

# BASES ESTÁNDAR DE LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DE BIENES

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



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

### SIMBOLOGÍA UTILIZADA:

N°	Símbolo	Descripción
1	[ABC] / [.....]	La información solicitada dentro de los corchetes sombreados debe ser completada por la Entidad durante la elaboración de las bases.
2	[ABC] / [.....]	Es una indicación, o información que deberá ser completada por la Entidad con posterioridad al otorgamiento de la buena pro para el caso específico de la elaboración de la PROFORMA DEL CONTRATO; o por los proveedores, en el caso de los ANEXOS de la oferta.
3	<b>Importante</b> • Abc	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
4	<b>Advertencia</b> • Abc	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
5	<b>Importante para la Entidad</b> • Xyz	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y deben ser eliminadas una vez culminada la elaboración de las bases.

### CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:

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

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

### INSTRUCCIONES DE USO:

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

Elaboradas en enero de 2019  
Modificadas en junio 2019, diciembre 2019, julio 2020 y julio 2021

**BASES ESTÁNDAR DE LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA  
CONTRATACIÓN DE BIENES**

**LICITACIÓN PÚBLICA Nº 07-2021-ZRLIMA**

**CONTRATACIÓN DE BIENES  
“ADQUISICION DE LICENCIAS PARA SERVICIO DE CALL  
CENTER”**



## **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 Nº 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 funcionales y condiciones de las Especificaciones Técnicas, detalladas 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.*

#### 3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

### 3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.

#### **Importante**

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

#### **Advertencia**

*Los funcionarios de las Entidades no deben aceptar garantías emitidas bajo condiciones distintas a las establecidas en el presente numeral, debiendo tener en cuenta lo siguiente:*

- 1. La clasificadora de riesgo que asigna la clasificación a la empresa que emite la garantía debe encontrarse listada en el portal web de la SBS (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clasificadoras-de-riesgo>).*
- 2. Se debe identificar en la página web de la clasificadora de riesgo respectiva, cuál es la clasificación vigente de la empresa que emite la garantía, considerando la vigencia a la fecha de emisión de la garantía.*
- 3. Para fines de lo establecido en el artículo 148 del Reglamento, la clasificación de riesgo B, incluye las clasificaciones B+ y B.*
- 4. Si la empresa que otorga la garantía cuenta con más de una clasificación de riesgo emitida por distintas empresas listadas en el portal web de la SBS, bastará que en una de ellas cumpla con la clasificación mínima establecida en el Reglamento.*

*En caso exista alguna duda sobre la clasificación de riesgo asignada a la empresa emisora de la garantía, se deberá consultar a la clasificadora de riesgos respectiva.*

*De otro lado, además de cumplir con el requisito referido a la clasificación de riesgo, a efectos de verificar si la empresa emisora se encuentra autorizada por la SBS para emitir garantías, debe revisarse el portal web de dicha Entidad (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/relacion-de-empresas-que-se-encuentran-autorizadas-a-emitir-cartas-fianza>).*

*Los funcionarios competentes deben verificar la autenticidad de la garantía a través de los mecanismos establecidos (consulta web, teléfono u otros) por la empresa emisora.*

### **3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS**

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

### **3.5. ADELANTOS**

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

### **3.6. PENALIDADES**

#### **3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

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

### 3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

### 3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

### 3.8. PAGOS

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

La Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los bienes, 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 : Av. Edgardo Rebagliati N° 561 – Jesús María  
Teléfono: : 3112360  
Correo electrónico: : [logistica14\\_lima@sunarp.gob.pe](mailto:logistica14_lima@sunarp.gob.pe); [aasmat\\_lima@sunarp.gob.pe](mailto:aasmat_lima@sunarp.gob.pe)  
[egutierrez\\_lima@sunarp.gob.pe](mailto:egutierrez_lima@sunarp.gob.pe)

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación de **Adquisición de Licencias para servicio de call center.**

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante FORMATO N° 36-2021-SUNARP-Z.R. N° IX/JEF el 07 de octubre de 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. MODALIDAD DE EJECUCIÓN

NO APLICA

### 1.7. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

NO APLICA

### 1.8. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

### 1.9. PLAZO DE ENTREGA

Los bienes materia de la presente convocatoria se entregarán en el plazo de quince (15) días calendario, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación, el mismo que se computa desde:

- Entrega de Licencias: Hasta los cinco (05) días calendario, contados a partir del día

siguiente de la suscripción del contrato.

- Entrega de los Headsets: Hasta los quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

#### **1.10. 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 y 00/100 Soles) en la Caja de la Entidad sito en Av. Edgardo Rebagliati N° 561 – Jesús María, en el horario de 8:15 a 16:45 horas debiendo recabar las bases en el 4to piso en la Coordinación de Logística y Servicios

##### **Importante**

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

#### **1.11. BASE LEGAL**

- Ley N° 31084 - Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2021.
- Ley N° 31085 - Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2021.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 082-2019-EF.
- Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF y sus modificatorias.
- Resolución Jefatural N° 018-2021-SUNARP-Z.R. N° IX/JEF, de fecha 22 de enero de 2021, aprobación del Plan Anual de Contrataciones de la Unidad Ejecutora 002-SUNARP-Sede Lima.

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 Nº 1**)
- b) Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta.

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

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

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 Nº 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 Nº 2**)
- d) Declaración jurada de cumplimiento de las Especificaciones Técnicas contenidas en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (**Anexo Nº 3**)

Ser representante autorizado en el Perú, para brindar la comercialización de la licencia ofertada; para lo cual se debe acreditar mediante el siguiente documento:

<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/>

- i) Carta del fabricante, que acredite que el postor es representante y/o distribuidor y/o partner autorizado en el Perú, para la venta y soporte de la licencia ofertada.

La Entidad se reserva el derecho de verificar lo propuesto por el postor, verificando su condición de representante y/o distribuidor y/o partner autorizado por el fabricante.

En el caso de consorcios, cada integrante del consorcio que se hubiera comprometido a ejecutar las obligaciones vinculadas directamente al objeto de la convocatoria debe acreditar este requisito.

- e) Declaración jurada de plazo de entrega. (**Anexo Nº 4**)<sup>3</sup>
- f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. (**Anexo Nº 5**)
- g) El precio de la oferta en SOLES debe registrarse directamente en el formulario electrónico del SEACE.

Adicionalmente, se debe adjuntar el Anexo Nº 6 en el caso de procedimientos convocados a precios unitarios.

En el caso de procedimientos convocados a suma alzada únicamente se debe adjuntar el Anexo Nº 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.*

#### **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**

- 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

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).

#### **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”.*

<sup>3</sup> En caso de considerar como factor de evaluación la mejora del plazo de entrega, el plazo ofertado en dicho anexo servirá también para acreditar este factor.

### 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) Garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, de ser el caso. CARTA FIANZA
- c) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes, de ser el caso.
- d) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- e) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- f) 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).*

- g) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- h) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado<sup>5</sup>.

#### 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 en 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 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.*

El postor ganador, adicionalmente deberá de presentar los siguientes documentos para perfeccionar el contrato:

- i) Formato F-033-JEF-ZRIX debidamente llenado y firmado por representante legal de la empresa. (para obtener un compromiso antisoborno escrito del proveedor/postor.) **(Anexo N° 10)**.
- j) Formato F-036-JEF-ZRIX debidamente llenado y firmado por representante legal de la empresa. (para determinar si tiene controles antisoborno implementados o en camino de implementación.). **(Anexo N° 11)**

#### Importante

<sup>4</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/>

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

- *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 Nº 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>6</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 la Oficina de la Coordinación de Logística y Servicios, ubicado en el 4to. Piso de la Av. Edgardo Rebagliati N° 561 Jesús María, de lunes a viernes, dentro del horario de 08:15 a 16:45 horas.

##### Importante

*En el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, se puede perfeccionar el contrato con la suscripción del documento o con la recepción de una orden de compra, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00).*

#### 2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la conformidad de la entrega de los bienes, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello. La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días calendario de acuerdo a lo siguiente:

PRESTACION	SERVICIO	FORMA DE PAGO
PRESTACION PRINCIPAL:	Entrega de Licencias (65), Headsets (65) y la activación de licencias Implementación	Único pago luego de firmada el Acta de Activación de Licencias
PRESTACION ACCESORIA	Soporte Técnico por el Licenciamiento	Veinticuatro (24) pagos mensuales, luego de emitida la conformidad por la UTI de la ENTIDAD.
	Capacitación	Único pago luego de recibidas las certificaciones o constancias.

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

- Recepción del comprobante de pago, sin observaciones
- Certificado, carta o documento físico o digital de Licencia a nombre de la Entidad
- Manuales de uso en físico o en digital
- Conformidad emitida por la Unidad de Tecnologías de la Información, previa verificación del cumplimiento de los Entregables ( Numeral 5.7 de las Especificaciones Técnicas)

Dicha documentación se debe presentar en la Oficina de Trámite documentario, sito en 1er. Piso de la Sede Central Rebagliati N° 561- Zona Registral – Sede Lima, Jesús María.

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

## CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

### Importante

*De conformidad con el numeral 29.8 del artículo 29 del Reglamento, el área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación.*

### 3.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



Firmado digitalmente por:  
ASHMAT ORIHUELA Alvarez  
Firmado: FAU 20200808088 soft  
Habitua: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 13/10/2021 20:42:00-0600

### ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ADQUISICIÓN DE LICENCIAS PARA SERVICIO DE CALL CENTER

#### 1. DENOMINACIÓN

"Adquisición de Licencias para Servicio de Call Center para la Zona Registral N° IX – Sede Lima".

#### 2. FINALIDAD PÚBLICA

La presente Contratación tiene como finalidad Optimizar el Servicio de Orientación Registral que se brinda al Ciudadano, implementando un Servicio de Call Center en la Zona Registral N° IX-Sede Lima (en adelante ENTIDAD) a través de una Plataforma Multicanal instalada en la SEDE CENTRAL de SUNARP.

#### 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, que 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, así como planificar y organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de actos y contratos en los Registros que conforman el Sistema.

SUNARP cuenta con una línea telefónica gratuita 0800-27164 y han implementado para ello una Plataforma de Orientación Registral "Aló SUNARP" (uContact), la cual sirve para cubrir las necesidades requeridas por el ÁREA USUARIA (Gestión de llamadas, Atención Automática (IVR) y emisión de Reportes Estadísticos de las atenciones entre otros).

En ese sentido la ENTIDAD solicitó a la Oficina General de Tecnologías de la Información, mediante Oficio N° 329-2020-SUNARP-Z.R. N° IX/UTI, agregar el Servicio de Call Center a la Plataforma Contact Center de la Sede Central y realizar el proceso de estandarización que permita la Adquisición de Licencias y Agentes adicionales.

#### 4. OBJETIVOS:

La ENTIDAD, requiere contratar a una Persona Natural o Jurídica especializada en la provisión de Licencias, Agentes, Redes Sociales y Accesorios para Sistema de Contact Center.

##### 4.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar una Plataforma de Centro de Contacto a fin de mantener la Continuidad y Disponibilidad de la Orientación y Atención de consultas de los ciudadanos respecto a los Servicios brindados por la ENTIDAD.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



Firmado digitalmente por:  
ASMAT ORIHUELA Alvaro  
Firmado FAU 2020080808 soft  
Intitulo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 13/10/2021 20:42:10-050X

## 5. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

### 5.1 ALCANCE

El alcance está determinado por la Adquisición de **SESENTA Y CINCO (65)** Licencias de Sistema de Contact Center uContact para el Servicio de Orientación y Atención de Consultas Registrales. Asimismo, el Sistema será capaz de generar reportes de las llamadas realizadas y recibidas a fin de que la **ENTIDAD** posteriormente pueda solicitar tal información a la **SEDE CENTRAL**. La Implementación de este Sistema debe proporcionar a la **ENTIDAD**, una solución de Atención al Ciudadano que permita agilizar el Servicio de Orientación Registral que se brinda vía telefónica. Las licencias se habilitarán en el mismo Servidor instalado en el Centro de Datos de la **SEDE CENTRAL**.

### 5.2 CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES GENERALES

- a) Adquisición de **SESENTA Y CINCO (65)** licencias para el Sistema de Contact Center uContact, el cual cuenta con las siguientes funcionalidades:

Servicio de Redes Sociales como:

- Envío de SMS.
- Webchat (Integración de Chat en Página Web).
- Web Call Back (Opción de devolución de llamada desde la Página Web).
- E-Mail (Integración de Correo en la misma Plataforma).
- Capacidad de integrar comunicaciones con Redes Sociales y WhatsApp.

- b) Entrega de **SESENTA Y CINCO (65)** Headsets con procesador de audio, binaural, manos libres, conexión USB.

- c) Activación de licencias (Implementación)

- d) Soporte Técnico por el Licenciamiento por **DOS (02)** años.

- e) Servicio de Capacitación por **CUARENTA Y CUATRO (44)** horas según la siguiente estructura:

- **OCHO (08)** horas de capacitación a los Teleoperadores.
- **DOCE (12)** horas de capacitación a los Supervisores y/o Administradores del Servicio.
- **VEINTICUATRO (24)** horas de Capacitación a personal de la **UTI** de la **ENTIDAD**.

Los postores deberán de remitir la carta del fabricante o del distribuidor de la solución ofertada, en donde se deje constancia de que cumplen con los requerimientos de experiencia y especialización en la solución, de acuerdo a los requerimientos del fabricante.

El postor ganador de la Buena Pro designará Un (01) Jefe de Proyecto responsable para las coordinaciones acerca de la ejecución de todas las tareas relacionadas a la provisión.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



Firmado digitalmente por:  
 ASMAT ORIHUELA, Ivare  
 Fernando FAU 20260580888 soft  
 Idioma: Soy el autor del  
 documento  
 Fecha: 13/10/2021 20:42:21-0500

### 5.2.1 CARACTERISTICAS TÉCNICAS ESPECÍFICAS

Se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

<p>a. Licencias de Sistema de Contact Center, para agentes, supervisores y administradores.</p>	<p>Se debe considerar que la solución se brindará sobre una Máquina Virtual Pre-Existente, e incluir todo el licenciamiento necesario para su completa operatividad.                   Vigencia de las Licencias: <b>SETECIENTOS TREINTA (730)</b> días calendario, contados a partir del día siguiente de la activación.</p>
<p>b. Headsets (con procesador de audio) Biaural menos libres con conexión USB para los agentes, supervisores y administradores.</p>	<p>Considerar la cantidad de dispositivos para 65 agentes.                   Para garantizar la óptima integración con el sistema propuesto, los Headsets deben garantizar su óptimo funcionamiento con la solución ofertada.                  -Auricular biaural                  -Conexión USB 2.0 o superior                  -Procesador de audio                  Control de micro y volumen en el cable                  -Micrófono con eliminación de ruido                  -Para uso de PC mediante conexión por cable</p>
<p>c. Funcionalidades</p>	<p>-IVR sobre trámites registrales (audios)                  -Consulta automatizada mediante microservicio o Web Service ya disponible, a la BD de la entidad, para conocer el estado de los títulos en trámite.                  -Desarrollo de formularios de atención de los agentes (al menos 2 adicionales) a realizar durante la prestación.                  -Reutilizar los audios existentes, e incluir durante la garantía de la solución, la grabación de hasta 10 audios adicionales con una duración total no mayor de 10 min.</p>

### 5.2.2 GARANTÍA COMERCIAL

La Solución ofertada en general deberá contar con una garantía mínima de **DOS (02)** años para todos los componentes adquiridos por el presente Servicio, contra defectos de diseño y/o fabricación, averías, por un mal funcionamiento o fallas ajenas al uso normal o habitual de los bienes, no detectables al momento que se otorgó la conformidad.

### 5.3 PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL

#### 5.3.1 SOPORTE TÉCNICO

El **CONTRATISTA** brindará el Soporte Técnico de 24 x 7 durante el tiempo que dure la garantía (01 año), ofreciendo un tiempo de respuesta para atender el requerimiento de soporte.

Tratándose de Soporte Remoto, el tiempo de respuesta debe ser de una (01) hora como máximo, **DOS (02)** horas en los casos que requiera la atención presencial del personal técnico y el tiempo máximo de solución será no mayor a **DOS (02)** horas, contadas a partir de la llegada del técnico para la revisión de la avería.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

El Servicio de Soporte Técnico durante el tiempo de vigencia de la garantía, no representará un costo adicional para la ENTIDAD y como parte del Servicio de Soporte, a pedido de la ENTIDAD se realizarán hasta TRES (03) configuraciones del Menú de Voz o IVR (Interactive Voice Response), sin que esto genere un costo adicional. Asimismo, el CONTRATISTA deberá llevar una bitácora de los cambios, problemas y soluciones brindadas.

El CONTRATISTA deberá contar con una Central Telefónica de Mesa de Ayuda para la atención de reportes de avería y brindará un número de contacto para las atenciones o requerimientos de la ENTIDAD.

### 5.3.2 CAPACITACIÓN Y/O ENTRENAMIENTO

Se deberá dictar un curso de capacitación relativo a la solución, a realizar bajo la modalidad virtual, que incluya como mínimo la Operación, Administración, Gestión, Programación y Mantenimiento del mismo; de acuerdo al siguiente detalle:

Tele Operadores (65)	-Descripción de la Plataforma de Contact Center -Uso de la interfaz de Agente -Uso del Softphone -Duración mínima 8 horas
Supervisores (2) / Administradores (1)	-Descripción de la Plataforma de Contact Center -Administración de Centrales de Atención (campañas) -Creación y asignación de recursos -Uso de la Interfaz de Supervisor/Administrador -Monitoreo de Agentes -Uso del Softphone -Duración mínima 12 horas
Personal de TI (3)	-Instalación y Configuración del Contact Center -Administración de Sistema del Contact Center -Programación del Contact Center -Mantenimiento del Contact Center -Diseño y Creación de IVR -Uso de Interfaz de Agente -Uso de Interfaz de Supervisor -Manejo de todos los módulos que componen la solución ofertada -Mejores prácticas en la implementación. -Duración mínima 24 horas

En la presentación de propuestas, deberán consignarse los cursos Técnico-Operativos, donde mínimamente se deberá indicar:

- Objetivo y alcance de los cursos a dictar.
- Cronograma del desarrollo de los cursos.
- Programa y duración de cada curso ofrecido.
- Proveer el suministro de la documentación de los cursos y los materiales.
- Terminado la capacitación se emitirá una constancia o certificado del curso.

Plazo: La capacitación deberá realizarse en un plazo máximo de hasta SESENTA (60) días calendario contados a partir del día siguiente de culminada la Implementación del Servicio y la conformidad respectiva.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



**Perfil del capacitador:**

- Experiencia mínima de **TRES (03)** años como instructor o especialista en el rubro de Administración de Plataformas de Call Center.
- Certificado o Constancias como Instructor o Técnico Especialista en Implementación o Administración de Plataformas Call Center.
- Se aceptará también como válida una carta del Postor indicando que el instructor cuenta con las habilidades y experiencia solicitada para dictar el curso.

**5.4 MODALIDAD DE EJECUCION CONTRACTUAL**

NO APLICA

**5.5 PERFIL DEL PERSONAL CLAVE**

El **CONTRATISTA** deberá contar con personal calificado para la realización de actividades solicitadas, los cuales estarán detallados en los Requisitos de Calificación:

**5.6 LUGAR Y PLAZO DE LA PRESTACIÓN**

**5.6.1 LUGAR DE LA PRESTACIÓN**

PRESTACION	DESCRIPCION	DIRECCION
PRINCIPAL	Entrega de Licencias	Zona Registral Nº IX.-Sede Lima
	Activación (implementación)	Jirón Chota Nº 998 - Cercado de Lima.
ACCESORIA	Soporte Técnico	Jirón Chota Nº 998 - Cercado de Lima. Avenida Edgardo Rebagliati Nº 561 – Jesús María
	Capacitación	Virtual

**Nota:** Durante la Activación de las Licencias se debe considerar que la Plataforma (Máquina Virtual) ante necesidad podrá ser trasladada al DataCenter de la Sede Rebagliati de la ENTIDAD.

**5.6.2 PLAZO DE LA PRESTACIÓN**

**PRINCIPAL**

El Plazo de Ejecución es hasta **QUINCE (15)** días calendario, el mismo que comprende los siguientes plazos:

- Entrega de Bienes:
  - Plazo de entrega de Licencias (65): Hasta los **CINCO (05)** días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del Contrato.
  - Plazo de entrega de Headsets (65): Hasta los **QUINCE (15)** días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del Contrato.



ASMAT ORIHUELA Ávarez  
Firmado: FAU 20200808088 soft  
hbituo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 13/10/2021 20:42:49-0600

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

- Plazo de la activación: La activación de las licencias será de hasta **SIETE (07) días calendario**, contados a partir del día siguiente de **entregado las licencias su respectiva conformidad**.

Nota:

Culminada la activación de las licencias, el **CONTRATISTA** deberá presentar un **ACTA DE ACTIVACION**, dirigido a la **ENTIDAD**.

- Vigencia de las Licencias: **SETECIENTOS TREINTA (730) días calendario**, contados a partir del día siguiente de la activación.

#### ACCESORIA

➤ Soporte Técnico

Soporte Técnico es de **DOS (02) años** contados a partir del día siguiente de emitida la Conformidad por la prestación principal.

➤ Capacitación y/o entrenamiento

El plazo máximo de inicio de la capacitación es hasta los **QUINCE (15) días calendario** contados a partir del día siguiente de emitida el **ACTA DE ACTIVACION** de las Licencias y la Conformidad por la prestación principal.

El plazo máximo de culminación de la capacitación es de **SESENTA (60) días calendario**, contados a partir del día siguiente de emitida el **ACTA DE ACTIVACION** de las licencias

#### 5.7 ENTREGABLES

##### Prestación Principal:

- Certificado, Carta o documento que acredite la propiedad de las Licencias (65) a nombre de la **ENTIDAD**, la misma que deberá contar con una vigencia de **SETECIENTOS TREINTA (730) días calendario**.
- Manuales de uso en físico o en digital
- Informe Técnico de la activación, con el detalle de los perfiles habilitados, estructura de IVR, formularios habilitados, credenciales y configuración del centro de contacto.
- 65 Headsets de acuerdo a requerimientos técnicos

##### Prestación Accesorio:

###### Soporte Técnico por el Licenciamiento

Informe mensual por el soporte técnico realizado.

###### Prestación Accesorio - Capacitación

Entrega de certificados de capacitación a los participantes, por cada curso realizado.



\*Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia\*



Firmado digitalmente por:  
ASMAT ORIHUELA Alvaro  
Firmado FAI: 20200808088 soft  
Intituo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 13/10/2021 20:42:57-0500

#### 5.8 FORMA DE PAGO:

La ENTIDAD realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del CONTRATISTA, dentro de los DIEZ (10) días calendario siguiente de otorgada la conformidad de la prestación, por parte de la UTI de la ENTIDAD. La Conformidad deberá emitirse en un plazo máximo de SIETE (07) días calendario.

Para la ejecución del Servicio, se contemplan los plazos de ejecución y forma de pago siguientes:

PRESTACION	SERVICIO	FORMA DE PAGO
PRESTACION PRINCIPAL:	Entrega de Licencias (65), Headsets (65) y la Activación de Licencias	Único pago luego de firmada el Acta de Activación de Licencias.
PRESTACION ACCESORIA	Soporte Técnico por el Licenciamiento	VEINTICUATRO (24) pagos mensuales, luego de emitida la conformidad por la UTI de la ENTIDAD.
	Capacitación	Único pago luego de recibidas las certificaciones o constancias.

Para proceder con el pago de la contraprestación culminada, se deberá contar con la siguiente documentación la cual deberá ser ingresada por la Mesa de Trámite Virtual: <https://mesadetramite.sunarp.gob.pe/>

- Factura o comprobante de pago sin observaciones.
- Conformidad de la UTI de la ENTIDAD.

#### 5.9 CONFORMIDAD

La UTI de la ENTIDAD será la responsable de emitir las conformidades por las prestaciones efectuadas por el CONTRATISTA.

#### 5.10 CONFIDENCIALIDAD

El CONTRATISTA, incluyendo a su personal, se compromete y obliga a mantener reserva y confidencialidad en el manejo de información que se le entregue, tenga acceso, o se genere durante la realización de las actividades y la información producida una vez concluido el servicio, quedando prohibido revelar dicha información a tercero alguno, sin previa conformidad escrita por la ENTIDAD.

#### 5.11 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, contados a partir de la Conformidad final del Servicio.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



Firmado digitalmente por:  
ASMAT ORIHUELA, Alvaro  
Firmado: FAU 2020080808 soft  
Intitvo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 13/10/2021 20:43:07-0500

#### 5.12 CLÁUSULA 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 efectuar, 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 N° 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.

#### 5.13 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA REFERIDAS AL COVID-19

- a) Para la Prestación del Servicio, el **CONTRATISTA**, a cuenta propia, deberá transportar a los diferentes locales de la **ENTIDAD**, los insumos, material, instrumentos, herramientas, equipos y el personal técnico especializado.
- b) El **CONTRATISTA** deberá contar con personal, durante la ejecución del Servicio en las Oficinas de la **ENTIDAD**, debidamente uniformado e identificado, con implementos apropiados que garanticen la seguridad de los mismos. En conformidad al Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad-2013 aprobada con Resolución Ministerial N°111-2013 – MEM/DM.
- c) Es de única y exclusiva responsabilidad del **CONTRATISTA**, el daño que pueda sufrir el personal destacado para la ejecución del servicio durante el desarrollo del mismo, liberando en ese sentido a la **ENTIDAD** de toda responsabilidad, en consecuencia, queda expresamente aclarado que el personal del **CONTRATISTA** no guarda ninguna relación laboral con la **ENTIDAD**, dicho personal, para todos los efectos contractuales depende exclusivamente del **CONTRATISTA**.
- d) El personal que el **CONTRATISTA** designe para la respectiva prestación, deberá estar capacitado en el Servicio, materia del correspondiente Contrato, garantizando el orden, limpieza permanente del lugar de trabajo y la eliminación del material excedente.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



ASMAT ORIHUELA, Alvaro  
Firmado: FAU 2026028898 soft  
Inicio: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 13/10/2021 20:43:15-0600

- e) El CONTRATISTA, para el desarrollo de las actividades en las Oficinas de la ENTIDAD, deberá contar con el "Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo", de acuerdo con los "Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19", conforme a lo establecido en el Artículo N° 3 – Protocolos Sanitarios de Operación ante el COVID-19 del Decreto Supremo N° 080-2020- PCM; Asimismo, deberá presentar la ficha de sintomatología que trata el Anexo 2 de la Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA publicada el 27 de noviembre de 2020, donde se aprueba los "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la salud de los trabajadores".
- f) El personal que realizará las actividades de Mantenimiento en las Oficinas de la ENTIDAD, deberá cumplir con los protocolos de seguridad establecidos para el ingreso a las instalaciones: Desinfección total con solución de alcohol al 70% incluyendo las ruedas que algún equipo pudiera contar, lavado de manos, toma de temperatura (menor a 37.5° C), desinfección de sus calzados, uso de guantes, protector facial, uso permanente de la mascarilla, mientras se encuentre dentro de las instalaciones de la ENTIDAD, uso de EPP, antes de iniciar el servicio.
- g) Los trabajadores del CONTRATISTA, durante el cumplimiento de las Actividades que realice dentro de la ENTIDAD, deberá mantener una distancia mínima de 1.50 metros entre ellos y entre los trabajadores de la ENTIDAD; Asimismo, cada trabajador deberá contar con un dosificador de alcohol o alcohol en gel para desinfectarse durante las actividades que efectúe.
- h) Para el ingreso, es necesario la presentación de manera obligatoria del Seguro Complementario de Trabajo Riesgo (SCTR).
- i) Es responsabilidad del CONTRATISTA, durante la prestación del Servicio, todo daño o perjuicio que pudiera generar al personal de la ENTIDAD o a terceros, debiendo asumir todos los gastos que sean necesarios.

#### 5.14 SISTEMA DE CONTRATACIÓN

Suma alzada

#### 5.15 PENALIDADES

##### 5.15.1 PENALIDAD POR MORA

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 N° 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

### 5.15.2 OTRAS PENALIDADES

Según lo previsto en el Artículo N° 163 del Reglamento, se aplicará las siguientes penalidades:

OTRAS PENALIDADES			
N°	Supuestos de la Aplicación de Penalidad	Forma de Cálculo (mensual)	Procedimiento
01	Se excede en más dos (02) horas hasta tres (03) horas en el plazo de atención del Soporte Técnico	5% del monto mensual de Soporte Técnico	- La UTI de la ENTIDAD verifica, evalúa, y determina si el CONTRATISTA ha incurrido en el supuesto que implique la aplicación de penalidad.
02	Se excede en más tres (03) horas hasta cuatro (04) horas en el plazo de atención del Soporte Técnico	10% del monto mensual de Soporte Técnico	
03	Se excede en más cuatro (04) horas hasta cinco (05) horas en el plazo de atención del Soporte Técnico	15% del monto mensual de Soporte Técnico	
04	Se excede en más cinco (05) horas en el plazo de atención del Soporte Técnico	20% del monto mensual de Soporte Técnico	



Firmado digitalmente por:  
ASNAT ORIHUELA Avario

**REQUISITOS DE CALIFICACIÓN**

A	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><b><u>Requisitos:</u></b></p> <p>El Postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 800,000.00 (Ochocientos Mil con 00/100 Soles) por la contratación de Bienes 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 Bienes similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Venta y/o instalación de Central Telefónica</li><li>- Venta y/o instalación de Contact Center.</li><li>- Venta y/o instalación de Equipos de Comunicaciones Unificadas (MCU, Video Conferencia, telepresencia).</li></ul> <p><b><u>Acreditación:</u></b></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de compra, 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>1</sup> correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo Nº 8 referido a La Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de suministro, 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 una persona absorbida como consecuencia de una reorganización</p>



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo N° 9**.

Cuando en los contratos, órdenes de compra 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 compra o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo N° 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

**Importante**

*En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*



Firmado digitalmente por:  
ASMAT ORIHUELA Avaro  
Firma: FAU 2020098898 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 13/10/2021 20:43:54-0500



**RESOLUCIÓN DEL GERENTE GENERAL DE LA  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS  
PÚBLICOS Nº 203-2021-SUNARP/GG**

Lima, 16 de agosto de 2021

**VISTOS;** el Memorándum N° 716-2021-SUNARP/OGTI del 30 de julio del 2021; y, el Informe Técnico de Estandarización del 30 de julio del 2021, emitidos por la Oficina General de Tecnologías de la Información; el Informe N° 346-2021-SUNARP/OGA-OAB del 10 de agosto del 2021, de la Oficina de Abastecimiento de la Oficina General de Administración; el Memorándum N° 1107-2021-SUNARP/OAB/OGA del 10 de agosto del 2021, de la Oficina General de Administración; y, el Informe N° 729-2021-SUNARP/OGAJ del 13 de agosto del 2021, de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante el Memorándum N° 716-2021-SUNARP/OGTI, la Oficina General de Tecnologías de la Información remitió a la Oficina General de Administración el documento denominado "Informe Técnico para Estandarización de Agente de la Plataforma de Orientación Registral "Aló Sunarp", de fecha 30 de julio del 2021. En virtud a ello, a través del Memorándum N° 1107-2021-SUNARP/OAB/OGA, la Oficina General de Administración remitió el Informe N° 346-2021-SUNARP/OGA-OAB de la Oficina de Abastecimiento, con el sustento técnico correspondientes;

Que, sobre el particular, el numeral 29.4 del artículo 29 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF y modificatorias, en adelante el Reglamento, dispone que en la definición del requerimiento no se hace referencia a fabricación o procedencia, procedimiento de fabricación, marcas, patentes o tipos, origen o producción determinados, ni descripción que oriente la contratación hacia ellos, salvo que la Entidad haya implementado el correspondiente proceso de estandarización debidamente autorizado por su Titular, en cuyo caso se agregan las palabras "o equivalente" a continuación de dicha referencia;

Que, de esta forma, la normativa sobre contrataciones públicas prohíbe que se establezcan características que permitan el direccionamiento de la contratación de un determinado bien o servicio, que impida a su vez la concurrencia y competencia de proveedores. Por ello, como regla general, las especificaciones técnicas o términos de referencia deben ser elaborados en forma genérica, sin especificar particularidades que denoten orientación en la contratación. Sin embargo, como excepción, se admite dicha posibilidad, siempre y cuando, previo proceso de estandarización, se determine de manera inequívoca la necesidad de contratar un bien o servicio de una determinada marca o tipo particular;

Que, para dicho proceso de estandarización, debemos ajustarnos a lo dispuesto en la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD: “Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular”, aprobada por Resolución N° 011-2016-OSCE/PRE, en adelante la Directiva, que precisa en su numeral VII de las Disposiciones Específicas, que la estandarización debe responder a criterios técnicos y objetivos que la sustentan, debiendo ser necesaria para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico del equipamiento o infraestructura preexistente de la Entidad;

Que, el numeral 7.2 de la referida Directiva establece claramente los requisitos para que proceda la estandarización, a decir: (i) la Entidad debe poseer determinado equipamiento o infraestructura, pudiendo ser maquinarias, equipos, vehículos, u otro tipo de bienes, así como ciertos servicios especializados, (ii) los bienes o servicios que se requieren contratar deben ser accesorios o complementarios al equipamiento o infraestructura preexistente, e imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de dicho equipamiento o infraestructura;

Que, igualmente, en los numerales 7.3 y 7.4 de la citada Directiva se precisa que la estandarización de los bienes o servicios a ser contratados será aprobada por el Titular de la Entidad, sobre la base del informe técnico de estandarización emitido por el área usuaria, el cual debe contener como mínimo: (i) la descripción del equipamiento o infraestructura preexistente; (ii) De ser el caso, la descripción del bien o servicio requerido, indicándose la marca o tipo de producto, así como las especificaciones técnicas o términos de referencia, según corresponda; (iii) el uso o aplicación que se le dará al bien o servicio requerido; (iv) la justificación de la estandarización en donde se describa objetivamente los aspectos técnicos, verificación de los presupuestos de la estandarización antes señalados y la incidencia económica de la contratación; (v) el nombre, cargo y firma de la persona responsable de la evaluación que sustente la estandarización del bien o servicio y del jefe del área usuaria; (vi) la fecha de la elaboración del informe técnico;

Que, del mismo modo, se requiere señalar el período de vigencia de la estandarización, precisándose en el documento que la aprueba, que de variar las condiciones que determinaron la estandarización, dicha aprobación quedará sin efecto;

Que, el numeral 6 del Informe Técnico de Estandarización de la Oficina General de Tecnologías de la Información se señala, en lo que respecta al uso o aplicación del bien requerido para estandarización, textualmente lo siguiente:

*“El Agente (licencia) de la Plataforma de Orientación Registral “Aló Sunarp” permite el ingreso concurrente de los usuarios con el perfil “Agente” para atender a través de los diversos canales (licenciados) con los que cuenta la Plataforma UContact IntegraCSS. Actualmente, se brinda atención a través de canal telefónico (línea 0800 gratuita), en la cual se brinda atención con 15 agentes (licenciados) Abogados para las consultas telefónicas”.*

*“El centro de contacto (plataforma única de atención multicanal) permite la atención interactiva sobre los trámites registrales a través del IVR y la consulta automatizada de estado de títulos. Asimismo, mediante la atención de los abogados (función de agentes) se brinda atención por vía telefónica sobre los servicios registrales a las consultas recibidas a través de la línea 0800-27164 y desde los teléfonos habilitados en Oficinas de Zonas Registrales (comunicación directa al centro de contacto).*

*La Licencia de Agente permitirá contar con una capacidad (concurrente) de usuarios (abogados orientadores) determinada por la licencia adquirida, la cual, actualmente es de 15 usuarios agentes. De requerirse mayor cantidad de usuarios (abogados orientadores) para la atención como Agente de la Plataforma, se requiere agregar licencias de agentes a la plataforma existente, con el fin de poder atender una mayor demanda de consultas en la línea 0800-27164 o desde los teléfonos instalados en oficinas registrales y receptoras”.*

Que, como justificación de la Estandarización requerida, se indica en el numeral 8.1, literal a) del Informe Técnico descrito, entre otros aspectos, que: *“La solución está compuesta por los componentes de software pre existente, el cual es descrito en el numeral 4, y son de vital importancia para el funcionamiento de la solución, constituyéndose dicho sistema como necesario para mantener la operatividad del Centro de Orientación Registral “Aló Sunarp”, el cual se ha constituido como el canal centralizado de atención y orientación del público usuario de los servicios que brindan las Zonas Registrales y Sunarp Sede Central. Asimismo, al tratarse de un software propietario está sujeto al mantenimiento de licencia de la plataforma, la cual se requiere para contar con actualización de software para mantener su vigencia tecnológica y corrección de errores, así como actualizaciones de seguridad. Que la estandarización permitirá cumplir con la finalidad pública del bien pre existente, que es de brindar un servicio óptimo de Atención al Usuario, en relación a los distintos tipos de consultas que se absuelven a través del Servicio de Orientación “Aló Sunarp”, en los temas que son competencia de esta entidad”;*

Que, la Oficina General de Tecnologías de la Información sustenta a su vez, en el numeral 4) del Informe Técnico de Estandarización, el detalle de la descripción de la Infraestructura pre existente; así como en su numeral 7.2, la Verificación de los Presupuestos para Estandarización, y en el numeral 7.3, la Incidencia Económica de la Estandarización; precisándose además en el citado Informe Técnico de Estandarización que se requiere que la resolución de estandarización tenga vigencia de 03 años, así como que de variar las condiciones que determinaron la estandarización, ésta quedará sin efecto;

Que, la Oficina de Abastecimiento, en su calidad de órgano encargado de las contrataciones, a través del Informe Nº 346-2021-SUNARP/OGA-OAB, concluye que el sustento técnico contenido en el Informe Técnico de Estandarización del Componente Agente (Licencia de Usuario) de la Plataforma de Orientación Registral “Aló Sunarp”, de fecha 30 de julio del 2021, cumple con lo establecido en los numerales 7.2 y 7.3 de la Directiva Nº 004-2016-OSCE/CD: *“Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular”*, así como que corresponde continuar con el trámite pertinente para la emisión de la resolución respectiva;

Que, la Oficina General de Asesoría Jurídica, a través del Informe Nº 729-2021-SUNARP/OGAJ, concluye que resulta legalmente viable la emisión del acto resolutorio que apruebe la estandarización del Componente Agente (Licencia de Usuario) de la Plataforma de Orientación Registral “Aló Sunarp”, conforme se detalla en el Informe Técnico de Estandarización de fecha 30 de julio de 2021, emitido por la Oficina General de Tecnologías de la Información, al cumplirse con los presupuestos legales establecidos en la Directiva Nº 004-2016-OSCE/CD y en la normativa general en materia de contratación estatal. Asimismo, el órgano de asesoramiento precisa que el acto resolutorio se deberá materializar con una Resolución de Gerencia General, conforme a la facultad delegada en el artículo 1, numeral 1.2, literal b), de la Resolución Nº 192-2020-SUNARP/SN de fecha 29 de diciembre de 2020;

Estando a lo dispuesto por el Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado - Ley Nº 30225, aprobado por Decreto Supremo Nº 082-2019-EF, su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo Nº 344-2018-EF, la Directiva Nº 004-2016-OSCE/CD "Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular", aprobada por Resolución Nº 011-2016-OSCE/PRE; así como la facultad delegada mediante el artículo 1, numeral 1.2, literal b), de la Resolución Nº 192-2020-SUNARP/SN de fecha 29 de diciembre del 2020, y el literal r) del artículo 12 del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNARP, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 012-2013-JUS; contando con el visado de la Oficina General de Tecnologías de la Información, Oficina General de Administración y la Oficina General de Asesoría Jurídica;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.- Aprobación de la estandarización.**

Aprobar la estandarización del Componente Agente (Licencia de Usuario) de la Plataforma de Orientación Registral "Aló Sunarp", conforme se detalla en el Informe Técnico de Estandarización de fecha 30 de julio del 2021, emitido por la Oficina General de Tecnologías de la Información, que forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2.- Vigencia de la estandarización**

La estandarización referida en el artículo precedente, tendrá vigencia de tres (03) años. En caso que, durante tal periodo se modifiquen las condiciones que determinaron su aprobación, ésta quedará sin efecto.

**Regístrese, comuníquese y publíquese en el portal institucional.**



Firmado digitalmente por AVELA  
DOLYMAR ADELINA PAU  
Dado en Lima a las 10:00 horas del 15 de Julio del 2021.  
Fecha: 15.07.2021 10:00:00 -0500

INFORME TÉCNICO PARA ESTANDARIZACIÓN DE AGENTE DE LA PLATAFORMA DE  
ORIENTACIÓN REGISTRAL "ALÓ SUNARP"

1. FINALIDAD

Estandarizar el componente Agente (Licencia de usuario) de la plataforma de Orientación Registral "Aló SUNARP" la cual permite gestionar diversos canales (multicanal) de atención al ciudadano, para orientación acerca de los Servicios que brinda la SUNARP a la ciudadanía, a través de sistema IVR automatizado y Centro de Contacto de Orientación Registral. Cabe resaltar que la finalidad Pública de la plataforma Pre-existente es "Brindar un servicio óptimo de Atención al Usuario, mediante la atención de consultas y orientación acerca de los servicios brindados por la SUNARP, y de cuya difusión y atención dependen la mejora en la calidad de atención que recibe el público usuario, en los temas que son competencia de esta entidad"

2. ANTECEDENTES

La SUNARP mediante Contrato N° 030-2020-SUNARP, adquirió la Plataforma de Orientación Registral "Aló SUNARP" de acuerdo a los componentes indicados en el numeral 4 del presente informe, los cuales conforman la mencionada plataforma pre-existente de atención multicanal. Dicha plataforma cuenta con soporte por 3 años para el mantenimiento de software y soporte preventivo y correctivo.

3. MARCO LEGAL

El Artículo 8° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado con D.S. N° 350-2015-EF, que establece: "... En la definición del requerimiento no se hace referencia a fabricación o procedencia, procedimiento de fabricación, marcas, patentes o tipos, origen o producción determinados, ni descripción que oriente la contratación hacia ellos, salvo que la Entidad haya implementado el correspondiente proceso de estandarización debidamente autorizado por su Titular, en cuyo caso deben agregarse las palabras "o equivalente" a continuación de dicha referencia".

En el Anexo único, anexo de definiciones, se define Estandarización como " Proceso de racionalización consistente en ajustar a un determinado tipo o modelo los bienes o servicios a contratar, en atención a los equipamientos preexistentes".

En tal sentido, y dado que la Resolución N° 011-2016-OSCE-PRE aprueba la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD que refiere a los lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo de producto, indicando:

"El área usuaria – aquella de la cual proviene el requerimiento de contratar o que, dada su especialidad y funciones, canaliza los requerimientos formulados por otras dependencias, debe elaborar un informe técnico sustentando la necesidad de realizar la estandarización debidamente sustentado, el cual contendrá como mínimo:

- La descripción del equipamiento o infraestructura preexistente en la Entidad.
- La descripción del bien o servicio requerido, indicándose la marca o tipo de producto, así como las especificaciones técnicas o términos de referencia, según corresponda.
- El uso o aplicación que se le dará al bien o servicio requerido.
- La justificación de la estandarización, donde se describa objetivamente los aspectos técnicos la verificación de los presupuestos de la estandarización antes señalados y la incidencia económica de la contratación.
- Nombre cargo y firma de la persona responsable de la evaluación que sustenta la estandarización del bien o servicio, y del jefe del área usuaria.
- La fecha de elaboración del Informe Técnico.



Firmado digitalmente por:  
MURNOZ VAS QUEZ Adolfo  
Ante FAU 20267073690 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 30/07/2021 23:32:18-0500



Firmado digitalmente por:  
CABALLERO LICAS Anthony  
Ante FAU 20267073690 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 31/07/2021 00:13:58-0500

#### 4. DESCRIPCIÓN DE INFRAESTRUCTURA PRE EXISTENTE

##### Componente Software

SOFTWARE	Cantidad	Version	Modelo	Fabricante	Marca
UContact (Sistema de contact center, Sistema de base de datos, Sistema de telefonía, diseñador de flujos, Sistema de reportes).	01	uContact v.7.53	Omni	Integracss	U-Contact
Agente	15	-	Omni	Integracss	U-Contact

El sistema UContact IntegraCSS está compuesto de los siguientes módulos:

- Automatic Call Distribution (ACD)
- IVR (Automatic Voice Response)
- Grabación
- Emisión de Reportes
- Analítica de Datos
- CTI (Computer Telephony Integration)
- Conectores CRM
- WebChat

La licencia de la plataforma actual permite la conexión de hasta 15 Agentes, los cuales atienden las consultas del público usuario.

El sistema UContact se encuentra implementado sobre 01 servidor virtualizado, realizando las funciones de Servidor de Llamadas (componente de telefonía) y Servidor de Aplicaciones/Base de Datos.

##### Detalle de implementación del Centro de Contacto UContact

El centro de contacto se encuentra implementado con las siguientes opciones:

- IVR: Que brinda orientación mediante audios pregrabados sobre los trámites registrales
- Consulta Automatizada de Títulos: Que permite realizar consultas de estado de título de manera automatizada, ingresando el año y número de título (año presente y hasta un año antes)
- Atención Telefónica/WebChat: Para orientación al ciudadano sobre los servicios brindados por la entidad.

El centro de contacto permite el seguimiento de atenciones, emisión de reportes, y estadísticas de atenciones realizadas que permitan la mejora en el servicio de orientación.

#### 5. DESCRIPCIÓN DEL BIEN REQUERIDO PARA ESTANDARIZACIÓN

El Agente de la Plataforma de Orientación Registral "Aló SUNARP", es el que permite el ingreso concurrente de los abogados orientadores a la plataforma UContact para atención al ciudadano. La capacidad de concurrencia de agentes requiere de la activación de una licencia del fabricante. Dicho agente, cuenta con una interfaz web, para el acceso a la plataforma UContact, dentro de la cual tiene disponibles diversos módulos de los cuales se encuentran licenciados el canal de atención telefónica, atención vía webchat.

Cabe precisar que la licencia de agente se define por la cantidad de concurrencia de usuarios (agentes) que pueden ingresar al sistema en simultáneo (concurrentemente)

Descripción de los componentes de la solución:

EQUIPO DESCRIPCION	Descripción de uso
UContact	Es el componente software implementado sobre servidor virtual, el cual cumplen funciones de Servidor de Telefonía y Aplicaciones-Base de Datos, con el software propietario desarrollado por Integracss, el cual conforma la suite U-Contact que permite los servicios de IVR (Interactive Voice Response), Chat Web, Gestión de llamadas, entre otras funcionalidades.
UContact Agent	Licencia que permite la concurrencia de usuarios Agente, a través de la interfaz web de la plataforma

## 6. USO O APLICACIÓN DEL BIEN REQUERIDO PARA ESTANDARIZACIÓN

El Agente(licencia) de la Plataforma de Orientación Registral "Aló SUNARP" permite el ingreso concurrente de los usuarios con el perfil "Agente" para atender a través de los diversos canales (licenciados) con los que cuenta la Plataforma UContact IntegraCSS. Actualmente se brinda atención a través de canal telefónico (línea 0800 gratuita) en la cual se brinda atención con 15 agentes (licenciados) Abogados para las consultas telefónicas.

El centro de contacto (plataforma única de atención multicanal) permite la atención interactiva sobre los trámites registrales a través del IVR y la consulta automatizada de estado de títulos. Asimismo mediante la atención de los Abogados (función de Agentes) se brinda atención por vía telefónica sobre los servicios registrales a las consultas recibidas a través de la línea 0800-27164 y desde los teléfonos habilitados en Oficinas de Zonas Registrales (comunicación directa a la centro de contacto).

La licencia de agente permitirá contar con una capacidad (concurrente) de usuarios (abogados orientadores) determinada por la licencia adquirida, la cual actualmente es de 15 usuarios agentes. De requerirse mayor cantidad de usuarios (abogados orientadores) para la atención como Agente de la plataforma, se requiere agregar licencias de agentes a la plataforma existente, con el fin de poder atender una mayor demanda de consultas en la línea 0800-27164 o desde los teléfonos instalados en oficinas registrales y receptoras.

## 7. JUSTIFICACIÓN DE LA ESTANDARIZACIÓN

### 7.1. ASPECTOS TECNICOS

El agente de la Plataforma de Orientación Registral pre-existente, cuenta con una garantía de 3 años, encontrándose vigente tecnológicamente para considerar pertinente su ampliación ante la necesidad planteada por la UTI de la Zona Registral Nº IX mediante OFICIO Nº329-2020-SUNARP-Z.R. NºIX/UTI, respecto de la ampliación de licencia de agentes de atención. La solución está compuesta por los componentes de software pre-existente, el cual es descrito en el numeral 4, y son de vital importancia para el funcionamiento de la solución, constituyéndose dicho sistema como necesario para mantener la operatividad del centro de Orientación Registral "Aló SUNARP" el cual se ha constituido como el canal centralizado de atención y orientación del público usuario de los servicios que brindan las Zonas Registrales y SUNARP Central. Así mismo al tratarse de un software propietario, está sujeto al mantenimiento de licencia de la plataforma, la cual se requiere para contar con

actualización de software para mantener su vigencia tecnológica y corrección de errores, así como actualizaciones de seguridad.

Que la estandarización, permitirá cumplir con la finalidad pública del bien Pre-existente, que es *de brindar un servicio óptimo de Atención al Usuario, en relación a los distintos tipos de consultas que se absuelven a través del Servicio de Orientación "Aló SUNARP", en los temas que son competencia de esta entidad"*

## 7.2. VERIFICACIÓN DE LOS PRESUPUESTOS PARA ESTANDARIZACIÓN

El informe técnico se ha realizado teniendo en cuenta lo establecido en el marco legal. Los productos señalados para la estandarización forman parte de una solución integral preexistente en la SUNARP

De acuerdo al numeral 7.2 de la directiva N° 004-2016-OSCE/CD, los presupuestos que deben verificarse para que proceda la estandarización son los siguientes:

- a. La Entidad posee determinado equipamiento o infraestructura, pudiendo ser maquinarias, equipos, vehículos, u otro tipo de bienes, así como ciertos servicios especializados.

La SUNARP posee una solución compuesta por los componentes descritos en el numeral 4 del presente informe, donde la plataforma de Centro de Contacto depende específicamente del componente software pre-existente para su correcto funcionamiento. En dicha equipamiento se agregarán las licencias de agentes para la Sede Central y/o Zonas Registrales, con el fin de atender al ciudadano, permitiendo mantener una central única de orientación sobre los diversos servicios que brinda la entidad.

- b. Los Bienes que se requiere contratar son accesorios o complementarios al equipamiento o infraestructura preexistente, e imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico del equipamiento o infraestructura preexistente.

La plataforma pre-existente, según lo detallado en el numeral 4 y 5 del presente informe, es complementario entre sí e imprescindible para el funcionamiento de la solución de Centro de contacto o Call Center como son conocidas este tipo de soluciones. La plataforma base UContact IntegraCSS (pre-existente) requiere de la licencia de los agentes para habilitar su uso a los abogados orientadores que realizan función de agente de atención del canal de comunicación con el usuario final. De igual modo las licencias de agentes son de uso único y exclusivo en la plataforma pre-existente, existiendo una dependencia mutua entre ambos componentes, en la cual un componente no puede funcionar sin el otro.

Consecuentemente, las licencias de agente que motivan el presente informe de estandarización son complementarias e imprescindibles para la plataforma pre-existente, así como son de uso exclusivo en el software propietario UContact IntegraCSS.

## 7.3. INCIDENCIA ECONÓMICA DE LA ESTANDARIZACIÓN

Según contrato N° 030-2020-SUNARP, la SUNARP adquirió la Plataforma de Orientación Registral, implementada con la solución UContact por un monto de S/. 198,210 (prestación principal y accesorio), con una garantía y licenciamiento por 3 años.

DETALLE DE PRECIOS UNITARIOS				
AS N°05-2020-SUNARP				
*Adquisición de Solución para la atención del servicio de orientación registral*				
ITEM	DESCRIPCIÓN	CANT.	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1	<b>PRESTACIÓN PRINCIPAL = S/. 183,350.00</b>			
	Licencia de Sistema de Contact Center «Contact» Para agentes, supervisores y administradores que permitan la gestión del sistema, registro y atención de las llamadas, IVR e integración CTI.	15	11,180.00	167,700.00
	Headset Plantronics Blackwire 3220 Con procesador de audio, binaural menos libres con conexión USB para los agentes, supervisores y administradores.	19	216.00	4,104.00
	Servicio de Migración del actual sistema	1	4,500.00	4,500.00
	Servicio de Implementación de Sistema de Contact Center «Contact»	1	9,046.00	9,046.00
1	<b>PRESTACIÓN ACCESORIA = S/. 12,800.00</b>			
	Servicio de Soporte técnico por 3 años	3	3,300.00	9,900.00
	Servicio de Capacitación (paquete de 44 horas) * Teleoperadores 8hrs * Supervisores/Administradores 12 hrs * Personal de TI 20 hrs	1	2,960.00	2,960.00
			<b>Total S/</b>	<b>198,210.00</b>

Los montos están expresados en Soles e incluyen el IGV

Que la estandarización permitirá mantener un único punto de contacto de atención al público usuario, permitiendo el fácil acceso de los usuarios a una plataforma ya difundida en medios de comunicación y que viene siendo utilizada como central única de atención. En tal sentido dicha plataforma permite a la Sede Central y Zonas Registrales la posibilidad de hacer uso de la plataforma pre-existente bajo un enfoque centralizado que facilita la prestación del servicio de orientación al ciudadano sin incurrir en costos adicionales a los de la ampliación de agentes licenciados. Por otro lado en caso de implementarse otras plataformas, esta alternativa involucra redundar en costos de plataforma base, no se tendría integración y será imposible unificar el centro de atención al ciudadano, eliminando la capacidad de realizar un monitoreo y reportes centralizado que permita la mejora continua del sistema, y al no utilizarse la posibilidad de ampliación de dicha plataforma, mediante la ampliación de agentes, se estaría reduciendo o limitando su valor económico al no hacer uso de la posibilidad de ampliación disponible. Finalmente al contarse con la plataforma pre-existente se permite escalabilidad en capacidad de atención y diversificar los canales o medios de atención (telefonía, webchat, correo, redes sociales), los cuales son aprovechados a través de la ampliación de licencia de agentes

Asimismo en consideración a la necesidad de mejora continua de los servicios de atención al ciudadano, la alternativa de ampliación solo de licencia de agentes resultaría ventajosa por no tener que realizar una nueva inversión en la plataforma base del contact center, siendo necesaria sólo la adquisición de la licencia por la cantidad de agentes que considere necesaria para la atención de sus necesidades en cuanto a la magnitud (cantidad de agentes) y oportunidad de atención (alta demanda de orientación sobre servicios, principalmente de los servicios en línea como SPRL, SID, SIGUELO, entre otros que han sido renovados para brindar atención 100% en medios digitales).

Como consideración adicional se debe tener presente que en caso de optar por la adquisición de una nueva plataforma de Orientación, se debe considerar:

- El período de implementación de la plataforma, la implementación y adecuación de la estructura del IVR (árbol de opciones disponibles a los ciudadanos).

- Período de implementación de las consultas automatizadas de estado de títulos (integración y pruebas de funcionamiento con la base de datos y microservicios)
- Desarrollo de formularios de atención (FEM Ficha Electrónica de Medición) que sirven para registrar las atenciones registrales.
- Periodos de entrenamiento del personal encargado de la atención al público y del personal de la UTI que se encargue del soporte y gestión de la plataforma, lo cual demandaría un período de entrenamiento y adaptación a una nueva plataforma.
- Para el caso de la Zona Registral N°IX, demandaría un menor tiempo y costo para el despliegue de sus servicios de Atención al Usuario.

Consecuentemente, una nueva adquisición representaría un mayor costo para la entidad debido a la adquisición del software base necesario (según requerimientos de la nueva plataforma), y dependiendo de la plataforma a adquirir los costos por módulos que se requieran para grabación, diseño de flujos de atención, atención telefónica, atención por webchat, entre otros que demandarían una inversión adicional por licenciamiento de módulos requeridos, los cuales en la actual plataforma ya vienen incluidos. Asimismo en caso se opte por una plataforma nueva para las Zonas Registrales, se debe considerar que involucra una tarea con mayor inversión en tiempo y dinero para poder alcanzar el objetivo deseado, afectando la oportunidad de atención de la necesidad de brindar orientación al ciudadano.

#### 8. PERIODO DE VIGENCIA

Se requiere que la resolución de estandarización tenga vigencia de 3 años. Dicho periodo corresponde al periodo de la Garantía de la Infraestructura. De variar las condiciones que determinaron la estandarización, dicha aprobación quedará sin efecto.

#### 9. CONCLUSIONES

Conforme lo hemos expuesto en los párrafos anteriores, se recomienda la estandarización del componente Agente de la Plataforma de Orientación Registral "Aló Sunarp", a fin de poder permitir el uso de las capacidades disponibles, y que son habilitadas mediante la ampliación del licenciamiento de Agentes de la actual solución, y permitiendo una mayor capacidad de atención a los ciudadanos de manera rápida (al estar ya implementada la plataforma base), cumpliendo con el objetivo de brindar una atención eficiente y de calidad, al reducir los tiempos de espera por atención en los diversos canales habilitados.

Por los motivos antes mencionados consideramos que se cumplen los requisitos establecidos en el marco legal vigente (Directiva N° 004-2016-OSCE-CD); para iniciar un proceso de estandarización de la Plataforma de Orientación Registral "Aló Sunarp", a efectos de que la plataforma adquirida mantenga su operatividad en atención de las necesidades institucionales.

#### 10. RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN

Anthony Caballero Licas  
Administrador (e) de Red

Adolfo Muñoz Vásquez  
Técnico de Comunicaciones

#### 11. JEFE DEL AREA USUARIA

Víctor Gálvez Mejía  
Jefe(e) de la Oficina General de Tecnología de Información

12. FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME  
30 de Julio del 2021



### 3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 800,000.00 (Ochocientos mil con 00/100 Soles), por la contratación de bienes 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 bienes similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Venta y/o instalación de Central Telefónica</li><li>- Venta y/o instalación de Contact Center.</li><li>- Venta y/o instalación de Equipos de Comunicaciones Unificadas (MCU, Video Conferencia, telepresencia).</li></ul> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de compra, 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>7</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el <b>Anexo Nº 8</b> referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de suministro, 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 Nº 9</b>.</p>

<sup>7</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución Nº 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”.*

Cuando en los contratos, órdenes de compra 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 compra o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo Nº 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

**Importante**

*En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.*



**Importante**

- *Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.*
- *El cumplimiento de las Especificaciones Técnicas 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 las características y/o requisitos funcionales. 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
<b>A. PRECIO</b>	
<p><u>Evaluación:</u>                      Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor.</p> <p><u>Acreditación:</u>                      Se acreditará mediante el 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 = Oferta                      P<sub>i</sub> = Puntaje de la oferta a evaluar                      O<sub>i</sub> = Precio i                      O<sub>m</sub> = Precio de la oferta más baja                      PMP = Puntaje máximo del precio</p> <p style="text-align: right;"><b>98 puntos</b></p>

<b>B. INTEGRIDAD EN LA CONTRATACIÓN PÚBLICA</b>	
<p><u>Evaluación:</u>                      Se evaluará que el postor cuente con certificación del sistema de gestión antisoborno</p> <p><u>Acreditación:</u>                      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>8</sup></p> <p>El referido certificado debe corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación<sup>9</sup>, y estar vigente<sup>10</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 02 puntos)</b></p> <p>Presenta Certificado ISO 37001  <b>02 puntos</b></p> <p>No presenta Certificado ISO 37001  <b>0 puntos</b></p>

<sup>8</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>9</sup> En el certificado debe estar consignada la dirección exacta de la sede, filial u oficina a cargo de la prestación.

<sup>10</sup> Se refiere al periodo de vigencia que señala el certificado presentado.

PUNTAJE TOTAL

100 puntos<sup>11</sup>

**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 las Especificaciones Técnicas ni los requisitos de calificación.*



<sup>11</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 de **ADQUISICION DE LICENCIAS PARA SERVICIO DE CALL CENTER** en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], representada por [.....], identificado con DNI N° [.....], y de otra parte [.....], con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], inscrita en la Ficha N° [.....] Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], debidamente representado por su Representante Legal, [.....], con DNI N° [.....], según poder inscrito en la Ficha N° [.....], Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

**CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES**

Con fecha [.....], el comité de selección adjudicó la buena pro de la **LICITACIÓN PÚBLICA Nº 07-2021-ZRLIMA**, para la contratación de **Adquisición de Licencias para servicio de call center** 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 **Adquisición de Licencias para servicio de call center**

**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 bien, 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 de la prestación materia del presente contrato.

**CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO<sup>12</sup>**

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en [INDICAR MONEDA], 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.

PRESTACION	SERVICIO	FORMA DE PAGO
PRESTACION PRINCIPAL:	Entrega de Licencias (65), Headsets (65) y la activación de licencias Implementación	Único pago luego de firmada el Acta de Activación de Licencias
PRESTACION ACCESORIA	Soporte Técnico por el Licenciamiento	Veinticuatro (24) pagos mensuales, luego de emitida la conformidad por la UTI de la ENTIDAD.
	Capacitación	Único pago luego de recibidas las certificaciones o constancias.

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

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

LA ENTIDAD debe efectuar el pago dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los bienes, 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 quince (15) días calendario, el mismo que se computa desde:

Entrega de Licencias: Hasta los cinco (05) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

Entrega de los Headsets: Hasta los quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

#### **CLÁUSULA SEXTA: PRESTACIONES ACCESORIAS<sup>13</sup>**

Las prestaciones accesorias tienen por objeto el soporte técnico y capacitación.  
El monto de las prestaciones accesorias asciende a [CONSIGNAR MONEDA Y MONTO], que incluye todos los impuestos de Ley.

Soporte Técnico: Es de dos (02) años, contados a partir del día siguiente de emitida la conformidad por la prestación principal.

Capacitación: El plazo máximo de inicio de la capacitación es hasta los quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de emitida el Acta de activación de las licencias y la conformidad por la prestación principal.

El plazo máximo de culminación de la capacitación es de sesenta (60) días calendario, contados a partir del día siguiente de emitida el Acta de activación de las licencias.

#### **CLÁUSULA SETIMA: 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 OCTAVA: 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

<sup>13</sup> De conformidad con la Directiva sobre prestaciones accesorias, los contratos relativos al cumplimiento de la(s) prestación(es) principal(es) y de la(s) prestación(es) accesorias, pueden estar contenidos en uno o dos documentos. En el supuesto que ambas prestaciones estén contenidas en un mismo documento, estas deben estar claramente diferenciadas, debiendo indicarse entre otros aspectos, el precio y plazo de cada prestación.

monto del contrato original, la misma que debe mantenerse vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación.

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

*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 NOVENA: 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 en el literal a) del numeral 155.1 del artículo 155 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: RECEPCIÓN Y CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN**

La recepción y conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La recepción y la conformidad será otorgada por la Unidad de Tecnologías de la Información en el plazo máximo de siete (07) 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 bienes manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, 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 recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PENALIDADES**

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

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

Donde:

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

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA ENTIDAD no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### Importante

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

Adicionalmente a la penalidad por mora se aplicará la siguiente penalidad:

OTRAS PENALIDADES			
Nº	Supuestos de la Aplicación de Penalidad	Forma de Cálculo (mensual)	Procedimiento
01	Se excede en más de dos (02) horas hasta tres (03) horas en el plazo de atención en el soporte técnico	5% del pago de soporte	- La Unidad de Tecnologías de la Información verifica, evalúa, y determina si el CONTRATISTA ha incurrido en el supuesto que implique la aplicación de penalidad.
02	Se excede en más de tres (03) horas hasta cuatro (04) horas en el plazo de atención en el	10% del pago de soporte	
03	Se excede en más de cuatro (04) horas hasta cinco (05) horas en el plazo de atención en el soporte técnico	15% del pago de soporte	
04	Se excede en más de cinco (05) horas en el plazo de atención en el soporte técnico	20% del pago de soporte	

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: [.....]

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].

<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).

\_\_\_\_\_  
“LA ENTIDAD”

\_\_\_\_\_  
“EL CONTRATISTA”

 ANEXOS

ANEXO Nº 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**LICITACIÓN PÚBLICA Nº LP-07-2021-ZRLIMA**  
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] Nº [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], con poder inscrito en la localidad de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] en la Ficha Nº [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] Asiento Nº [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
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 compra<sup>15</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> 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 compra.

**Importante**

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

**ANEXO Nº 1**

**DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**LICITACIÓN PÚBLICA Nº LP-07-2021-ZRLIMA**  
Presente.-

El que se suscribe, [.....], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL CONSORCIO], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] Nº [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) :		
Correo electrónico :			

Datos del consorciado 2			
Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
Correo electrónico :			

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

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 compra<sup>16</sup>

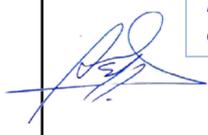
Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.  
[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

<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 compra.

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

**Importante**

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



ANEXO Nº 2

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

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**LICITACIÓN PÚBLICA Nº LP-07-2021-ZRLIMA**  
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 Nº 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 Nº 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 Nº 3**

**DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**LICITACIÓN PÚBLICA Nº LP-07-2021-ZRLIMA**  
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 [CONSIGNAR EL OBJETO DE LA CONVOCATORIA], de conformidad con las Especificaciones Técnicas 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 las especificaciones técnicas, conforme a lo indicado en el acápite relacionado al contenido de las ofertas de la presente sección de las bases.*

**ANEXO Nº 4**

**DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE ENTREGA**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**LICITACIÓN PÚBLICA Nº LP-07-2021-ZRLIMA**  
Presente.-

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a entregar los bienes objeto del presente procedimiento de selección en el plazo de [CONSIGNAR EL PLAZO OFERTADO. EN CASO DE LA MODALIDAD DE LLAVE EN MANO DETALLAR EL PLAZO DE ENTREGA, SU INSTALACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO].

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]



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

ANEXO Nº 5

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

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**LICITACIÓN PÚBLICA Nº LP-07-2021-ZRLIMA**  
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 a la **LICITACIÓN PÚBLICA Nº [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**.

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

- a) Integrantes del consorcio
1. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1].
  2. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2].
- b) Designamos a [CONSIGNAR NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE COMÚN], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] Nº [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>17</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]<sup>18</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%<sup>19</sup>

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

<sup>17</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>18</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>19</sup> Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

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

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



**Importante**

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

ANEXO Nº 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**LICITACIÓN PÚBLICA Nº LP-07-2021-ZRLIMA**  
Presente.-

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

**PRESTACION PRINCIPAL:**



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 bien a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

**PRESTACION ACCESORIA:**

CONCEPTO	Nº	COSTO MENSUAL	PRECIO TOTAL
Soporte Técnico (02 años)	1		
Capacitación	1		
<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 bien a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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

*“Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN]”.*

ANEXO Nº 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**LICITACIÓN PÚBLICA Nº LP-07-2021-ZRLIMA**  
Presente.-

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/C / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>20</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>21</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>22</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>23</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>24</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>25</sup>
1										
2										
3										
4										

<sup>20</sup> Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Compra o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>21</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>22</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 Nº 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 Nº 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>23</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>24</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 Compra o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>25</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.

**ZONA REGISTRAL Nº IX – SEDE LIMA**  
**LICITACION PUBLICA Nº 07-2021-ZRLIMA – ADQUISICION DE LICENCIAS PARA SERVICIO DE CALL CENTER**

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/C / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>20</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>21</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>22</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>23</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>24</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>25</sup>
5										
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 Nº 9**

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

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**LICITACIÓN PÚBLICA Nº LP-07-2021-ZRLIMA**  
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.*

**ANEXO N° 10**

**DECLARACIÓN JURADA  
ISO 37001 COMPROMISO ANTISOBORNO**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**LICITACIÓN PÚBLICA N° 06-2021-ZRLIMA**  
Presente.-

El (La) que suscribe, \_\_\_\_\_, con DNI N° \_\_\_\_\_ representante legal de \_\_\_\_\_ con RUC N° \_\_\_\_\_, con domicilio legal en \_\_\_\_\_, en señal de Compromiso con el Sistema de Gestión Antisoborno de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, declaro bajo juramento lo siguiente:

- 
- Respetar el Art. 32.3 de La Ley de Contrataciones del Estado, el cual precisa que “Los contratos regulados por la presente norma incluyen necesariamente y bajo responsabilidad las cláusulas referidas a: a) Garantías, b) Anticorrupción, c) Solución de controversias y d) Resolución de contrato por incumplimiento, conforme a lo previsto en el reglamento.
  - Respetar el Art. 40.6 de La Ley de Contrataciones del Estado, el cual precisa que “En todos los casos, los contratos incluyen una cláusula de no participación en prácticas corruptas, conforme al numeral 32.3 del artículo 32, bajo sanción de nulidad.
  - Como muestra de nuestra responsabilidad, tomar una actitud de tolerancia cero ante el soborno y la corrupción.
  - Sensibilizar a nuestro personal en relación con las leyes destinadas a combatir el soborno y la corrupción, aplicables en todas las jurisdicciones en las cuales operamos y, además, obedeceremos y apoyaremos las leyes aplicables.
  - Comunicar a través del Buzón Anticorrupción de la Sunarp, si tenemos sospechas de que alguno de nuestros trabajadores está participando, activa o pasivamente, en sobornos que puedan involucrar a la Zona Registral N° IX – Sede Lima. De este modo, garantizamos que ninguno de nuestros trabajadores y/o representantes cometan ningún soborno relacionado con el servicio prestado a la Zona Registral N° IX – Sede Lima.
  - Establecer y/o mantener procedimientos y controles de seguridad adecuados para evitar la divulgación no deseada y el acceso no autorizado o la apropiación indebida de cualquier dato personal o información de Sunarp.

La Zona Registral N° IX – Sede Lima se reserva el derecho a la nulidad del presente contrato al conocimiento de cualquier tipo de incumplimiento de las precedentes cláusulas.

Declaración que formulo a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma de representante(s) legal(es)

**ANEXO N° 11  
 DECLARACIÓN JURADA**

**CUESTIONARIO DE MECANISMO ANTISOBORNO**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**LICITACIÓN PÚBLICA N° 06-2021-ZRLIMA**  
Presente.-



Zona Registral N° IX - Sede Lima

<b>DECLARACIÓN JURADA</b>	CÓDIGO : F-036-JEF-ZRIX  VERSIÓN: 02
<b>Cuestionario de Mecanismos Antisoborno</b>	

<b>RAZÓN SOCIAL :</b>	
<b>SERVICIO O BIEN :</b>	
<b>N° DE CONTRATO / ÓRDEN DE SERVICIO :</b>	<b>RUC :</b>

Estimado Proveedor, la ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA en el marco del Sistema de Gestión Antisoborno que tiene implementado, solicita el llenado de este cuestionario, a fin de conocer si su representada aplica controles antisoborno y/o sistema de gestión antisoborno y/o Modelo de Prevención o tiene conocimiento de los mismos. En tal sentido, agradecemos el tiempo y mayor transparencia posible para el llenado correspondiente.

SGAS = Sistema de Gestión Antisoborno / MDP = Modelo de Prevención

PARA PERSONA NATURAL			
N°	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Conoce sobre la Norma ISO 37001, sobre el Sistema de Gestión Antisoborno? (*)		
2	¿Conoce sobre la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la corrupción? (*)		
3	¿Tiene experiencia implementando o participando en la implementación de un Sistema de Gestión Antisoborno?		
4	¿Conoce las medidas a las que se somete, en caso de participar en delitos de corrupción y/o soborno?		

PARA PERSONA JURÍDICA			
N°	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Su empresa cuenta con un Sistema de Gestión Antisoborno acorde a la ISO 37001:2016? (*)		
2	¿Su empresa cuenta con un Modelo de Prevención (MDP) acorde a la Ley N° 30424, modificatorias y reglamento? (*)		
3	¿La empresa ha identificado, analizado, evaluado y priorizado los riesgos de soborno?		
4	¿La empresa ha definido controles para los riesgos de soborno identificados y evaluado la idoneidad y eficacia de dichos controles?		

**ZONA REGISTRAL Nº IX – SEDE LIMA  
LICITACION PUBLICA Nº 07-2021-ZRLIMA – ADQUISICION DE LICENCIAS PARA SERVICIO DE CALL CENTER**

5	¿Se cuenta con una política antisoborno definida, difundida y aprobada por el Órgano de Gobierno / Alta Dirección? <b>Adjuntar evidencia.</b>		
6	¿Se ha definido un procedimiento para la prevención de oferta/entrega/aceptación de regalos o similares?		
7	¿La organización cuenta con una Función de Cumplimiento?		
8	¿Los objetivos definidos del SGAS / MDP son coherentes, medibles y se realiza un seguimiento de los mismos?		
9	¿Cuenta con un Código de Ética y Conducta o documento similar?		
10	¿Cuenta con un canal de denuncias debidamente difundido a sus partes interesadas?		
11	¿La empresa realiza auditorías internas sobre el SGAS / MDP?		
12	¿Se han determinado las competencias necesarias de la (s) persona (s) que realizan bajo su control, un trabajo que afecte el desempeño del SGAS?		
<b>Sobre el proceso de contratación en relación a todo el personal:</b>			
13	¿Se cuenta con un procedimiento que exija al personal cumplir con la política antisoborno y el SGAS y dar a la organización el derecho de aplicar medidas disciplinarias al personal en caso de incumplimiento?		
<b>Sobre su personal que está expuesto a un riesgo de soborno mayor a un riesgo bajo.</b>			
14	¿El personal, además de la Alta Dirección, presenta una declaración de intereses a intervalos razonables de tiempo confirmando el cumplimiento de la Política Antisoborno?		
15	¿La empresa cuenta con un programa de concientización y formación antisoborno?		
16	En caso de ser afirmativa la respuesta anterior: ¿El programa ha tenido en cuenta los resultados de la evaluación del riesgo de soborno?		

(\*) Preguntas que determinan el nivel de riesgo del proveedor en el apartado "5. ¿Tiene mecanismos Antisoborno?" del formato F-032-JEF-ZRIX.

El abajo firmante tiene conocimiento de que la presente Declaración Jurada está sujeta a la comprobación de su veracidad

Firma
Apellidos y nombres:
Representante(es) Legal(es) de la empresa o Persona Natural
Fecha:        /        /