuentra dentro de la base de datos de conocimiento.

La Zona Registral N° IX Sede Lima reconoce que existen situaciones que escapan de los tiempos planteados, debido a que se pueden presentar situaciones de demanda extrema o situaciones críticas, por lo tanto, para estos casos, el CONTRATISTA deberá enviar un informe indicando el motivo del retraso y por qué no se cumplió con los niveles de servicios acordados. La Zona Registral N° IX Sede Lima evaluará este informe y realizará las verificaciones respectivas para validarla.

### Tiempo de Respuesta

El tiempo de respuesta será contabilizado desde que el ticket es asignado al técnico hasta que éste se contacta y/o acerca y se presenta ante el usuario.

### Tiempo de Solución

El tiempo de solución se contará desde que el técnico se contacta y/o acerca al usuario hasta que el incidente y/o problema es solucionado.

Con lo definido anteriormente sobre clasificación de severidad y tiempos de respuesta y Solución para el segundo nivel se establecen los niveles de aceptación mínima del servicio:

Nivel de Servicio	Descripción	Parámetro	Valor Aceptado	Periodicidad
<b>Gestión de Respuesta según puntos de contacto</b>				
Tasa de respuesta	Tickets atendidos dentro de los tiempos máximos establecidos	TRN2= (Número de tickets generados (atendidos dentro de los tiempos máximos de respuesta)/ Total de tickets atendidos) *100%	96%	Mensual
Tasa de Solución	Tickets cerrados dentro de los tiempos máximos establecidos de solución	TRN2= (Número de tickets cerrados dentro de los tiempos máximos de solución / Total de tickets atendidos) *100%	96%	Mensual
<b>Gestión de Calidad del Servicio</b>				

Nivel de Satisfacción del Servicio Nivel 2	Tasa de Satisfacción del Servicio Nivel 2 basados en la encuesta respondida.	NSS2= (total de encuestas con Calificación Bueno o muy bueno / total de encuestas contestadas) * 100	Mayor al 95%	Mensual
--	--	--	--------------	---------

Asimismo, para las oficinas y áreas definidas como oficinas ISO, se deberá cumplir los siguientes niveles de servicio:

Nivel de Servicio	Descripción	Parámetro	Valor Aceptado	Periodicidad
<b>Gestión Indicadores ISO UTI Zona Registral IX</b>				
Tasa de Atención	% de atenciones de Incidente con cumplimiento de los acuerdos de Niveles de Servicio.	TRN2= (Número de tickets generados (atendidos dentro de los tiempos máximos de respuesta)/ Total de tickets atendidos) *100%	96%	Mensual
Tasa de Cumplimiento de Mantenimiento Correctivo	% de Mantenimiento correctivo de equipos de cómputo e impresoras atendidos	TRN2= (Número de mantenimientos programados / Total de tickets atendidos) *100%	96%	Mensual

Para el caso de los indicadores ISO UTI Zona Registral IX, considerar que existe una revisión anual, por lo que es posible considerar cambios en estos indicadores. EL CONTRATISTA evaluará junto con el responsable del servicio designado por la Zona Registral N° IX Sede Lima el impacto por los nuevos indicadores para su implementación. Con respecto a los otros niveles de servicio se coordinará con EL CONTRATISTA para realizar ajustes de los SLA's establecidos para el servicio, tanto por iniciativa propia como por recomendación de EL CONTRATISTA, siendo necesario el acuerdo de las partes para la formalización de los cambios.

#### 5.1.8 Manejo de Perfiles

EL CONTRATISTA deberá manejar perfiles con los software base necesarios para el personal de cada oficina, gerencia y/o área de la Zona Registral N° IX Sede Lima, con la finalidad de dar un mejor servicio. Dicho manejo de perfiles podrá realizarlo fuera del sistema del centro de atención al usuario. La Zona Registral Nro IX Sede Lima proporcionará la información de perfiles que maneja.

#### 5.1.9 Traslado de Equipos

EL CONTRATISTA será el encargado de gestionar con el área de Control Patrimonial de la Zona Registral N° IX, previa autorización del Supervisor del Servicio o Coordinador de la Mesa de Ayuda el traslado de un equipo.

El personal de Servicios Generales de la Zona IX es el responsable del traslado y su cuidado en el trayecto hasta su destino

- Cualquier traslado de equipo debe ser registrado en el sistema del Centro de Atención del usuario y el Sistema de Control Patrimonial (responsabilidad de la Zona Registral N° IX Sede Lima) con el fin de mantener actualizada la ubicación real de los equipos. Para ello, EL CONTRATISTA deberá implementar los procedimientos necesarios acordes a las políticas que cuenta la Zona Registral N° IX Sede Lima para la gestión del traslado y asignación de bienes.

#### 5.1.10 Migración de Equipos de Cómputo

- EL CONTRATISTA debido a las compras de equipos que realice la Zona Registral N° IX Sede Lima durante la duración del contrato deberá encargarse del proceso de la migración de equipos.

- La migración comprenderá todas las acciones necesarias para que los nuevos equipos queden con la misma configuración, data, herramientas, recursos, servicios, utilitarios, software y licencias que vaya a necesitar el usuario al que se le cambia el equipo.
- EL CONTRATISTA deberá gestionar la actualización en la CMDB del Sistema de Mesa de Ayuda del inventario total de equipos al final de la migración, el cual contendrá como mínimo: Marca, modelo, tipo de equipo, usuario asignado, oficina, ubicación de la oficina, códigos de inventario, s/n y MAC.
- El movimiento de activos de la Zona Registral N° IX Sede Lima se realizará con la coordinación del área logística de la Zona Registral N° IX Sede Lima, en el cual deberá indicar el número de Control Patrimonial y las características del equipo, así como de dónde y hacia dónde se está movilizándolo el equipo, y a quién se le está asignando.
- La migración de los equipos se planificará con la Zona Registral N° IX Sede Lima en el caso que sea masiva con la finalidad de no afectar los niveles de servicio establecidos.

#### **5.1.11 Suministro de Partes, Piezas y Consumibles de equipos de Cómputo**

- El suministro de partes, piezas y consumibles de equipos de cómputo serán brindadas por la Zona Registral N° IX Sede Lima de acuerdo al informe brindado por EL CONTRATISTA, indicando en el mismo las especificaciones técnicas de la parte y/o pieza.
- EL área de Logística se encargará de la gestión de la adquisición de las partes, piezas y consumibles de la Zona Registral N° IX Sede Lima, por lo que EL CONTRATISTA deberá coordinar con dicha área o con el responsable asignado del servicio por parte de la Zona Registral en caso requiera de alguna parte, pieza y/o consumibles para atender los tickets.  
EL CONTRATISTA se encargará del desarrollo del informe y de las características técnicas de la parte, pieza o consumible que necesite un equipo informático de la Zona Registral N° IX Sede Lima.
- Las partes y piezas solicitadas son propiedad de la Zona Registral N° IX Sede Lima, por lo que solamente serán utilizadas para equipos de la institución.

#### **5.1.12 Apoyo a la Unidad de Tecnología de la Información**

EL CONTRATISTA realizará el apoyo a la Unidad de Tecnologías de la Información en:

- Supervisión y verificación de la salida y entrada de equipos informáticos.
- Ubicación y ordenamiento de los equipos informáticos, estas se realizarán dentro de las Oficinas (mudanza interna) y entre las Oficinas (mudanzas externas).
- Coordinación y apoyo de acuerdo a las actividades planificadas por los especialistas y Coordinadores de Sistemas de la Zona Registral N° IX Sede Lima, siendo estas programadas y coordinadas con anticipación con EL CONTRATISTA.
- Supervisión y/o configuración e instalación de equipos informáticos brindados por la Zona Registral N° IX Sede Lima y/o terceros para capacitaciones o eventos, y el retiro o gestión del recojo de las mismas si son proveídas por externos.
- El apoyo a la Unidad de Tecnologías de la Información se planificará entre EL CONTRATISTA y la Zona Registral N° IX Sede Lima en el caso que sea masiva, con la finalidad de no afectar los niveles de servicio establecidos.
- EL CONTRATISTA deberá realizar atenciones programadas en horarios dentro o fuera del horario normal de atención, según la evaluación de URGENCIA del ticket.
- EL CONTRATISTA deberá brindar a la Unidad de Tecnologías de la Información toda la información solicitada por auditoría externa o interna. Además, deberá disponer del personal para la verificación de esta información.
- EL CONTRATISTA deberá brindar el apoyo a la Unidad de Tecnologías de la Información en eventos donde asista personal de la Zona Registral N° IX Sede Lima, o a los eventos donde asistan los usuarios VIP (Jefatura Zonal, Gerentes y Jefes de Unidad). El apoyo que se solicita no solo abarca los equipos descritos en el Anexo 2, sino también equipos que se adquieran y/o se alquilen,

adicionalmente se debe tener en cuenta el incremento de un máximo del 15% anual respecto del número de equipos iniciales (De ser necesario por la coyuntura).

- Apoyo en actividades microinformáticas de la Institución en las Sedes, aprovechando la estadía del técnico en atenciones programadas en las diferentes sedes de la Zona Registral N° IX.

#### **5.1.13 Atenciones Críticas**

Los usuarios VIP debido a que representan a la Zona Registral N° IX Sede Lima requieren de atenciones con prontitud y efectividad, estas atenciones pueden ser: verificación de equipos para presentaciones, acompañamiento a las presentaciones ante Organismos del Estado, verificación de equipos backups siendo de la Zona Registral N° IX Sede Lima o del usuario VIP.

EL CONTRATISTA deberá desplazarse a las oficinas y/o eventos de los usuarios VIP (Jefatura Zonal, Gerentes, Jefes) para realizar la atención. EL CONTRATISTA deberá asumir los gastos de movilidad respecto a estas atenciones. Las atenciones que incluyan movilidad no superarán las diez (10) anuales. Si los traslados en el año excedan lo establecido, la Zona Registral N° IX Sede Lima asumirá este costo y si no exceden el resto será acumulado para el siguiente año.

#### **5.1.14 Etapas de Servicio**

Las Etapas de Transición del Servicio son el Proceso de Toma de Control (Etapa Pre operativa) la cual no será más de treinta (30) días calendario, considerado a partir del día siguiente de la firma del contrato (sin costo), la etapa de ejecución del servicio (etapa Operativa) es de setecientos (700) días calendario después de culminada la etapa Pre operativa; (previa suscripción del Acta de inicio de la etapa operativa); y la Etapa Post Operativa o Proceso de Transferencia del Servicio al nuevo CONTRATISTA es de treinta (30) días calendario que se inicia al finalizar la etapa operativa. La efectiva prestación del servicio se considerará la etapa Operativa y Post Operativa, es decir, el presente servicio tiene un plazo total de setecientos treinta días calendario.

Estos procesos deben asegurar en todo momento la correcta operación y sin interrupciones del servicio.

##### **5.1.14.1 ETAPA PRE OPERATIVA**

Será a partir de la firma del Acta de inicio de actividades y tiene un plazo de duración máxima de treinta (30) días calendario. Durante esta etapa el Contratista deberá cumplir con las condiciones requeridas (puesta a punto del Soporte Técnico y Nivel 1) para dar inicio a la prestación del servicio. Cabe aclarar que en esta etapa el Contratista actual del servicio realizará la transferencia al nuevo Contratista. Esta etapa no tiene costo para la Zona Registral N° IX Sede Lima.

##### **5.1.14.2 ETAPA OPERATIVA**

Será a partir del día siguiente de culminada la etapa pre operativa y firma del Acta de Inicio de la Etapa Operativa. Se considerará los primeros treinta (30) días calendarios de iniciado dicha etapa, como una fase de adecuación o MARCHA BLANCA, es decir, no se aplicarán los SLA descritos para el servicio. Dicha etapa tiene una duración de setecientos (700) días calendario. Esta etapa comprende la operación o ejecución del servicio. A 7 días calendario antes de finalizado esta etapa el CONTRATISTA deberá entregar un Plan de Cierre de Contrato.

##### **5.1.14.3 ETAPA POST OPERATIVA (TRANSFERENCIA DEL SERVICIO)**

Esta etapa se inicia al día siguiente de finalizada la Etapa Operativa y tiene una duración de treinta (30) días calendario. EL CONTRATISTA deberá seguir el Plan de Cierre del Contrato aprobado entregado antes que finalice la etapa anterior. Esta etapa incluye la transferencia a un nuevo proveedor y que contemple como mínimo la entrega formal, ordenada y estructurada de cada uno de los servicios brindados y la transferencia de conocimientos, información, reportes y todo aquello que sea

necesario para documentar el estado del servicio brindado al cierre del mismo y que permita la continuidad por parte del nuevo contratista. EL CONTRATISTA debe garantizar la continuidad de los servicios durante la ejecución del cierre del contrato.

#### **5.1.15 REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SOFTWARE DE LA MESA DE AYUDA**

El software de Centro de Atención al usuario lo proporcionará la Unidad de Tecnologías de la información, para lo cual se le dará los respectivos accesos al personal técnico de nivel 1 y 2 a fin de que pueda interactuar con el y cerrar los tickets que se les asignen.

#### **5.2 PLAN DE TRABAJO**

El Plan de Trabajo deberá ser presentado a la Entidad a los diez (10) días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato, el cual debe incluir como mínimo los siguientes puntos:

- Objetivos y metas
- Actividades a realizar
- Cronograma de actividades
- Equipo de trabajo

El Plan de Trabajo deberá ser aprobado por el responsable del servicio designado por la Jefatura de la Unidad de Tecnologías de la Información de la Zona Registral N° IX.

#### **5.3 RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA**

EL CONTRATISTA deberá suministrar, reunir y transportar a los locales de la Zona Registral N° IX - Sede Lima y provincias, los insumos, materiales, instrumentos, herramientas, equipos de cómputo, el personal técnico especializado y lo que sea necesario para cumplir con los servicios programados.

En caso que se necesite a más personal para que el CONTRATISTA cumpla con los niveles de servicio, el CONTRATISTA deberá proporcionar el mobiliario necesario tal como escritorio, sillas, equipos de cómputo, herramientas o cualquier dispositivo necesario para que pueda cumplir sus funciones.

EL CONTRATISTA dentro de la presentación de su estructura de costos, indicará el detalle de los mismos, los cuales al término del servicio si dichos bienes ya se encuentran depreciados pasaran a favor de la ENTIDAD, si aún no han sido depreciados, la ENTIDAD tendrá la potestad de definir qué hacer con el bien, si ceder el bien por valor actual o pagar el costo actual (costo luego de depreciación).

EL CONTRATISTA deja expreso consentimiento para que en los equipos que EL CONTRATISTA ponga como parte del servicio y que se deban conectar a la red sea alámbrica e inalámbrica de la Zona Registral No IX, deberán ser instalados el antivirus con que cuenta la institución, con el fin de mantener una única solución antivirus.

EL CONTRATISTA deberá asignar a todo su personal de un (01) Certificado Digital para la firma de los informes técnicos y de mantenimiento preventivo.

#### **5.4 RECURSOS A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD**

La ENTIDAD brindará al CONTRATISTA facilidades para que su personal tenga acceso a cada una de las áreas donde se llevarán a cabo los trabajos de soporte requeridos.

La ENTIDAD brindará el espacio donde se instalará el personal mínimo del CONTRATISTA propuesto en el presente términos de referencia, esto incluye puntos de corriente, puntos de red, muebles y sillas. Si por necesidad de servicio el CONTRATISTA propone ubicar más personal, es de responsabilidad del CONTRATISTA proporcionar el mobiliario respectivo para el desenvolvimiento de las actividades de su personal.

## **5.5 SEGUROS**

EL CONTRATISTA, proporcionará seguros a sus trabajadores y por los daños a terceros (Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo SCTR), durante el plazo de la prestación del servicio.

La póliza de seguro, así como copias de las primas debidamente canceladas deberán ser presentados a través de la Oficina de Trámite Documentario de la Entidad mediante documento, en un plazo máximo de treinta (30) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato. La póliza deberá ser renovada durante la vigencia de la contratación del servicio.

Durante el periodo de espera de la presentación de la póliza, el proveedor deberá presentar como documento obligatorio para la suscripción del contrato, una constancia de cobertura provisional.

## **5.6 ESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL**

No corresponde.

## **5.7 REQUISITOS DEL CONTRATISTA Y/O PERSONAL**

### **5.7.1 PERFIL DEL PROVEEDOR o CONTRATISTA**

Deberá ser una persona jurídica debidamente constituida y con inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores del Estado y no encontrarse con sanción vigente.

Los requisitos del CONTRATISTA , se encuentran descritos en los Requisitos de Calificación.

### **5.7.2 PERFIL DEL PERSONAL**

El proveedor, deberá contar con personal calificado para realizar los servicios materia de la convocatoria, presentará para tal fin deberá de incluir como mínimo el siguiente personal:

#### **5.7.2.1 Personal mínimo requerido para la prestación del servicio:**

El personal mínimo para el presente servicio se divide en personal clave y no clave:

##### **5.7.2.1.1 Personal Clave**

Un (01) Jefe de Proyecto: El perfil profesional serán descritos en los Requisitos de Calificación

Entre sus funciones se encuentran:

- Gestión y supervisión del servicio de Soporte Técnico.
- Velar y asegurar el cumplimiento del servicio a brindar a ZRIX.
- Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio.
- Proponer mejoras para el servicio alineados a las buenas prácticas de gestión de servicios.
- Definir y evaluar los procesos para la gestión de incidentes, gestión de problemas, gestión de cambios y de configuración y requerimiento.
- Asegurar el cumplimiento de los procesos y procedimientos instaurados en el servicio.
- Programación de los comités trimestrales y mensuales en el servicio.
- Participación en los comités trimestrales y mensuales.
- Presentación del informe mensual del servicio y del informe de mejora con frecuencia trimestral.
- Supervisa la operatividad de la gestión de problemas.
- Se encarga de la elaboración de información de gestión de problemas.
- Coordina las tareas necesarias para identificar, analizar y resolver los problemas, y supervisa el trabajo del personal asignado al equipo de resolución del problema.
- Asegurar el cumplimiento de los lineamientos de seguridad y salud en el trabajo.

- Obtener los informes de problema de los grupos de solución y/o terceros sobre los incidentes que afectan los servicios en producción con la finalidad de lograr un aprendizaje en el servicio de Soporte Técnico.
- Capacitar y orientar al personal de Soporte Técnico.
- Identifica y analiza la necesidad de adicionar o modificar servicios en el Catálogo de Servicios

#### **5.7.2.1.2 Personal No Clave**

Veintiocho (28) Técnicos para el Nivel 1 y Nivel 2

##### Requisitos:

##### Formación Académica:

- Mínimo Egresado en Ingeniería de Sistemas y/o Informática o carreras afines o Egresado de Instituto superior en las carreras de computación y sistemas, redes o electrónica.

##### Capacitación:

- Curso o Taller de Servicio al Cliente. (duración 3 horas mínimo)
- Curso o Taller de MS Office 2013 o superior. (duración 10 horas mínimo)
- Curso o Taller de un Sistema de Soporte Técnico. (duración 5 horas mínimo)
- Curso o Taller de ITIL Foundations Versión 3 o superior (duración 10 horas mínimo)

##### Experiencia:

- Experiencia laboral mínima de tres (03) años realizando actividades de Soporte Técnico a usuarios.
- Experiencia mínima de dos (02) años en atención a usuarios en Mesa de Ayuda (Nivel 1).
- Experiencia mínima de dos (02) años en ensamblaje, configuración y reparación de equipos de cómputo (PC'S, Laptop e impresoras).

##### Acreditación

El postor ganador de la buena pro deberá acreditar todo el perfil del personal propuesto para la suscripción del contrato.

Para el caso de Curso o Taller deberá presentar la copia del certificado respectivo a fin de acreditar la formación requerida.

Para el caso de experiencia del personal propuesto se acreditará con constancias, certificados, contratos u órdenes de servicios con su conformidad o con comprobantes de pago debidamente cancelados en donde se detalle la duración del servicio o experiencia, de ser el caso u otro documento donde se acredite fehacientemente.

Asimismo, cabe indicar que el perfil académico y experiencia del personal para soporte en sitio se acreditarán para la suscripción del contrato.

Entre sus funciones se encuentran:

- Proporciona soporte y asistencia en los diferentes puestos de trabajo de manera presencial (De ser necesario) o remota.
- Realiza descartes previos antes de una asignación o solución de una incidencia.
- Resuelve incidentes y requerimientos en sitio o remoto.
- Escala los incidentes a grupos resolutores.
- Informa al Coordinador del Proyecto respecto a los avances y estado de incidentes y requerimientos.
- Elabora Informes Técnicos cuando se requiera.

- Realiza tareas de instalación o actualización de hardware y software.
- Aplica soluciones temporales (redireccionamiento de impresoras, otros.).

El personal que se especifica, es el mínimo requerido, El CONTRATISTA podrá adicionar personal que sea necesario, para el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos por la Zona Registral N° IX Sede Lima.

El personal que defina el CONTRATISTA para la ejecución del presente servicio no debe tener consanguinidad, afinidad o cualquier otro vínculo con personal de la Zona Registral N° IX.

La Zona Registral N° IX Sede Lima se reserva el derecho de dar la aprobación al personal seleccionado por El CONTRATISTA, con la finalidad de cumplir con las funciones requeridas.

La Zona Registral N° IX Sede Lima una vez iniciado el servicio, se reserva el derecho de evaluar, en todo momento, y de solicitar el cambio del personal asignado al proyecto, si a su criterio, dicho personal no cumple con los requisitos para la función encomendada.

La Zona Registral N° IX Sede Lima se reserva el derecho de solicitar al CONTRATISTA que cualquier miembro del personal de este último, sea retirado y reemplazado por una alternativa que sea aceptada por la Zona Registral N° IX Sede Lima, el cual no afectará el indicador de rotación de personal.

#### **Carreras afines a la Ingeniería de Sistemas**

Las carreras que serán consideradas como afines son las siguientes:

- Ingeniería de Sistemas e Informática
- Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones
- Ingeniería Industrial
- Ingeniería Informática
- Ingeniería Electrónica
- Ingeniería de Telecomunicaciones
- Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones
- Ingeniería de Sistemas Empresariales
- Ingeniería Industrial y de Sistemas
- Ingeniería de Software
- Ingeniería de Sistemas de Información
- Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes
- Ingeniería de Computación y de Sistemas
- Ingeniería Informática y de Sistemas
- Ingeniería de Redes y Comunicaciones.
- Ingeniería de Seguridad Informática

### **5.8 LUGAR, PLAZO Y HORARIO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

#### **Lugar:**

El Servicio se ejecutará de manera remota y presencial (de ser el caso) en todas las sedes definidas en el anexo 1. Siendo la ubicación física de la central de Atención al usuario en las oficinas de SUNARP de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, ubicado en la Av. Edgardo Rebagliati 561 – Jesús María, Piso 4.

#### **Plazo**

Los plazos de ejecución de la prestación serán de hasta setecientos sesenta (760) días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato, el cual contempla las siguientes etapas:

Actividad General	Actividad Especifica	Plazo
Etapa Pre Operativa	Plan de Trabajo	A los diez (10) días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.
	Habilitación de los Servicios	El plazo de la etapa Pre Operativa será como máximo de treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de firmado el contrato.
Etapa Operativa	Ejecución del servicio de Soporte Técnico	A partir del día siguiente de culminada la etapa pre operativa y de firmado el Acta de inicio de la Etapa Operativa hasta setecientos (700) días calendario.
Etapa Post Operativa	Transferencia del servicio a un nuevo proveedor.	El plazo de la etapa Post Operativa será a partir del día siguiente culminada la etapa operativa hasta treinta (30) días calendario.

### **HORARIO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO DE LOS NIVELES DE ATENCIÓN 1 y 2**

El horario de atención normal de trabajo de las oficinas de la Zona Registral N° IX es el siguiente:

Sedes	Días
Sede Lima Sede Bienes Muebles Otras Oficinas (Zonales)	- Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 7:00 p.m. (En 2 turnos = Turno 1: 7:00am a 2:00pm Turno 2: 2:00pm a 7:00pm De manera Presencial y Remota (la distribución será coordinada con la UTI) - Sábados de 8:00 am a 1:00 p.m.
Sede Callao	Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m

Las llamadas fuera del horario de atención normal y dentro del horario de atención extendido, serán derivadas a una atención telefónica procediendo con las incidencias críticas, orientación básica y escalamiento de ser necesario.

Todos los problemas y/o incidentes reportados dentro del horario de atención normal tienen que ser solucionados el mismo día en que fueron reportados dependiendo de la gravedad y urgencia, respetando el nivel de servicio del grupo resolutor (N2) de atención.

El horario extendido a considerar será de lunes a viernes desde las 7:01 p.m. hasta las 11:59 p.m. y los sábados de 1:01 pm hasta las 6:00 p.m. Únicamente para la sede Rebagliati. Cabe indicar que por mutuo acuerdo será posible un apoyo específico a un grupo de usuarios, por lo que se podría establecer un horario distinto, siempre respetando las horas del trabajador. Sin embargo, los tickets que se generen en este horario extendido no serán considerados para el cumplimiento de los niveles de servicio.

El Contratista deberá coordinar con la Zona Registral N° IX Sede Lima para programar la atención para el día siguiente previa aceptación del usuario. El informe diario deberá tener por separado este tipo de atenciones indicando la fecha y hora programada para la atención.

En caso la atención generada sea urgente (Usuarios Críticos), El Contratista dispondrá del personal para que realice la atención con prontitud.

No considera domingos ni feriados. Los servicios de mantenimientos preventivos se realizarán en horarios que no afecten la operatividad de la Oficina y sin que ello implique la disminución del personal y niveles de atención en el Soporte Técnico. Este horario podrá ser modificado a solicitud de la Unidad de Tecnologías de la Información, durante las 24 horas de lunes a domingo, para lo cual la Unidad de Tecnologías de la Información solicitará con un plazo mínimo de 12 horas la modificación del horario de atención, siempre que el mismo no incremente la cantidad de horas indicadas en el horario original de soporte.

## **5.9 RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)**

A continuación, se detallan los entregables que deberán ser presentados por EL CONTRATISTA:

### **5.9.1 Al inicio del servicio y durante el período del servicio**

Los entregables deben de realizarse de acuerdo a las plantillas definidas por la Zona Registral N° IX Sede Lima. Los entregables son los siguientes:

#### **ENTREGABLES DE INICIO DE LA FASE PREOPERATIVA (al 10mo. día como máximo)**

- Plan de Trabajo

#### **ENTREGABLES DE INICIO DE SERVICIO (Primer día útil de la Fase Operativa)**

- Organización del Servicio según los roles de ITIL.
- Estructura de Costos del Servicio (con la que se adjudicó).
- Servicio técnico habilitado para atender en las sedes indicadas en la sección 5.1.1 y 5.1.2 Soporte de Nivel 1 y 2.

#### **ENTREGABLES DIARIOS**

- Informe de relación de tickets generados, asignados de los incidentes, problemas o requerimientos producidos y su estado al final del día.
- Informe de relación de incidentes, problemas o requerimientos producidos y su estado al final del día.

#### **ENTREGABLES MENSUALES (Se entregará hasta los diez (10) días calendario después de cada fin de periodo mensual de servicio):**

- Reportes de cumplimiento de niveles de servicio comprometidos.
- Reportes Estadísticos por tipo de requerimiento e incidente, usuarios, niveles y áreas, tanto para soporte en sitio como en el centro de atención.
- Reportes Estadísticos de los tickets generados y asignados dentro del Nivel 1.
- Reportes Estadísticos de los tiempos de atención de los requerimientos.
- Reportes Estadísticos de los tiempos de atención y solución de problemas de los equipos con garantía vigente o en contrato con terceros (garantías o contratos de mantenimiento).
- Proveer por cada nivel de servicio comprometidos los tiempos máximos, promedio y mínimos.
- Relación de equipos que se encuentran en mantenimiento preventivos y las empresas que realizan estos mantenimientos, esto debe estar de acuerdo al plan anual del mantenimiento preventivo de la Zona Registral N° IX Sede Lima.
- Informe de la gestión donde indique las recomendaciones para la mejora del servicio.
- Plan de Capacitación mensual para cada personal de Nivel 1 y Nivel 2 a nivel local. Si en el mes finaliza la capacitación se debe adjuntar el certificado otorgado a cada personal del servicio.
- Actualización de los planes presentados al inicio de la fase operativa.
- Informe de ejecución del plan de asignación de activos informáticos.
- Reportes de Indicadores de Gestión, los cuales serán detallados por el personal de la Z.R. N° IX en función a la SGSI, SGC y la Certificación ISO 9001 con la que cuenta la Z.R. N° IX.

### **ENTREGABLES TRIMESTRALES**

- Informe estadístico y detallado con la elaboración y realización de encuestas sobre la Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario, las cuales deberán ser entregadas a la Zona Registral N° IX Sede Lima, según las métricas que este haya establecido en sus niveles de servicios.
- Informe de los Perfiles que se usan en la Zona Registral N° IX Sede Lima por cada una de las oficinas, gerencias y/ áreas.

### **AL TÉRMINO DEL CONTRATO**

- Toda información presentada y generada por el Contratista será propiedad de la Zona Registral N° IX Sede Lima, por lo tanto, deberá entregar un informe de donde se encuentra ubicado y su estructura de carpetas y subcarpetas.

En caso surjan observaciones por parte de la Unidad de Tecnologías de la Información, éstas serán comunicadas formalmente al Contratista, quien deberá subsanarlas como máximo en un plazo de cinco (05) días calendario, luego de haber recibido la comunicación formal.

### **5.10 SEGUROS**

El personal que ingresará a realizar el servicio a contratar, deberá cumplir con los estándares de la Ley N° 29783 “Seguridad y Salud en el Trabajo”, de manera obligatoria.

Además, deberán tener en cuenta lo siguiente:

- El Contratista deberá proveer al personal a su cargo, los EPP en cantidad y calidad suficiente para el cumplimiento de sus labores de acuerdo a los “Lineamientos para la Vigilancia de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición a COVID-19”, aprobados por Resolución Ministerial 972-2020-MINSA, y sus posteriores adecuaciones.
- Dicho personal debe portar su credencial, documento de identidad que permitan su identificación para facilitar su ingreso a la Entidad, ingresar por el control establecido por la Entidad.
- Al ingreso al local de la Entidad, el personal de seguridad medirá la temperatura al personal del contratista, aquellos con temperatura más de 38° C no podrán ingresar a las instalaciones por considerarse caso sospechoso.
- Para el ingreso, es necesario la presentación de manera obligatoria el Seguro Complementario de Trabajo Riesgo (SCTR).
- El contratista deberá cumplir con lo indicado por el “Protocolo para Proveedores y Terceros - Medidas de Contención y Mitigación COVID-19” aprobado por la Zona Registral N° Sede Lima.
- Los trabajadores deberán de manera obligatoria tener equipos de protección personal (EPP) según protocolo de bioseguridad a fin de evitar la propagación y contagio por Coronavirus (uso de mascarilla, guantes y protección facial).
- Los trabajadores deberán presentar a la Entidad la prueba de tamizaje rápido del covid-19 de máximo quince días de realizada para el personal que realizará el servicio de manera presencial, el cual deberá actualizarse cada 30 días desde el inicio de la etapa pre-operativa.

El Contratista deberá presentar la siguiente documentación dentro de los siete (07) días calendarios contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato u orden de compra:

- Documento que acredite cumplir con los “Lineamientos para la Vigilancia de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición a COVID-19”, aprobados por Resolución Ministerial 972-2020-MINSA, y sus posteriores adecuaciones. Se acreditará con carta a la Entidad. Cumplir con lo indicado por el “Protocolo para Proveedores y Terceros - Medidas de Contención y Mitigación COVID-19” aprobado por la Zona Registral N° Sede Lima.

## **5.11 OTRAS OBLIGACIONES**

### **5.11.1 DEL CONTRATISTA**

EL CONTRATISTA ejecutará el servicio sujetándose a lo dispuesto en el contrato, las bases administrativas, los términos de referencia y la oferta técnica económica aceptadas, teniendo en cuenta principalmente las siguientes condiciones:

- EL CONTRATISTA deberá adoptar las medidas necesarias de seguridad durante la ejecución del Contrato, a fin de evitar accidentes a su personal y/o a terceros, haciéndose responsable de los daños que se pueda ocasionar en el desarrollo del servicio; siendo responsable del uso de equipos de seguridad obligatorio por parte el personal en los casos que así se requiera.
- La Zona Registral N° IX Sede Lima, no le corresponderá ninguna responsabilidad en casos de accidentes de los trabajadores de la contratista o a terceras personas, que pudieran ocurrir en la ejecución de contrato con ocasión o como consecuencia del mismo.
- EL CONTRATISTA es responsable de la correcta ejecución del servicio, aplicando las mejores técnicas, uso de personal calificado y herramientas adecuadas.
- El personal del CONTRATISTA deberá estar identificado, utilizar implementos de seguridad apropiados que garanticen la seguridad durante la ejecución del mismo en los casos que así se requiera.
- Los trabajos de mantenimiento deberán de efectuarse con la indumentaria de protección individual, herramientas y equipos adecuados para la ejecución del servicio y será de entera responsabilidad del CONTRATISTA.
- El personal del CONTRATISTA deberá observar las normas de conducta, honradez, respeto y cortesía hacia los usuarios.
- Presentar una Declaración Jurada garantizando que el personal encargado de realizar el servicio, se encuentra debidamente identificado en sus registros, que no cuentan con antecedentes policiales ni judiciales y que posean la preparación requerida.
- Asegurar que su personal esté identificado con su Fotocheck (personal presencial).

### **5.11.2 DE LA ENTIDAD**

- La Entidad se reserva el derecho de controlar, supervisar y verificar la ejecución del servicio contratado.
- La Entidad podrá ejecutar cambios en la programación del cronograma en atención a la necesidad del servicio y/o necesidades coyunturales (eventos, visitas, instalación de equipos nuevos y otros) a las que se les debe dar prioridad.
- Auditar periódicamente el cumplimiento DEL CONTRATISTA e informar al respecto para su subsanación.
- Participación del personal de la Unidad de Tecnologías de la Información (UTI) en la supervisión de las actividades relacionadas con el servicio.
- Revisar y Aprobar los Planes que EL CONTRATISTA genere durante el desarrollo del servicio.
- Proveer la información relacionada con la ejecución del servicio.

## **5.12 CONFIDENCIALIDAD**

- 5.12.1 La Empresa Contratista se compromete a mantener en reserva, y no revelar a tercero alguno sin previa conformidad escrita de la Zona Registral N° IX - Sede Lima, toda información que le sea suministrada por este último, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del Contrato, y que restringirá la revelación de dicha información sólo a sus empleados y subcontratistas, sobre la base de "necesidad de conocer".
- 5.12.2 La Empresa Contratista se compromete (excepto que la Ley dispusiera lo contrario o resultare necesario para obtener consejo profesional en relación con este Contrato) a no revelar ni permitir la revelación de cualquier detalle a los medios de prensa o a terceros, a no revelar que la Zona Registral N° IX - Sede Lima es cliente del CONTRATISTA, y a no usar el nombre de la Zona Registral N° IX - Sede Lima en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización escrita de la Zona Registral N° IX - Sede Lima.
- 5.12.3 La Zona Registral N° IX-Sede Lima facilitará a la Empresa Contratista toda la información que de común acuerdo ambas partes consideren necesaria para la prestación de los servicios y/o ejecución de los trabajos requeridos, señalando aquella que, en su opinión, no tenga carácter confidencial.
- 5.12.4 Los datos de carácter personal entregados por la Zona Registral N° IX Sede Lima a la Empresa Contratista y obtenidos por este durante la ejecución de los trabajos, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines objeto de las mismas, no pudiendo ser cedidos o entregados a terceros bajo título alguno ni siquiera a los meros efectos de conservación.
- 5.12.5 El Contratista se compromete a devolver todo el material que le haya proporcionado la Zona Registral N° IX Sede Lima a los dos (02) días hábiles siguientes de la culminación o resolución del contrato, sin que sea necesario un requerimiento previo. Sin embargo, El Contratista se encuentra facultado a guardar copia de los documentos producto del resultado de la prestación del servicio, siendo la Zona Registral N° IX Sede Lima el único que pueda acceder a dicha información. Dicha copia no puede ser dada a terceros, salvo autorización expresa y por escrito de la Zona Registral N° IX Sede Lima.
- 5.12.6 La obligación de confidencialidad establecida en la presente cláusula seguirá vigente incluso luego de la culminación del presente contrato, hasta por cinco (05) años.
- 5.12.7 El incumplimiento de lo establecido en la presente cláusula, por parte del Contratista y su personal, constituye causal de resolución del presente contrato, la cual se llevará a cabo de conformidad con el artículo 164° y 165° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

## **5.13 CLAUSULA ANTICORRUPCION**

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 presente servicio.

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

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

#### 5.14 ADELANTOS

No aplica

#### 5.15 FORMA DE PAGO

Para la ejecución del servicio, se contemplan la forma de pago siguiente:

La Entidad realizará pagos MENSUALES según los entregables del Numeral 5.9, de acuerdo al monto total ofertado en su propuesta económica correspondiente a los mantenimientos preventivos y soporte técnico DURANTE EL PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO (Etapa operativa y post operativa), el cual será pagado después de emitido la Conformidad.

El primer pago se realizará a los treinta (30) días calendario de iniciada la Etapa Operativa

La Forma de pago se realizará previa verificación de la UTI a través de sus conformidades técnicas, para lo cual el proveedor deberá de presentar previamente el informe mensual correspondiente, según el numeral 5.9 de los Términos de Referencia.

El pago se realizará luego de emitida la conformidad por parte de UTI, previa presentación de la factura correspondiente.

El pago se realizará dentro de los diez (10) días calendario siguientes de emitida la conformidad por parte de la Unidad de Tecnología de la Información de la Zona Registral N° IX-Sede Lima.

#### 5.16 PENALIDADES POR MORA

La penalidad por mora se aplicará de acuerdo a lo establecido en los artículos 161 y 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### 5.17 OTRAS PENALIDADES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

Las penalidades contempladas podrán ser aplicadas en cualquier momento dentro del periodo del Contrato y a la liquidación del mismo, las cuales serán pagadas por El Contratista, previa emisión de la correspondiente Nota de Débito o descontadas por la Zona Registral N° IX Sede Lima de manera automática del cargo mensual del mes siguiente, por lo que El Contratista deducirá en su factura mensual el importe correspondiente a la penalidad, las penalidades también podrán ser descontadas por la Zona Registral N° IX Sede Lima de cualquier factura pendiente de cancelación al Contratista.

Si las penalidades, llegasen en su conjunto a superar el 10% del valor total del contrato, la Zona Registral N° IX Sede Lima podrá solicitar la resolución del contrato.

La Zona Registral N° IX Sede Lima podrá realizar inspecciones sin previo aviso, según estime conveniente, para verificar el estricto cumplimiento del servicio.

La aplicación de otras penalidades será de conformidad con el artículo 134 del Reglamento de la Ley de Contrataciones de acuerdo a lo siguiente:

Entregable	Condición	Cantidad % del monto del Contrato	Frecuencia
Planes de Trabajo e inicio del servicio	Demora en la entrega del Plan de Trabajo dentro del Plazo. Etapa Preoperativa	1%	Por cada día de atraso
	Demora en el inicio de la etapa Operativa. Etapa Preoperativa.	3%	Por cada día de atraso
Por el uso indebido del	Por el uso indebido de formularios, sellos o en términos generales del	1%	Por ocurrencia

nombre de la Zona Registral N° IX Sede Lima	nombre de la Zona Registral N° IX Sede Lima, sin consentimiento por escrito de ésta.		
Disponibilidad del Personal del soporte técnico	Que el personal mínimo definido no se integre al equipo de trabajo desde el primer día útil de la fase operativa.	0.5%	Por cada día de atraso de cada persona
	Por no disponer en forma inmediata (al día siguiente) del reemplazo de una (01) persona, cuando por cualquier motivo deje de ser parte del Personal de soporte técnico.	0.5%	Por cada día de atraso de cada persona
	Por no contar con la totalidad del personal mínimo requerido durante la jornada laboral (incumplimiento injustificado del horario de atención).	0.5%	Por cada persona
Niveles de Servicio	Por incumplimiento de cualquier acuerdo de nivel de servicio.	0.5%	La primera y segunda vez que se detecte.
		1%	A partir de la tercera y cuarta vez que se detecte.
		1.5%	A partir de la quinta vez que se detecte, en adelante.
Planes, Procedimientos, Informes, Reportes y otros.	Por no poseer un punto de contacto La verificación se realizará al fin del primer año.	2%	Por cada mes que se incumpla el único punto de contacto después del primer año de servicio.
	Por no entregar el Plan de Trabajo de la etapa Post operativa, dentro del plazo	1%	Por cada día de atraso
	Por el no cumplimiento de los planes, programas y/o procedimientos establecidos en las bases y desarrollo del servicio.	1%	Por plan, programa o procedimiento.
	Por utilizar y/o difundir, de manera indebida y sin autorización, a terceros la información relativa al servicio.	3%	La primera vez que se detecte.
		5%	La segunda vez que se detecte.
Incumplimiento de fechas de entrega determinadas en el desarrollo del servicio.	Por incumplimiento en el plazo de entrega de los informes determinados en las bases.	0.5%	Por cada día de atraso.
	Por incumplimiento en la presentación de informes, reportes o documentación bajo demanda o en el desarrollo del servicio.	0.5%	Por cada día de atraso.
Gestión del Servicio.	Por incumplimiento de la gestión al 100% de los mantenimientos preventivos de acuerdo al plan anual. La verificación se realizará y se entregará trimestralmente.	2%	Por ocurrencia.
	Por retraso en la entrega del plan anual del mantenimiento preventivo. Fecha límite de	0.5%	Por cada día de atraso.

	entrega durante los primeros 120 días de cada periodo anual de servicio.		
	Por dependencia de personas (Todo conocimiento debe estar en procedimientos o manuales), se evidenciará el incumplimiento cuando la Zona Registral N° IX Sede Lima solicite procedimiento, manuales o guías respecto a actividades que realiza el personal de Soporte Técnico	0.5%	Por ocurrencia.
	Por incumplimiento de las actividades de apoyo.	0.5%	Por ocurrencia.
	Por incumplimiento de las actividades de gestión de suministros de partes, piezas y consumibles de equipos de cómputo.	0.5%	Por ocurrencia.
	Por incumplimiento de las actividades de gestión de migración de equipos de cómputo (mala configuración, eliminación de información, mala instalación de software, demora en los tiempos establecidos con el usuario, falta antivirus)	0.5%	Por ocurrencia.
	Por incumplimiento del tiempo expuesto para el traslado de equipos.	0.5%	Por cada día de atraso.
	Por incumplimiento de la prohibición de que un personal de la Soporte Técnico acceda en forma remota o local a un computador sin la debida autorización del usuario	0.5%	Por ocurrencia.
	Por incumplimiento de capacitación mensual al personal de soporte técnico.	0.5%	Por Persona.
	Por no generar ticket en el momento en que el usuario solicita atención a su requerimiento, incidente o problema.	0.5%	Por ocurrencia.
	Por mal funcionamiento de un equipo al que se ha brindado mantenimiento preventivo (a las 48 horas de sucedido el mantenimiento, se cuentan días útiles). Se precisa únicamente si vuelve a presentar el mismo error.	0.5%	Por ocurrencia.
	Por retraso en la entrega de los Indicadores del servicio al jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información (a diez (10) días después de acabado el periodo mensual del servicio anterior)	0.5%	Por cada día de atraso.

Para la aplicación de una penalidad la Zona Registral N° IX Sede Lima informará por escrito al Contratista, el que tendrá un periodo de cinco (05) días hábiles para efectuar su

descargo. Si el descargo presentado por el Contratista no es aceptado por la Zona Registral N° IX Sede Lima, se procederá a hacerse cobro de la penalidad correspondiente.

Las penalidades contempladas podrán ser aplicadas en el mes dentro del plazo del contrato y podrán ser descontadas por la Zona Registral N° IX Sede Lima, de manera automática, de cualquier factura pendiente de cancelación.

Las penalidades podrán ser cobradas sin perjuicio de la ejecución de la garantía, la aplicación de otras penalidades pactadas contractualmente, de la resolución del contrato, de la responsabilidad civil y de las acciones legales pertinentes.

En todos los casos, las penalidades serán aplicadas cuando lo ocurrido sea por responsabilidad del Contratista (incluido su personal).

#### **5.18 RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

El plazo máximo de responsabilidad del CONTRATISTA por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados es de un (01) año, contado a partir de la conformidad final del servicio correspondiente.

#### **5.19 SUPERVISIÓN Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO**

La supervisión y conformidad del presente servicio estará a cargo de la Jefatura de la Unidad de Tecnologías de la Información de la Zona registral N° IX-Sede Lima.

Para ello se deberá verificar la entrega de los documentos exigidos en el capítulo 5.9.1, entregables en la frecuencia descrita.

En cada caso, el plazo para emitir la conformidad es de siete (07) días calendario contados a partir de la recepción de la documentación del periodo. Si hubiera algunos comentarios para la corrección de los entregables, el CONTRATISTA, tiene 3 días calendarios para que proceda en su subsanación.

## **6 ANEXOS.**

**ANEXO 01**

**SEDES DE LA ZONA REGISTRAL N° IX**

<b>Nro.</b>	<b>SEDES</b>	<b>UBICACIÓN</b>
01	OFICINA REBAGLIATI	Av. Edgardo Rebagliati N° 561 - Jesús María
02	OFICINA BIENES MUEBLES	Jr. Huáscar 1584-Jesús María.
03	OFICINA REGISTRAL DEL CALLAO	Av. Sáenz Peña N° 1329 - Callao
04	OFICINA REGISTRAL DE BARRANCA	Calle Primavera N° 200
05	OFICINA REGISTRAL DE HUACHO	Av. Túpac Amaru N° 299
06	OFICINA REGISTRAL DE HUARAL	Calle Las Cucardas N° 267 Urb. Res. Huaral
07	OFICINA REGISTRAL DE CAÑETE	Jr. Grau 483
08	OFICINA SAN JUAN DE MIRAFLORES	Jr. Baltazar Grados N° 701 y Av. Billinghamurst N° 1129
09	OFICINA SAN JUAN DE LURIGANCHO	Calle Los Quipus N° 225, Urb. Zárate
10	OFICINA SANTA ANITA	Av. Los Eucaliptos Mz. A, Lote 32
11	OFICINA LOS OLIVOS	Av. Alfredo Mendiola N° 5297 Urb. Villa Norte Pan. Norte Km-18.5 (Se brindara la nueva dirección una vez se implemente la oficina)
12	OFICINA VILLA EL SALVADOR	Mz. P Lote 17 Grupo Residencial 4 sector 6 - Av. Pastor Villa (entre Av. César Vallejo y Juan Velasco Alvarado)
13	OFICINA DE LURÍN	Urb. Las Voenas. Mz. "C" Lote 7-A
14	OFICINA DE VENTANILLA	Plaza de Armas de Ventanilla - entre calle 10 y 11, local N° 187, mercado particular
15	OFICINA DE SAN ISIDRO	Av. Javier Prado Oeste N° 305
16	OFICINA DE MIRAFLORES	Av. Petit Thouars N° 4432
17	OFICINA DE SANTIAGO DE SURCO	Av. Benavides N° 3751-3757
18	OFICINA DE LA MOLINA	Av. La Molina No 2850
19	OFICINA DE CERCADO DE LIMA	Jr. Washington N° 1537
20	OFICINA DE SAN BORJA	Av. Aviación N° 3326
21	OFICINA DE SAN MIGUEL	Av. La Marina 2941
22	WAWA WASI	Jr. Hermilio Valdizán cdra. 6, Jesús María
23	CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA (Cajero Registral)	Av. Abancay y Colmena (Ex Ministerio de Educación), Cercado de Lima
24	OFICINA HUÁSCAR	Av. Huáscar 1682 Sede Mariátegui
25	JOCKEY PLAZA	CC. JOCKEY PLAZA –Nivel Centro Financiero
26	INDEPENDENCIA PLAZA NORTE	CC. PLAZA NORTE
27	OFICINA DE ARCHIVOS	Jr. José Bernardo Alcedo N° 415, Lince.
28	ARCHIVO TELLERIA	Jr. Manuel Tellería 1821. Cercado

**ANEXO 02**  
**INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**  
 Para considerar en el Servicio de soporte técnico:

COMPONENTE	ASIGNADO
ALL IN ONE	69
CPU	2138
EQUIPO MULTIFUNCIONAL	234
ESCÁNER	219
ESTACION GRAFICA	49
IMPRESORA DE TICKET	15
IMPRESORA LASER	705
IMPRESORA MATRICIAL	4
LAPTOP	93
LCB	337
LECTOR BIOMETRICO	853
LECTOR DNI	558
MONITOR	2521
MOUSE	2337
REFRENDADORA	208
TECLADO	2378
TELEFONO IP	1173
UPS	1765
<b>TOTAL</b>	<b>15656</b>

Para el Mantenimiento Preventivo

COMPONENTE	FUERA DE GARANTÍA
ALL IN ONE	69
CPU	2135
EQUIPO MULTIFUNCIONAL	120
ESCÁNER	69
ESTACION GRAFICA	47
IMPRESORA DE TICKET	12
IMPRESORA LASER	462
IMPRESORA MATRICIAL	3
LAPTOP	36
LECTOR DE CODIGO BARRA	305
LECTOR BIOMETRICO	653
LECTOR DNI	558
MONITOR	1637
MOUSE	1766
REFRENDADORA	202
TECLADO	1813
TELEFONO IP	47
UPS	1165
<b>Total</b>	<b>11105</b>

**ANEXO 03**

**LÍNEA BASE DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO - NIVEL 2**

Para considerar en el Servicio de Soporte Técnico

Elemento	Valores
Número de usuarios	2000
Máximo número de Llamadas ingresadas Totales Mensuales Lima y Provincias	5500
Máximo número de Llamadas ingresadas Totales diarias (lunes a viernes)	380
Número de sedes	28
Número de tickets registrados mensuales	4800
Número máximo de equipos (CPU, monitores, teclado, mouse, escáneres, refrendadoras, UPS, impresoras, laptops, lectores biométricos, lectores, código de barras)	15656

**CUADRO DE EQUIPOS ASIGNADOS SEGÚN AÑO DE COMPRA**

TIPO	1996	2005 al 2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	TOTAL
ALL IN ONE					1	33	27			8				69
CPU		17	5			1233	151	125	48	556	3			2138
EQUIPO MULTIFUNCIONAL		33	8	1	28	2	21	25	2	0	114	0	0	234
ESCANER		1	0	1	4	30	11	14	8	0	130	0	20	219
ESTACION GRAFICA						11			36		2			49
IMPRESORA DE TICKET		0	0	0	0	0	11	0	1	0	0	3	0	15
IMPRESORA LASER		17	40	0	67	235	5	96	2	0	238	5	0	705
IMPRESORA MATRICIAL		2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1		4
LAPTOP		1	0	8	2	10	15	0	0	0	57	0	0	93
LECTOR DE CODIGO BARRA		0	2	12	15	58	57	0	5	156	26	6	0	337
LECTOR BIOMETRICO		0	0	0	0	0	427	221	3	2	197	3		853
LECTOR DNI		0	0	0	0	0	0	0	558	0	0	0		558
MONITOR		0	0	0	0	1228	169	155	85	0	363	521	0	2521
MOUSE		53	1	2	23	1274	186	134	85	8	568	3		2337
REFRENDADORA		0	0	0	2	32	56	0	39	79				208
TECLADO		50	23	6	20	1299	183	139	85	8	562	3	0	2378
TELEFONO IP	1	14	18	1	2	1	3	3	5		1125			1173
UPS		5	4	0	0	41	29	863	0	223	567	33		1765
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>193</b>	<b>101</b>	<b>31</b>	<b>164</b>	<b>5488</b>	<b>1351</b>	<b>1775</b>	<b>962</b>	<b>1040</b>	<b>3952</b>	<b>578</b>	<b>20</b>	<b>15656</b>

**ANEXO 04**  
**ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO ACTUAL DE SOPORTE TÉCNICO NIVEL 2**

Se muestra la siguiente estadística sobre los tickets registrados en los últimos 12 meses, tanto para Incidentes como solicitudes registradas en la Zona Registral Nro. IX:

**Estadísticas del Servicio Actual**

Mes	Año	Incidentes	Solicitudes	Total
Julio	2019	693	763	1456
Agosto	2019	619	2835	3457
Setiembre	2019	362	3490	3852
Octubre	2019	339	1205	1544
Noviembre	2019	681	845	1526
Diciembre	2019	732	728	1460
Enero	2020	530	473	1003
Febrero	2020	1492	2357	3849
Marzo	2020	551	769	1320
Abril	2020	43	204	247
Mayo	2020	333	864	1197
Junio	2020	1636	2591	4227
Julio	2020	1805	3096	4901
Agosto	2020	1982	3041	5023
Setiembre	2020	1576	2775	4351
Octubre	2020	1799	2409	4208
Noviembre	2020	2116	3506	5622
Diciembre	2020	1710	2658	4368

<b>Promedio</b>	<b>Incidentes</b>	1056
	<b>Solicitudes</b>	1923

**3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN**

**Cantidad de tickets registrados por mes según el tipo de ticket**

CUADRO DE EQUIPOS ASIGNADO SEGÚN SEDES ZONA REGISTRAL IX

SEDE	ALL IN ONE	GPU	EQUIPO MULTIFUNCIONAL	ESCANNER	ESTACION GRAFICA	IMPRESORA DE TICKET	IMPRESORA LASER	IMPRESORA MATRICIAL	LAPTOP	LCB	LECTOR BIOMETRICO	LECTOR DNI	MONITOR	MOUSE	REFERENCADORA	TECLADO	TELEFONO IP	UPS	Total
OFICINA DE REBAGLIATI	20	965	98	123	31	4	267	3	86	92	365	258	1,226	1,025	53	1,008	339	1,089	7,061
GERENCIA DE BIENES INMUEBLES	5	264	12	23		1	82		1	48	110	78	270	273	16	269	198	236	1,886
OFICINA REGISTRAL DEL CALLAO	4	66	13	7	3	2	28		3	6	26	20	74	76	6	78	14	70	498
OFICINA REGISTRAL DE CANETE	2	32	7	2	6		6			4	23	11	41	41	4	41	12	43	275
OFICINA SAN BORJA	3	30	4	2			14			16	22	10	29	33	8	34	9	29	243
OFICINA SAN ISIDRO	3	28	3	2		1	18			11	20	6	30	30	6	32	8	27	225
OFICINA SURCO	2	29	2	2		1	14			13	18	7	31	32	6	32	7	26	222
OFICINA LIMA NORTE	2	32	3	2			13			10	24	13	32	35	8	37	6	3	220
OFICINA REGISTRAL DE HUACHO	2	26	5	1	5		6			3	19	9	34	30	3	33	9	33	218
OFICINA LIMA CERCADO	3	26	5	3		1	9		1	11	18	3	30	32	8	31	9	26	216
OFICINA MIRAFLORES	2	26	4	2			13			13	20	7	27	28	8	29	6	26	211
OFICINA SANTA ANITA	4	23	4	1		2	10			13	18	9	25	26	8	26	9	28	206
OFICINA LOS OLIVOS	3	27	2	1		1	11			8	17	6	26	26	6	26	10	30	202
OFICINA SAN MIGUEL	2	22	5	2			8			6	19	13	25	24	4	25	8	19	182
OFICINA SAN JUAN DE LURIGANCHO	3	17	3	1		1	12			8	17	3	18	21	6	18	13	16	157
OFICINA LA MOLINA	3	18	2	1			10			6	12	7	20	21	6	21	6	21	154
ARCHIVO LUNCE	2	22	9	7			5			1	1	22	22	22	2	24	6	24	146
OFICINA REGISTRAL DE BARRANCA	1	15	3	2	3		4			2	16	7	25	20	3	20	4	20	145
OFICINA SAN JUAN DE MIRAFLORES	2	16	4	2			7			7	12	8	17	18	7	19	6	16	141
OFICINA REGISTRAL DE HUARAL	1	14	2	1	3		3			1	12	5	20	19	2	20	5	17	125
OFICINA VILLA EL SALVADOR	1	13	2	2			5			3	9	4	15	16	4	15	5	15	109
OFICINA VENTANILLA	1	7	1	1			4			2	2	7	8	8	4	8	4	9	85
OFICINA LURIN	1	6	2	1			3			3	6	4	7	9	2	7	4	8	63
OFICINA CORTE SUPERIOR- LIMA		4	1	1			2			4	3	1	4	4	4	4	1	3	36
JOCKEY PLAZA		3	2	1			3		1	3	3	1	3	3	2	3	1	3	32
WAWA WASI		2	2				1		1				3	2	2	2		2	15
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>1,733</b>	<b>200</b>	<b>493</b>	<b>51</b>	<b>14</b>	<b>578</b>	<b>3</b>	<b>92</b>	<b>293</b>	<b>809</b>	<b>492</b>	<b>2,061</b>	<b>1,874</b>	<b>186</b>	<b>1,864</b>	<b>699</b>	<b>1,839</b>	<b>13,053</b>

**ANEXO 05**

**CANTIDAD DE TICKETS GENERADOS EN NIVEL 1**

<b>Mes</b>	<b>Año</b>	<b>Total</b>
Enero	2020	1003
Febrero	2020	3849
Marzo	2020	1320
Abril	2020	247
Mayo	2020	1197
Junio	2020	4227
Julio	2020	4901
Agosto	2020	5023
Setiembre	2020	4351
Octubre	2020	4208
Noviembre	2020	5622
Diciembre	2020	4368
Enero	2021	5117
Febrero	2021	3687
Marzo	2021	6104
Abril	2021	4775

**ANEXO 06**  
**ESTADÍSTICAS DE TICKETS CERRADOS POR NIVEL 2**

Mes/Año	Incidentes Cerrados a tiempo	Incidente Cerrados
Mar-18	543	546
Abr-18	482	486
May-18	583	589
Jun-18	550	554
Jul-18	462	468
Ago-18	478	482
Set-18	500	504
Oct-18	485	485
Nov-18	472	475
Dic-18	491	497
Ene-19	529	535
Feb-19	563	569

**ANEXO 07**  
**USUARIOS VIP POR SEDE**

Nro.	SEDES	Cantidad usuario VIP
01	OFICINA REBAGLIATI	80
02	OFICINA BIENES MUEBLES	4
03	OFICINA REGISTRAL DEL CALLAO	2
04	OFICINA REGISTRAL DE BARRANCA	1
05	OFICINA REGISTRAL DE HUACHO	1
06	OFICINA REGISTRAL DE HUARAL	1
07	OFICINA REGISTRAL DE CAÑETE	1
08	OFICINA SAN JUAN DE MIRAFLORES	1
09	OFICINA SAN JUAN DE LURIGANCHO	1
10	OFICINA SANTA ANITA	1
11	OFICINA LOS OLIVOS	2
12	OFICINA VILLA EL SALVADOR	1
13	OFICINA DE LURÍN	1
14	OFICINA DE VENTANILLA	1
15	OFICINA DE SAN ISIDRO	1
16	OFICINA DE MIRAFLORES	2
17	OFICINA DE SANTIAGO DE SURCO	1
18	OFICINA DE LA MOLINA	1
19	OFICINA DE CERCADO DE LIMA	1
20	OFICINA DE SAN BORJA	1
21	OFICINA DE SAN MIGUEL	1
22	WAWA WASI	0
23	CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA (Cajero Registral)	1
24	OFICINA HUÁSCAR	1
25	JOCKEY PLAZA	1
26	INDEPENDENCIA PLAZA NORTE	1
27	OFICINA DE ARCHIVOS LINCE	1
28	ARCHIVO TELLERIA	1

**ANEXO 08**

**ESTADISTICAS ENERO-MARZO 2019 TICKETS NIVEL 2 A USUARIOS VIP POR SEDE**

<b>Nro.</b>	<b>SEDES</b>	<b>Cantidad de TICKETS - VIP</b>
01	OFICINA REBAGLIATI	145
02	OFICINA BIENES MUEBLES	8
03	OFICINA REGISTRAL DEL CALLAO	6
04	OFICINA REGISTRAL DE BARRANCA	15
05	OFICINA REGISTRAL DE HUACHO	9
06	OFICINA REGISTRAL DE HUARAL	14
07	OFICINA REGISTRAL DE CAÑETE	2
08	OFICINA SAN JUAN DE MIRAFLORES	0
09	OFICINA SAN JUAN DE LURIGANCHO	2
10	OFICINA SANTA ANITA	0
11	OFICINA LOS OLIVOS	5
12	OFICINA VILLA EL SALVADOR	0
13	OFICINA DE LURÍN	0
14	OFICINA DE VENTANILLA	1
15	OFICINA DE SAN ISIDRO	0
16	OFICINA DE MIRAFLORES	0
17	OFICINA DE SANTIAGO DE SURCO	4
18	OFICINA DE LA MOLINA	4
19	OFICINA DE CERCADO DE LIMA	2
20	OFICINA DE SAN BORJA	5
21	OFICINA DE SAN MIGUEL	3
22	WAWA WASI	0
23	CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA (Cajero Registral)	1
24	OFICINA HUÁSCAR	0
25	JOCKEY PLAZA	1
26	INDEPENDENCIA PLAZA NORTE	0
27	OFICINA DE ARCHIVOS LINCE	0
28	ARCHIVO TELLERIA	0

## REQUISITOS DE CALIFICACION

<b>A</b>	<b>CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL</b>
<b>A..1</b>	<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>
	<p><u>JEFE DE PROYECTO (01)</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Un (01) Ingeniero de Sistemas, Electrónico, Computación, Informática, Telecomunicaciones, Software y/o Industrial Requerido como personal clave requerido</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El título del Ingeniero de Sistemas, Electrónico, Computación, Informática, Software y/o Industrial o carreras afines 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: <a href="https://enlinea.sunedu.gob.pe/">https://enlinea.sunedu.gob.pe/</a> // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : <a href="http://www.titulosinstitutos.pe/">http://www.titulosinstitutos.pe/</a>, según corresponda.</p> <p>En caso título del Ingeniero de Sistemas, Electrónico, Computación, Informática, Software y/o Industrial o carreras afines 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>A..2</b>	<b>CAPACITACIÓN</b>
	<p><u>JEFE DE PROYECTO (01)</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Curso de ITIL Foundations Versión 3 o superior (duración 30 horas mínimo) y obtención de Certificación Oficial ITIL Foundations Versión 3 o superior.</li> <li>○ Curso de Gestión de Proyectos (duración 40 horas mínimo) y obtención de Certificación Oficial PMP vigente.</li> </ul> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará con copia simple de las constancias de los cursos, y para las certificaciones de ITIL y PMP debe presentar la copia del certificado respectivo a fin de acreditar la formación requerida.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Importante</b></p> <p><i>Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.</i></p> </div>
<b>A.3</b>	<b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b>

	<p><u>JEFE DE PROYECTO (01)</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Experiencia laboral mínima de tres (03) años realizando actividades como jefe de Soporte Técnico, Jefe de Proyectos de Soporte Técnico en proyectos de implementación de soporte técnico con ITIL</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p><b>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.</b></p><p><b>Importante</b></p><ul style="list-style-type: none"><li>• <i>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.</i></li><li>• <i>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.</i></li><li>• <i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i></li><li>• <i>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.</i></li></ul></div>
<b>B</b>	<p><b>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</b></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 6'000,000.00 (Seis Millones y 00/100 Soles, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: <b>Servicios de Mesa de ayuda, Servicio de Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo e informáticos e Impresoras, Servicio Integral de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico, Servicio de Atención a Usuarios, Centro de Atención de usuarios y Centros de Soporte a Usuarios.</b></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 pago<sup>8</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p>

<sup>8</sup> 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”.*

<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 <b>Anexo N° 8</b> 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 <b>Anexo N° 9</b>.</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 <b>Anexo N° 8</b> referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p>
---

#### 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
<p><b>A. PRECIO</b></p> <p><u>Evaluación:</u></p> <p>Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará mediante registro en el SEACE o el documento que contiene el precio de la oferta (<b>Anexo N° 6</b>), según corresponda.</p>	<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>i</i> = Oferta  <b>P<sub>i</sub></b> = Puntaje de la oferta a evaluar  <b>O<sub>i</sub></b> = Precio <i>i</i>  <b>O<sub>m</sub></b> = Precio de la oferta más baja  <b>PMP</b> = Puntaje máximo del precio</p> <p style="text-align: right;"><b>98 puntos</b></p>

OTROS FACTORES DE EVALUACIÓN	[Hasta 50] puntos
<p><b>B. INTEGRIDAD EN LA CONTRATACIÓN PÚBLICA</b></p> <p><u>Evaluación:</u></p> <p>Se evaluará que el postor cuente con certificación del sistema de gestión antisoborno</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia simple del certificado que acredita que se ha implementado un sistema de gestión antisoborno acorde con la norma ISO 37001:2016 o con la Norma Técnica Peruana equivalente (NTP-ISO 37001:2017).</p> <p>El certificado debe haber sido emitido por un Organismo de Certificación acreditado para dicho sistema de gestión, ya sea ante el INACAL (antes INDECOPI) u otro organismo acreditador que cuente con reconocimiento internacional.<sup>9</sup></p> <p>El referido certificado debe corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación<sup>10</sup>, y estar vigente<sup>11</sup> a la fecha de presentación de ofertas.</p> <p>En caso que el postor se presente en consorcio, cada uno de sus integrantes, debe acreditar que cuenta con la certificación para obtener el puntaje.</p>	<p style="text-align: center;"><b>(Máximo 2 puntos)</b></p> <p>Presenta Certificado ISO 37001  <span style="float: right;"><b>2 puntos</b></span></p> <p>No presenta Certificado ISO 37001  <span style="float: right;"><b>0 puntos</b></span></p>

<sup>9</sup> Sea firmante/signatario del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (MLA) del International Accreditation Forum-IAF (<http://www.iaf.nu>) o del InterAmerican Accreditation Cooperation-IAAC (<http://www.iaac.org.mx>) o del European co-operation for Accreditation-EA (<http://www.european-accreditation.org/>) o del Pacific Accreditation Cooperation-PAC (<http://www.apec-pac.org/>).

<sup>10</sup> En el certificado debe estar consignada la dirección exacta de la sede, filial u oficina a cargo de la prestación.

<sup>11</sup> Se refiere al periodo de vigencia que señala el certificado presentado.

<b>OTROS FACTORES DE EVALUACIÓN</b>	<b>[Hasta 50] puntos</b>
<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>100 puntos<sup>12</sup></b>

**Importante**

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

<sup>12</sup> Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación.

## CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

### Importante

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

Conste por el presente documento, la contratación del **Servicio de Mesa de Ayuda y Soporte a Usuarios de la Zona Registral N°IX-Sede Lima**, que celebra de una parte la ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20260998898, con domicilio legal en Avenida Edgardo Rebagliati N° 561-Jesus Maria, representada por su JEFE ZONAL Dr. JOSE ANTONIO PEREZ SOT, 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° 07-2021-ZRLIMA -Primera Convocatoria**, para la contratación de **Servicio de Mesa de Ayuda y Soporte a Usuarios de la Zona Registral N°IX-Sede Lima**, 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 **Servicio de Mesa de Ayuda y Soporte a Usuarios de la Zona Registral N°IX-Sede Lima**

### **CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL**

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

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

### **CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO**<sup>13</sup>

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en SOLES, en pagos MENSUALES IGUALES de acuerdo al monto total ofertado en su propuesta económica correspondiente a los mantenimiento preventivo y soporte técnico DURANTE EL PLAZO DE EJECUCION DEL SERVICIO (Etapa operativa y post operativa), 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.

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.

<sup>13</sup> En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

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

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

#### **CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

El plazo de ejecución del presente contrato es de 730 días Calendarios, el mismo que se computa desde la suscripción del Acta de inicio de la etapa operativa, luego de finalizado la etapa pre operativa. Asimismo, el plazo máximo considerado para la etapa preoperativa es de 30 días calendarios a partir de la suscripción del contrato.

#### **CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO**

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

#### **CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS**

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

- De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la [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.”*

En el caso que corresponda, consignar lo siguiente:

- Garantía fiel cumplimiento por prestaciones accesorias: [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], la misma que debe mantenerse vigente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

#### **Importante**

*Al amparo de lo dispuesto en el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, si el postor ganador de la buena pro solicita la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación accesorias como garantía de fiel cumplimiento de prestaciones accesorias, debe consignarse lo siguiente:*

- *“De fiel cumplimiento por prestaciones accesorias: [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 otorgada por la Unidad de Tecnologías de la Información en el plazo máximo de SIETE (7) DÍAS 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 TRES (03) contado 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.

Asimismo, conforme lo señalado en el artículo 134 del reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado se considera otras penalidades, según el siguiente detalle:

Entregable	Condición	Cantidad % del monto del Contrato	Frecuencia
Planes de Trabajo e inicio del servicio	Demora en la entrega del Plan de Trabajo dentro del Plazo. Etapa Preoperativa	1%	Por cada día de atraso
	Demora en el inicio de la etapa Operativa. Etapa Preoperativa.	3%	Por cada día de atraso
Por el uso indebido del nombre de la Zona Registral N° IX Sede Lima	Por el uso indebido de formularios, sellos o en términos generales del nombre de la Zona Registral N° IX Sede Lima, sin consentimiento por escrito de ésta.	1%	Por ocurrencia
Disponibilidad del Personal del soporte técnico	Que el personal mínimo definido no se integre al equipo de trabajo desde el primer día útil de la fase operativa.	0.5%	Por cada día de atraso de cada persona
	Por no disponer en forma inmediata (al día siguiente) del reemplazo de una (01) persona, cuando por cualquier motivo deje de ser parte del Personal de soporte técnico.	0.5%	Por cada día de atraso de cada persona
	Por no contar con la totalidad del personal mínimo requerido durante la jornada laboral (incumplimiento injustificado del horario de atención).	0.5%	Por cada persona
Niveles de Servicio	Por incumplimiento de cualquier acuerdo de nivel de servicio.	0.5%	La primera y segunda vez que se detecte.
		1%	A partir de la tercera y cuarta vez que se detecte.
		1.5%	A partir de la quinta vez que se detecte, en adelante.
Planes, Procedimientos, Informes, Reportes y otros.	Por no poseer un punto de contacto La verificación se realizará al fin del primer año.	2%	Por cada mes que se incumpla el único punto de contacto después del primer año de servicio.
	Por no entregar el Plan de Trabajo de la etapa Post operativa, dentro del plazo	1%	Por cada día de atraso

	Por el no cumplimiento de los planes, programas y/o procedimientos establecidos en las bases y desarrollo del servicio.	1%	Por plan, programa o procedimiento.
	Por utilizar y/o difundir, de manera indebida y sin autorización, a terceros la información relativa al servicio.	3%	La primera vez que se detecte.
		5%	La segunda vez que se detecte.
Incumplimiento de fechas de entrega determinadas en el desarrollo del servicio.	Por incumplimiento en el plazo de entrega de los informes determinados en las bases.	0.5%	Por cada día de atraso.
	Por incumplimiento en la presentación de informes, reportes o documentación bajo demanda o en el desarrollo del servicio.	0.5%	Por cada día de atraso.
Gestión del Servicio.	Por incumplimiento de la gestión al 100% de los mantenimientos preventivos de acuerdo al plan anual. La verificación se realizará y se entregará trimestralmente.	2%	Por ocurrencia.
	Por retraso en la entrega del plan anual del mantenimiento preventivo. Fecha límite de entrega durante los primeros 120 días de cada periodo anual de servicio.	0.5%	Por cada día de atraso.
	Por dependencia de personas (Todo conocimiento debe estar en procedimientos o manuales), se evidenciará el incumplimiento cuando la Zona Registral N° IX Sede Lima solicite procedimiento, manuales o guías respecto a actividades que realiza el personal de Soporte Técnico	0.5%	Por ocurrencia.
	Por incumplimiento de las actividades de apoyo.	0.5%	Por ocurrencia.
	Por incumplimiento de las actividades de gestión de suministros de partes, piezas y consumibles de equipos de cómputo.	0.5%	Por ocurrencia.
	Por incumplimiento de las actividades de gestión de migración de equipos de cómputo (mala configuración, eliminación de información, mala instalación de software, demora en los tiempos establecidos con el usuario, falta antivirus)	0.5%	Por ocurrencia.
	Por incumplimiento del tiempo expuesto para el traslado de equipos.	0.5%	Por cada día de atraso.
	Por incumplimiento de la prohibición de que un personal de la Soporte Técnico acceda en forma remota o local a un	0.5%	Por ocurrencia.

	computador sin la debida autorización del usuario		
	Por incumplimiento de capacitación mensual al personal de soporte técnico.	0.5%	Por Persona.
	Por no generar ticket en el momento en que el usuario solicita atención a su requerimiento, incidente o problema.	0.5%	Por ocurrencia.
	Por mal funcionamiento de un equipo al que se ha brindado mantenimiento preventivo (a las 48 horas de sucedido el mantenimiento, se cuentan días útiles). Se precisa únicamente si vuelve a presentar el mismo error.	0.5%	Por ocurrencia.
	Por retraso en la entrega de los Indicadores del servicio al jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información (a diez (10) días después de acabado el periodo mensual del servicio anterior)	0.5%	Por cada día de atraso.

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.

**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 CONTROVERSIAS<sup>14</sup>**

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

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

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

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

**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: Avenida Edgardo Rebagliati N° 561-Jesus Maria

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"

<sup>14</sup> 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).

## **ANEXOS**

## ANEXO N° 1

### DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 07-2021-ZRLIMA – PRIMERA CONVOCATORIA**

**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 <sup>15</sup>		Sí		No	
Correo electrónico :					

#### **Autorización de notificación por correo electrónico:**

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

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### **Importante**

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

<sup>15</sup> 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.

<sup>16</sup> 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.

**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° 07-2021-ZRLIMA – PRIMERA CONVOCATORIA**

**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 <sup>17</sup>		Sí		No	
Correo electrónico :					

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

Datos del consorciado ...					
Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE <sup>19</sup>		Sí		No	
Correo electrónico :					

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

Correo electrónico del consorcio:

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

<sup>17</sup> 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.

<sup>18</sup> Ibídem.

<sup>19</sup> Ibídem.

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

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.*

---

<sup>20</sup> 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° 07-2021-ZRLIMA – PRIMERA CONVOCATORIA**

**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° 07-2021-ZRLIMA – PRIMERA CONVOCATORIA**

**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 Mesa de ayuda y soporte a usuarios de la Zona Registral N IX SEDE LIMA, 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° 07-2021-ZRLIMA – PRIMERA CONVOCATORIA**

**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 730 días Calendario, el mismo que se computa desde la suscripción del Acta de inicio de la etapa Operativa, luego de finalizado la etapa pre operativa. Asimismo TENGO conocimiento que el plazo máximo considerado para la etapa preoperativa es de 30 días calendarios a partir de la suscripción del contrato

[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)

#### COMITÉ DE SELECCIÓN CONCURSO PÚBLICO N° 07-2021-ZRLIMA – PRIMERA CONVOCATORIA

##### 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° 07-2021-ZRLIMA – PRIMERA CONVOCATORIA**.

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] [%]<sup>21</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]<sup>22</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%<sup>23</sup>

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

<sup>22</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>23</sup> Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

.....  
**Consociado 1**

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

.....  
**Consociado 2**

**Nombres, apellidos y firma del Consociado 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° 07-2021-ZRLIMA – PRIMERA CONVOCATORIA**

**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
<b>TOTAL</b>	

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### **Importante**

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

*Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTOS MATERIA DE LA EXONERACIÓN].*

#### **Importante para la Entidad**

- *En caso de procedimientos según relación de ítems, consignar lo siguiente:  
"El postor puede presentar el precio de su oferta en un solo documento o documentos independientes, en los ítems que se presente".*
- *En caso de contrataciones que conllevan la ejecución de prestaciones accesorias, consignar lo siguiente:  
"El postor debe detallar en el precio de su oferta, el monto correspondiente a la prestación principal y las prestaciones accesorias".*

**Incluir o eliminar, según corresponda**

## ANEXO N° 7

### DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES PARA LA APLICACIÓN DE LA EXONERACIÓN DEL IGV

#### COMITÉ DE SELECCIÓN CONCURSO PÚBLICO N° 07-2021-ZRLIMA – PRIMERA CONVOCATORIA Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro bajo juramento que gozo del beneficio de la exoneración del IGV previsto en la Ley N° 27037, Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía, dado que cumplo con las condiciones siguientes:

- 1.- Que el domicilio fiscal de la empresa<sup>24</sup> se encuentra ubicada en la Amazonía y coincide con el lugar establecido como sede central (donde tiene su administración y lleva su contabilidad);
- 2.- Que la empresa se encuentra inscrita en las Oficinas Registrales de la Amazonía (exigible en caso de personas jurídicas);
- 3.- Que, al menos el setenta por ciento (70%) de los activos fijos de la empresa se encuentran en la Amazonía; y
- 4.- Que la empresa no presta servicios fuera de la Amazonía.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### **Importante**

*Cuando se trate de consorcios, esta declaración jurada será presentada por cada uno de los integrantes del consorcio, salvo que se trate de consorcios con contabilidad independiente, en cuyo caso debe ser suscrita por el representante común, debiendo indicar su condición de consorcio con contabilidad independiente y el número de RUC del consorcio.*

---

<sup>24</sup> En el artículo 1 del “Reglamento de las Disposiciones Tributarias contenidas en la Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía” se define como “empresa” a las “Personas naturales, sociedades conyugales, sucesiones indivisas y personas consideradas jurídicas por la Ley del Impuesto a la Renta, generadoras de rentas de tercera categoría, ubicadas en la Amazonía. Las sociedades conyugales son aquéllas que ejerzan la opción prevista en el Artículo 16 de la Ley del Impuesto a la Renta.”

**ANEXO N° 8**

**EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**

**COMITÉ DE SELECCIÓN  
 CONCURSO PÚBLICO N° 07-2021-ZRLIMA – PRIMERA CONVOCATORIA  
Presente.-**

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>25</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>26</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>27</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>28</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>29</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>30</sup>
1										
2										
3										
4										
5										

<sup>25</sup> 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.

<sup>26</sup> Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho periodo.

<sup>27</sup> 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".

<sup>28</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>29</sup> 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.

<sup>30</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>25</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>26</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>27</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>28</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>29</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>30</sup>
6										
7										
8										
9										
10										
	...									
20										
<b>TOTAL</b>										

[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)**

**COMITÉ DE SELECCIÓN  
CONCURSO PÚBLICO N° 07-2021-ZRLIMA – PRIMERA CONVOCATORIA  
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/rnp/content/relación-de-proveedores-sancionados>.*

*También le asiste dicha facultad al órgano encargado de las contrataciones o al órgano de la Entidad al que se le haya asignado la función de verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro.*