

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

CONCURSO PÚBLICO N° 005-2021-MIGRACIONES

CONTRATACIÓN DE:

**SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE LA HERRAMIENTA
DE MESA DE AYUDA PARA EL PROCESO DE EMISIÓN
DESCENTRALIZADA DE PASAPORTES ELECTRÓNICOS**



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:22:43 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:26:42 -05:00

DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:22:58 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:26:53 -05:00

SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR, Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:23:08 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:27:03 -05:00

CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

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

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

1.2. CONVOCATORIA

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

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

Importante

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

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

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

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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

Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Boxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:27:18 -05:00

Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:23:24 -05:00

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.*

Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:23:36 -05:00

Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:27:30 -05:00

1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

Importante

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

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

1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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

De rechazarse alguna de las ofertas calificadas, el comité de selección revisa el cumplimiento

Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:23:47 -05:00

Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:27:44 -05:00

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.



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:24:21 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:27:57 -05:00

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.



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR, Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:24:30 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:28:13 -05:00

CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

3.2. GARANTÍAS

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

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

Importante

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

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

En las contrataciones que conllevan la ejecución de prestaciones accesorias, tales como mantenimiento, reparación o actividades afines, se otorga una garantía adicional por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación 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 cien mil Soles (S/ 100,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:28:28 -05:00

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

Importante

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

Advertencia

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

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

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

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

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

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

3.5. ADELANTOS

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

Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:25:03 -05:00

Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:28:44 -05:00

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

3.8. PAGOS

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

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

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

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

Advertencia

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

3.9. DISPOSICIONES FINALES

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



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:25:19 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:28:55 -05:00

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:25:29 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:29:30 -05:00

CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES
RUC N° : 20551239692
Domicilio legal : Av. España N° 734 - Breña
Teléfono: : 200 1000 anexo 1017
Correo electrónico: : ahuaroc@migraciones.gob.pe, smarcelo@migraciones.gob.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE LA HERRAMIENTA DE MESA DE AYUDA PARA EL PROCESO DE EMISIÓN DESCENTRALIZADA DE PASAPORTES ELECTRÓNICOS

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante formato N° 024-2021-AE el 31 de mayo 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. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No corresponde.


Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:29:41 -05:00


Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:26:59 -05:00

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán, de la siguiente manera:

- Prestación principal: Diez (10) días calendarios, computado desde el día siguiente de la firma de contrato.
 - Prestación accesoria:
Capacitación: Veinte (20) días calendarios, computado desde la culminación de la tercera fase de la implementación de mesa de ayuda.
Soporte y mantenimiento: Setecientos treinta (730) días calendario, computado desde el día siguiente de culminada la implementación.
- En concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar el pago de S/. 5.00(cinco con 00/100 soles) en la Caja de la Entidad de la Unidad de tesorería en coordinación con la Unidad de Abastecimiento, siendo el responsable de entregar el ejemplar, ubicado en Av. España N° 734, Piso 5to. del distrito de Breña, provincia de Lima, departamento de Lima.

Importante

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

1.10. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N° 1440-Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- Ley N° 31085 - Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2021.
- Ley N° 31084 - Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2021 Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, modificado mediante el Decreto Legislativo N° 1341.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en adelante el Reglamento, modificado mediante el Decreto Legislativo N° 1444.
- Directivas del OSCE.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 304-2012-EF, TUO de la Ley General del Sistema Nacional del Presupuesto.
- Demás Normas vigentes en materia de Contrataciones del Estado.
- Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Gobierno Digital
- Resolución de Gerencia N° 08-2021-GG/MIGRACIONES, aprobación del Plan Anual de Contrataciones del Pliego 073: Superintendencia Nacional de Migraciones para el Ejercicio Fiscal 2021.
- Formato SNIP 09: Declaración de Viabilidad del Proyecto de Inversión Pública.

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



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:27:09 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:29:52 -05:00

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 documentos¹, la siguiente documentación:

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

- a) Declaración jurada de datos del postor. (**Anexo N° 1**)
- b) Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta.

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

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

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

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

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE² y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir el certificado de vigencia de poder y/o documento nacional de identidad.

- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. (**Anexo N° 2**)

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

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

- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. **(Anexo N° 3)**
- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. **(Anexo N° 4)³**
- f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. **(Anexo N° 5)**
- g) El precio de la oferta en SOLES debe registrarse directamente en el formulario electrónico del SEACE.

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

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

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

Importante

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

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

Advertencia

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

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato. CARTA FIANZA.
- b) 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

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

- 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 – PIDE⁴ 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 ofertado⁵.
- i) Estructura de costos⁶.
- j) Copia de la póliza de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR), de acuerdo al numeral 5.5 del capítulo III de las presente bases.
- k) Copia de la habilitación profesional del jefe de proyecto, de acuerdo al literal a) del numeral 6.1.1 del capítulo III de las presente bases.

Importante

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*
- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato original, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.*
- *En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a cien mil Soles (S/ 100,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

Importante

- ⁴ Para mayor información de las Entidades usuarias de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>
- ⁵ Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.
- ⁶ Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

- Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.
- De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya⁷.
- La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.

2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en MESA DE PARTES de la entidad, ubicada en Av. España N° 630, distrito de Breña, provincia de Lima y departamento de Lima de Lunes a Viernes en el horario de 08:00 am a 16:00 horas.

Importante

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

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista, de la siguiente manera:

- Prestación principal: pago único.
- Prestación accesoria:
 - Capacitación: pago único.
 - Soporte y mantenimiento: semestralmente.

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

- Informe del funcionario responsable de la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en en Mesa de Partes de la Superintendencia Nacional de Migraciones, sito en Av. España N° 630, distrito de Breña, Provincia Lima y Departamento de Lima y/ o MESA DE PARTES VIRTUAL de la Superintendencia Nacional de Migraciones, mediante la plataforma virtual de mesa de partes, el cual puede ingresar a <https://agenciavirtual.migraciones.gob.pe/agencia-virtual/identidad>



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:30:59 -05:00



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:27:57 -05:00

⁷ 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. TERMINOS DE REFERENCIA



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN.

Servicio de implementación de la herramienta de mesa de ayuda para el "Proceso de Emisión Descentralizada de Pasaportes Electrónicos".

2. FINALIDAD PÚBLICA.

Garantizar el servicio de implementación de la herramienta de mesa de ayuda para el "Proceso de Emisión Descentralizada de Pasaportes Electrónicos" con la finalidad de asegurar la continuidad operativa de atenciones y/o requerimientos sobre el servicio que brinda la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES, sin interrupciones ni disminución de la productividad, redundando ello en el mejoramiento de la atención a los usuarios internos de la institución.

3. ANTECEDENTES.

La Superintendencia Nacional de Migraciones, en adelante MIGRACIONES, de acuerdo con su norma de creación, organización y funciones, Decreto Legislativo 1350 – Nueva Ley de Migraciones, es el ente rector para conducir la Política Migratoria interna ejerciendo el control migratorio o fronterizo, que comprende todo el territorio nacional, vinculadas con el cumplimiento de las políticas nacionales en materia de control migratorio, adscrito al Ministerio del interior.

MIGRACIONES, es el organismo responsable de la emisión de los pasaportes ordinarios para los ciudadanos peruanos a través del "Sistema de Emisión Descentralizada de Pasaportes Electrónicos", el cual se despliega en la sede central Breña, en quince (15) jefaturas zonales ubicadas en Tumbes, Piura, Chiclayo, Trujillo, Chimbote, Ilo, Tacna, Arequipa, Cusco, Puno, Huancayo, Tarapoto, Iquitos, Pucallpa y Puerto Maldonado; cuatro (04) sedes ubicadas en los Centros de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte, Lima Este, Callao y Ventanilla; además de las tres (03) agencias descentralizadas ubicadas en La Molina, Breña y el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

A través del Contrato N°033-2016-MIGRACIONES-GG, se reguló la contratación del "Proceso de Emisión Descentralizada de Pasaportes Electrónicos (Implementación de un sistema de producción y gestión para la emisión de pasaportes electrónicos) para la Superintendencia Nacional de Migraciones".

Servicio que inició su funcionamiento después de la etapa de implementación (21 de diciembre de 2016) y concluirá al término de la etapa de explotación (21 de diciembre de 2019). Al término de la etapa de explotación, MIGRACIONES será el responsable de la operación, control y administración de toda la plataforma tecnológica del "Proceso de Emisión Descentralizada de Pasaportes Electrónicos".

La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – OTIC cuenta con un sistema de Mesa de Ayuda basado en Open Source con una versión limitada y desactualizada, razón de ello, para garantizar y mantener la continuidad operativa del "Proceso de Emisión Descentralizada de pasaportes electrónicos", se requiere contar con la implementación de una herramienta de mesa de ayuda; con ello mejorar la calidad del servicio y mantener los niveles de atención a los usuarios internos.

Página 1 de 37

Firmado digitalmente por MARCELO BOCANEGRA Sonia Roxana FAU 20551239692 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 26.04.2021 10:28:11 -05:00

Firmado digitalmente por ORTIZ AGUILAR Alexander FAU 20551239692 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 26.04.2021 10:28:11 -05:00

Firmado digitalmente por CHAVEZ ALONSO Henry FAU 20551239692 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 26.04.2021 11:51:15 -05:00



Firmado digitalmente por MARCELO BOCANEGRA Sonia Roxana FAU 20551239692 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.06.2021 11:51:15 -05:00



Firmado digitalmente por ORTIZ AGUILAR Alexander FAU 20551239692 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.06.2021 10:28:11 -05:00



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN.

GENERAL

Contar con un servicio para efectuar la implementación de una herramienta de mesa de ayuda, para el "Proceso de Emisión Descentralizada de Pasaportes Electrónicos" de la Superintendencia Nacional de Migraciones, que centralice las atenciones en los 22 puntos de expedición de pasaporte electrónicos a nivel nacional.

ESPECÍFICOS:

- a. EL CONTRATISTA deberá implementar estrategias y recomendaciones que permitan cumplir con los protocolos de distanciamiento, prevención y seguridad contra el COVID-19, establecido por el Gobierno.
- b. EL CONTRATISTA deberá implementar y desplegar una herramienta de mesa de ayuda con procedimientos definidos que garanticen la aplicación de los estándares alineado a las mejores prácticas de ITIL, políticas y procedimientos de la institución.
- c. EL CONTRATISTA con su equipo implementará y gestionará como parte del servicio: el Catálogo de Servicios, Incidentes, Solicitudes, Problemas, Niveles de Servicio, Eventos, Cambios, CMDB, Activos y Conocimiento en una herramienta a implementar para la Mesa de Ayuda, alineado a la Política de Calidad (ISO 9001) y a la Política de Seguridad de la Información (ISO 27001) con que cuenta MIGRACIONES, de tal forma que se garantice la estabilidad operativa de todos los servicios indicados en los términos de referencia.¹
- d. EL CONTRATISTA deberá proveer la capacitación en el marco de referencia ITIL, última versión, dirigido al personal de la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con opción a realizarlo de forma remota.

5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

- a. Es necesario que se tomen todas las medidas de prevención y seguridad contra el COVID-19 y se mantenga el distanciamiento social dentro de sus ambientes de trabajo, además de contar con productos de desinfección e higiene.
- b. El alcance del servicio solicitado incluye la Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Incidentes, Gestión de Solicitudes, Gestión de Problemas, Gestión de Niveles de Servicio, Gestión de Eventos, Gestión de Cambios, Gestión de Configuración, Gestión de activos y Gestión de Conocimiento, alineado a las normativas de Calidad y Seguridad de Información de MIGRACIONES, considerando las mejores prácticas de ITIL.
- c. Como parte del servicio es necesario desarrollar la siguiente función: Gestión de Operación de TI, a fin de cumplir con los objetivos solicitados por los interesados en gestionar toda la tecnología necesaria para la prestación alineado a ITIL.
- d. Implementar el sistema de Mesa de Ayuda con apoyo de herramientas que permitan responder de forma rápida, oportuna y eficiente al solucionar los problemas o incidentes y/o solicitudes a través de la gestión de ticket, prioridades, asignaciones, registro de llamadas en la herramienta, con el fin de explotar la información en conocimiento y generar distintos reportes estadísticos, en relación al análisis de datos.

¹ Teniendo en consideración que MIGRACIONES ya cuenta con las certificaciones ISO 9001 e ISO 27001 para el proceso de emisión descentralizado de pasaporte electrónico, el alcance es la implementación de la mesa de ayuda alineada a las ISO mencionadas del proceso de emisión de pasaporte electrónico


Firmado digitalmente por ORTIZ
AQUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:30:33 -05:00


Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:34:10 -05:00



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

- e. Durante la ejecución del servicio, todo daño o perjuicio ocasionados a consecuencia de las actividades en ejecución, sobre los bienes de la Superintendencia Nacional de Migraciones o personas, será responsabilidad del CONTRATISTA, debiendo este subsanar los daños ocasionados.
- f. El servicio para efectuar la implementación de una herramienta de mesa de ayuda para el "Proceso de Emisión Descentralizada de Pasaportes Electrónicos" de la Superintendencia Nacional de Migraciones, debe contener los siguientes rubros:

Tabla N° 01 – Rubros del alcance del servicio

RUBRO	DESCRIPCIÓN
01	Implementación de la Herramienta de Mesa de Ayuda
02	Capacitación

MIGRACIONES entregará al CONTRATISTA, las políticas, directivas y procedimientos de tecnologías de Información de MIGRACIONES.

5.2. RUBRO 01: IMPLEMENTACION DE LA HERRAMIENTA DE MESA DE AYUDA

- a. El CONTRATISTA deberá implementar y adquirir la siguiente herramienta:

HERRAMIENTAS	TIPO	ACTIVIDADES
MESA DE AYUDA (ITSM)	ON-PREMISE	Implementación en un servidor (02 procesos certificados PinkVerify)

- b. EL CONTRATISTA entregará a MIGRACIONES, las licencias que implique soportar los procesos de la Mesa de Ayuda definidos en la Tabla N°02, además de encargarse de su instalación, configuración e implementación.
- c. Para la instalación de la herramienta de Mesa de Ayuda, el CONTRATISTA proporcionará todo el equipamiento en hardware y software (servidor rackeable, espacio de almacenamiento, sistema operativo, base de datos) como equipos distribuidos de alta performance en cada una de las oficinas en provincia, Aeropuerto y Puerto Callao enviados por el CONTRATISTA y necesarios para la puesta en operación del servicio en las 17 sedes; el licenciamiento deberá ser de forma perpetua. El equipamiento (hardware y software) tendrá que pasar a propiedad de MIGRACIONES (On-Premise). El CONTRATISTA deberá considerar bajo su costo y cargo, el mantenimiento y soporte de todo el equipamiento y software proporcionado con garantía de fábrica (según corresponda) por el tiempo que dure el contrato. EL CONTRATISTA deberá brindar los recursos necesarios para garantizar el buen rendimiento del sistema.
- d. EL CONTRATISTA deberá considerar bajo su costo por dos (02) años el mantenimiento y soporte de la herramienta de Mesa de Ayuda por el periodo que dure el servicio contratado.
- e. Respecto a la herramienta de Mesa de Ayuda propuesta, deberá cumplir con las características técnicas redactadas en el Anexo 01 y teniendo en cuenta las consideraciones del Anexo 02.

Firmado digitalmente por ORTIZ AGUILAR Alexander FAU 20551239692 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.06.2021 10:30:46 -05:00

Firmado digitalmente por MARCELO BOCANEGRA Sonia Roxana FAU 20551239692 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.06.2021 11:34:24 -05:00



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

- f. EL CONTRATISTA deberá considerar bajo su costo, la implementación de los reportes (dashboards) y envío de alertas.
- g. Los procesos de gestión de servicios basado en las mejores prácticas de ITIL, deberán ser implementados de la siguiente manera:

Tabla N° 02 – Implementación de los procesos de gestión de servicios

PROCESOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS	IMPLEMENTACIÓN	TIEMPO / DIAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión de Catálogo de Servicios 2. Gestión de Incidentes 3. Gestión de Solicitudes 4. Gestión de Acuerdos a Nivel de Servicios (SLA) 	<p>Primera Fase, debe ser implementada considerando una etapa pre operativa de 15 días calendario donde El Contratista implementará los procesos en la herramienta de mesa de ayuda; luego una etapa operativa de marcha blanca de 10 días calendario y finalmente una etapa post producción por 20 días calendario, con la finalidad de optimizar procesos en la herramienta. Esta fase inicia desde el día siguiente de aprobado el Plan de Implementación de la Herramienta de Mesa de Ayuda y Análisis de Datos.</p>	45 días calendario
<ol style="list-style-type: none"> 5. Gestión de Activos (revisar nota al pie de página)² 6. Gestión de la Configuración (CMDB) 	<p>Segunda Fase, debe ser implementada considerando una etapa pre operativa de 15 días calendario donde El Contratista implementará los procesos en la herramienta de mesa de ayuda; luego una etapa operativa de marcha blanca de 10 días calendario y finalmente una etapa post producción por 10 días calendario, con la finalidad de optimizar procesos en la herramienta. Esta fase inicia al fin de la etapa pre operativa de la primera fase. Esto no inhibe a MIGRACIONES, de ser necesario solicite a EL CONTRATISTA, el uso de la técnica fast-tracking para alcanzar el objetivo de adecuar a la realidad los procesos de la gestión de servicios dentro de cada fase.</p>	35 días calendario

Firmado digitalmente por ORTIZ AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:33:40 -05:00

Firmado digitalmente por MARCELO BOCANEGRA Sonia Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:34:37 -05:00

2

² Gestión de Activos. Relacionados a equipos de TI, además de equipos no informáticos relacionados al servicio o modelo de negocio, como Sistema de Videovigilancia, Sistema de respaldo de energía eléctrica, Sistemas de protección eléctrica (tableros eléctricos, puesta a tierra, transformador de aislamiento, sistema de luces de emergencia, sistema para rayos de ser el caso), sistema de climatización, sistema eléctrico, caja fuerte, sistema contraincendios, sistema de control de acceso (puerta de acero reforzado, control biométrico), sistemas de aplicaciones.



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

PROCESOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS	IMPLEMENTACIÓN	TIEMPO / DIAS
7. Gestión de Problemas 8. Gestión de Conocimiento 9. Gestión de Eventos 10. Gestión de Cambios	<p>Tercera Fase, debe ser implementada considerando una etapa pre operativa de 15 días calendario donde El Contratista implementará los procesos en la herramienta de mesa de ayuda; luego una etapa operativa de marcha blanca de 10 días calendario y finalmente una etapa post producción por 10 días calendario, con la finalidad de optimizar procesos en la herramienta. Esta fase inicia al final de la etapa pre operativa de la segunda fase.</p> <p>Esto no inhibe a MIGRACIONES, de ser necesario solicite a EL CONTRATISTA, el uso de la técnica fast-tracking para alcanzar el objetivo de adecuar a la realidad los procesos de la gestión de servicios dentro de cada fase.</p>	35 días calendario



Firmado digitalmente por ORTIZ AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:33:58 -05:00



Firmado digitalmente por MARCELO BOCANEGRA Sonia Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:34:50 -05:00

- h. MIGRACIONES cuenta con el archivo Excel o la base de datos de los tickets de mesa ayuda del periodo 2016 al 2020, en ese sentido, se requiere que El CONTRATISTA evalúe el poder realizar la migración de los datos a la herramienta de mesa de ayuda propuesta o la base datos completa se integre con una herramienta de análisis de datos propuesto que a su vez permita brindar como mínimo diez (10) reportes estadísticos, consultas e informes con acceso permanente a los interesados en tiempo real.³
- i. En caso de proponer una herramienta de análisis de datos, deberá considerar bajo su costo y cargo la renovación del mantenimiento y soporte por el periodo que dure el servicio contratado, dicha herramienta puede ser open source o software propietario, instalado en el servidor a implementar por El Contratista (on-premise).
- j. La herramienta de Mesa de Ayuda deberá considerar de forma integral o de manera separada los siguientes módulos: asistencia remota, administración de licencias y parches, control de inventario hardware y software con el propósito de brindar asistencia técnica a Nivel Nacional.
- k. Se requiere contar con el siguiente licenciamiento de usuarios para la Herramienta de Mesa de Ayuda de la Superintendencia Nacional de Migraciones:

³ La solución ITSM estará alojada en el centro de datos principal o contingencia previa evaluación, en este sentido MIGRACIONES proporcionará el archivo Excel o el backup de la base de datos de la anterior mesa de ayuda que EL CONTRATISTA tendrá que restaurar en el ambiente del centro de datos elegido, ello con la finalidad de que realice la interacción con la herramienta de análisis de datos proporcionada por EL CONTRATISTA o la migración a la herramienta de mesa de ayuda propuesto.



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tabla N° 03 – Número de usuarios

GESTIÓN	USUARIOS
Gestión de Incidentes, peticiones, problemas, base de conocimientos	12
Gestión de niveles de servicio, eventos, cambios, activos, catálogo de servicios y configuración (CMDB)	10
Analista de Control remoto	10
Cantidad de activos (ver Anexo N° 04)	1014

Las funcionalidades mínimas requeridas de la herramienta de Mesa de Ayuda son:

- i. Gestión y control sobre las solicitudes de soporte
- ii. Información completa por cada caso.
- iii. Monitoreo continuo de casos abiertos y de los activos asociados.
- iv. Envío de alerta por casos pendientes de atención o vencimiento del plazo.
- v. Consola web para seguimiento de los casos.
- vi. Alineado a las mejores prácticas ITIL.
- vii. Configuración de niveles de servicio y soporte a clientes internos.
- viii. Control de los tiempos de atención.
- ix. Generación de reportes pre diseñados y configurables.

- I. La herramienta de Mesa de Ayuda debe contar con medidas de seguridad y trazabilidad que permita el control de auditorías en las estaciones de trabajo relacionadas a la asistencia remota, instalación de software y control de cambios de repuestos.
- m. La herramienta de Mesa de Ayuda que proporcione El CONTRATISTA deberá instalar y configurar certificados de seguridad (SSL) correspondientes por tratarse de un sistema web.
- n. EL CONTRATISTA deberá elaborar la Arquitectura de la Gestión de Servicios TI y el modelo lógico y físico de la base de datos, respecto a la herramienta de mesa de ayuda.
- o. EL CONTRATISTA entregará las licencias de la herramienta de mesa de ayuda propuesta a propiedad de la Superintendencia Nacional de Migraciones, dentro de los primeros diez (10) días calendario, luego de la suscripción del contrato.
- p. En caso de haber implementado una herramienta de análisis de datos, tendrá que entregar las licencias a propiedad de la Superintendencia Nacional de Migraciones, dentro de los primeros diez (10) días calendario, luego de la suscripción del contrato, o si instalará una herramienta open source deberá contar con el soporte de la marca hasta el término del contrato.
- q. EL CONTRATISTA deberá realizar la transferencia de conocimientos al personal de MIGRACIONES mediante la entrega de documentación actualizada (manual de usuario, procedimientos de instalación y configuración, manuales técnicos), esto se realizará al término de la segunda fase operativa descrita en la tabla N°02.
- r. Las coordinaciones podrán realizarse por videoconferencia, debido al Estado de Emergencia establecido por el Gobierno Peruano.


Firmado digitalmente por ORTIZ AGUILAR Alexander FAU 20551239692 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.06.2021 10:34:17 -05:00


Firmado digitalmente por MARCELO BOCANEGRA Sonia Roxana FAU 20551239692 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.06.2021 11:35:02 -05:00



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

5.2.1. CANALES DE COMUNICACIÓN ⁴

El usuario de MIGRACIONES podrá reportar una consulta, incidente y/o solicitud mediante los siguientes canales formales:

- i. Enviando un correo electrónico al buzón de la Mesa de Ayuda, describiendo el evento acontecido e indicando su anexo.
- ii. Realizando una llamada al anexo interno de MIGRACIONES para luego ser registrado en la herramienta de Mesa de Ayuda.
- iii. A través de la misma herramienta de Mesa de Ayuda, el usuario podrá generar su atención o solicitud

Funcionalidad del canal de comunicación:

a. Correo electrónico⁵

El usuario podrá registrar una solicitud, incidente o algún reclamo escribiendo a una dirección electrónica provisto por Migraciones.

El correo electrónico debe poder integrarse con la herramienta de Mesa de Ayuda, asignar un número de ticket, clasificar y rutear las consultas que se trasladen por este medio.

Luego de enviar un correo electrónico a la mesa de ayuda, el usuario deberá recibir inmediatamente una respuesta automática que debe incluir información como el número de ticket, hora y fecha de la atención registrada, además de mostrar un enlace que permita direccionar a un módulo de la herramienta de Mesa de Ayuda para ver el progreso de su solicitud.

Una vez terminada la atención, el usuario recibirá un correo electrónico de cierre de ticket y tiene 24 horas para dar su conformidad, caso contrario, se cierra satisfactoriamente el ticket.

5.2.2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

EL CONTRATISTA deberá diseñar una encuesta de satisfacción dirigido a los usuarios que generaron tickets como parte de la herramienta de mesa de ayuda del "Proceso de Emisión de Pasaportes Electrónicos" y por medio del correo electrónico, enviar el enlace del formulario de la encuesta cuyo fin es medir el grado de satisfacción del usuario respecto al servicio que brinda la Mesa de Ayuda, durante la segunda fase del proceso de implementación de los servicios.

⁴ Se utilizarán dos canales de comunicación: Correo Electrónico, Canal Telefónico y Aplicación Web que serán considerados en la medición de los SLA's.

⁵ La herramienta de mesa de ayuda o ITSM debe contemplar el envío de correo electrónico automático de notificación al usuario final, al cambiar el estado del ticket y cierre automático a las 24 horas de estar resuelto.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

5.2.3. REPORTES DEL SERVICIO

La herramienta de mesa de ayuda debe permitir a El CONTRATISTA construir plantillas que faciliten las consultas y reportes, según detalle:

- a. **Calidad del servicio (satisfacción de los usuarios):**
 - i. Porcentaje de incidentes que sobrepasaron los SLA.⁶
 - ii. Número de solicitudes escaladas a un nivel de intervención por los especialistas de TI y proveedores externos.
- b. **Reporte desempeño de los agentes de servicio:**
 - i. Número de tickets de atendidos por categoría.
 - ii. Número de atenciones por cada canal de comunicación (teléfono, correo electrónico y aplicación web)
 - iii. Estadísticas mensuales de tiempo de atención y solución de incidentes de los equipos informáticos.
 - iv. Reporte de incidentes clasificados.
 - v. Reporte de incidentes categorizados erróneamente.
 - vi. Estadística de incidentes pendientes, escalados, reabiertos, repetidos y cerrados
- c. **Reporte base de conocimientos:**
 - i. Número de accesos por artículo de la base de conocimientos.

5.2.4. NIVELES DE ATENCIÓN

Los niveles de atención que la Mesa de Ayuda debe implementar, son los siguientes:

Tabla N° 04 – Niveles de atención del servicio⁷

NIVELES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Nivel I	Mesa de Ayuda soporte en Línea (correo electrónico, llamada telefónica y aplicación web), back office (presencial o remoto).	MIGRACIONES (área técnica)
Nivel II	Soporte técnico presencial o remoto.	MIGRACIONES (área técnica)
Nivel III	Soporte Especializado en: Aplicaciones, Web services, sistema de colas, infraestructura PKI, Servidor de Aplicaciones, Monitoreo de los Sistemas, Base de datos, centro de datos principal y contingencia.	MIGRACIONES (área técnica)
Nivel IV	Servicio de Housing, Proveedor de Sistema, Proveedor de Equipos, entre otros.	PROVEEDORES EXTERNOS

⁶ Respecto a la calidad del servicio entiéndase que están referidos a la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio debe considerar un enfoque holístico.

⁷ El personal que Opera el Servicio está a cargo de la Entidad



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

5.2.5. DEL PERSONAL

- i. EL CONTRATISTA es responsable de su personal que brinde servicio y deberá asumir cualquier daño o perjuicio ocasionado a MIGRACIONES.
- ii. Durante la implementación su personal deberá estar identificado, cumplir con el horario y estar debidamente uniformado, es responsabilidad de El CONTRATISTA supervisar dicha actividad, cumpliendo con los protocolos de distanciamiento, prevención y seguridad contra el COVID-19 establecido por el Gobierno, esta actividad en caso lo requiera podrá realizarse de forma remota.
- iii. EL CONTRATISTA deberá coordinar las atenciones programadas en horarios dentro o fuera de oficina.
- iv. EL CONTRATISTA se encargará de proporcionar el mobiliario, los anexos telefónicos y equipos móviles, necesarios para garantizar la comunicación de su personal interno y externo, sin costo alguno a MIGRACIONES.
- v. Los equipos de cómputo usados para la ejecución del contrato serán proporcionados por El CONTRATISTA con un agente de antivirus debidamente actualizado y si la implementación lo requiere, deberá solicitar acceso a la red institucional previa autorización de MIGRACIONES.
- vi. Para el tratamiento de gastos de su personal por movilidad o alimentación, que se encuentren asociados a las actividades y funciones del servicio, y con el fin de no retrasar las actividades operativas en asuntos administrativos del servicio, es asumido por El CONTRATISTA.
- vii. MIGRACIONES podrá solicitar el cambio de un miembro en el equipo de El CONTRATISTA, en forma unilateral; cuando presente observaciones o conducta no acorde al servicio contratado.
- viii. EL CONTRATISTA deberá entregar a su personal la indumentaria y productos de desinfección en caso de ser necesariamente actividades operativas in situ, cumpliendo con los protocolos de seguridad y distanciamiento, establecido por el Gobierno.

5.3. RUBRO 02: CAPACITACIÓN:

El CONTRATISTA coordinará con el responsable del proyecto de MIGRACIONES, las fechas de capacitación.

5.3.1. CAPACITACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE MESA DE AYUDA

- a. EL CONTRATISTA deberá proveer un entorno virtual para realizar la capacitación técnica en la instalación, configuración y administración (módulos) del software de Mesa de Ayuda a nivel operativo, que será implementado para el "Sistema de Emisión Descentralizada de Pasaportes Electrónicos" hacia el personal designado por MIGRACIONES para diez (10) personas, por un tiempo no menor de veinte (20) horas. En caso de haber implementado una herramienta de Análisis de Datos la capacitación tendrá que realizarse de forma conjunta.
- b. El personal de Migraciones tiene la potestad de realizar interrogantes o pedir documentación a El CONTRATISTA con el fin de absolver su requerimiento.

Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:36:32 -05:00

Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:35:49 -05:00



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

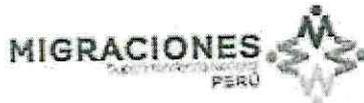
- c. El personal que dictará las capacitaciones deberá tener constancias de haber sido entrenado o dictado cursos de las herramientas de mesa de ayuda que van a implementar.
- d. El material didáctico de la capacitación deberá ser entregado en formato digital.
- e. El CONTRATISTA registrará la lista de asistencia o las evidencias de cada sesión de la capacitación virtual.
- f. El CONTRATISTA entregará una constancia de participación de la capacitación, la constancia podrá ser emitida por el fabricante, entidad acreditada o contratista.
- g. La capacitación se realizará de forma virtual. Debido al estado de Emergencia Sanitaria contra el COVID-19.

5.3.2. CAPACITACIÓN EN ITIL FOUNDATION

- a. El CONTRATISTA brindará el curso de ITIL FUNDAMENTOS en su última versión actualizada con el temario oficial, para seis (06) personas, por un tiempo no menor de veinte (20) horas. El CONTRATISTA debe entregar el material en formato digital, certificado de participación y taller de preparación para examen de certificación.
- b. El instructor debe contar con certificación ITIL Expert o ITIL 4 Foundation o ITSM Foundation basado en ISO/IEC 20000, como mínimo.
- c. La capacitación podría realizarse en un entorno virtual, previa coordinación con MIGRACIONES. En caso de ser necesariamente actividades operativas in situ, deberá de cumplir con los protocolos de seguridad y distanciamiento, establecido por el Gobierno.

5.4. PROCEDIMIENTO.

- a. El CONTRATISTA debe gestionar el proyecto basado en la metodología PMBOK, incluyendo la gestión de riesgos, gestión de calidad, gestión del cronograma, gestión de comunicaciones, gestión del alcance, gestión de interesados, gestión de la documentación, gestión de cambios.
- b. El CONTRATISTA deberá gestionar el proyecto alineado a la Política de Calidad (ISO 9001) y a la Política de Seguridad de la Información (ISO 27001), así como los procedimientos y/o Directivas con que cuente MIGRACIONES que serán entregados a El CONTRATISTA.
- c. Definir claramente las responsabilidades, alcance y dependencias de participación del personal del equipo de trabajo.
- d. Se debe conformar un Comité Operativo que realizará la gestión táctica y de campo en el proyecto, estará conformado por el Jefe de Proyecto y Service Manager del CONTRATISTA con el Jefe de Proyecto y Gestor de Operaciones de TI de MIGRACIONES. Este comité deberá dar solución a inconvenientes presentados durante la ejecución del servicio, siempre y cuando estos no afecten el desarrollo del mismo en alcance, tiempo y costos.
- e. Organización para el servicio:
EL CONTRATISTA debe contar con una organización donde se asuma roles operacionales Jefe de Proyecto y Service Manager. Las frecuencias mínimas de reuniones por niveles serán:
 - i. Nivel Táctico. Reuniones Mensuales.
 - ii. Nivel Operacional. Reuniones Semanales.



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

En cada nivel se esperan tener reuniones periódicas para revisar los avances del proyecto, los cambios mayores, mejoras en el servicio o cualquier tema conveniente para garantizar el buen desenvolvimiento del servicio, además de considerar reuniones no programadas en caso de urgencia las mismas que serán concertadas en coordinación conjunta.

- f. EL CONTRATISTA deberá informar el número telefónico y correo electrónico para el reporte de estados del proyecto.
- g. EL CONTRATISTA debe informar los datos personales de los especialistas y personal técnico responsable de ejecutar el servicio para los niveles táctico y operacional de acuerdo a la organización del servicio.

5.5. SEGUROS

El CONTRATISTA deberá contar con un Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) para su personal asignado al servicio. Dicho seguro deberá estar vigente durante el plazo de la implementación del servicio; para tal fin, deberá presentar, la suscripción del contrato o el inicio efectivo de la prestación del servicio, una copia simple de la póliza del personal que trabaje en las instalaciones de MIGRACIONES, cualquiera sea la Sede y del personal asignado al servicio residente.

Las Coberturas citadas deberán cubrir los daños contra, el cuerpo o la salud, por accidente de trabajo o enfermedad profesional que pudiera sufrir el personal a consecuencia de la prestación del servicio, y se incluye pensión de sobrevivencia, pensión de invalidez, muerte y gastos de curación.

La Superintendencia Nacional de Migraciones no se responsabiliza por accidentes que pudiera sufrir el personal de El CONTRATISTA durante la ejecución del servicio, es decir El CONTRATISTA es el responsable de brindar todas medidas de seguridad a su personal, dentro de las instalaciones de Migraciones.

El personal de El CONTRATISTA deberá contar con un seguro de salud integral que permita brindar una cobertura relacionada al COVID-19.

5.6. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

a. LUGAR

El servicio prestado será realizado en las instalaciones de MIGRACIONES, en caso de efectuar actividades operativas in situ, deberá de cumplir con los protocolos de seguridad y distanciamiento, establecido por el Gobierno Peruano.

b. PLAZO

PRESTACIÓN PRINCIPAL:

El plazo de entrega de la herramienta de mesa de ayuda será a los diez (10) días calendario, contado a partir del día siguiente de la firma del contrato.
El plazo de la implementación de los procesos de gestión de servicios de la herramienta de mesa de ayuda se encuentra descritos en la Tabla N° 02



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:37:42 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:36:26 -05:00



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

PRESTACIÓN ACCESORIA:

El plazo de la Capacitación se encuentra descrito en el RUBRO N° 02 y sobre el soporte y mantenimiento de la herramienta de mesa de ayuda tendrá un plazo de 730 días calendario, contados desde el día siguiente de culminado la implementación.

5.7. PRODUCTOS ESPERADOS (ENTREGABLES)

EL CONTRATISTA deberá entregar toda la documentación a la MESA DE PARTES VIRTUAL, implementada por MIGRACIONES, dirigido a la Oficina de Administración y Finanzas, de lunes a viernes de 08.30 am. a 16.00 pm.

PRESTACION PRINCIPAL:

5.7.1. PLAN DE TRABAJO

EL CONTRATISTA en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, definirá la fecha y hora de la reunión Kick Off, la cual se llevará a cabo dentro de los cinco (05) días calendario siguientes de suscrito el contrato.

Junto con el Plan de Trabajo el CONTRATISTA debe especificar la metodología para la gestión del proyecto que utilizará, identificando las actividades, tareas, hitos, estructura de desglose de trabajo; de tal forma que permita asegurar el cumplimiento de los hitos, asimismo debe contar con al menos un profesional con cursos en Project Management Institute (PMI) e ITIL quien entregará los informes de gestión y otros que se soliciten.

El Plan de Trabajo debe incluir lo siguiente:

- Acta de reunión de "Kick Off" del lanzamiento del proyecto.
- Debe incluir el cronograma de actividades y la estructura de desglose de trabajo (EDT), el diccionario de la EDT, en donde se pueda establecer la fecha de inicio, la ejecución, el monitoreo y conclusión del servicio.
- Debe especificar el Plan Gestión del Alcance.
- Debe especificar el Plan y modelo de Transición del Servicio.
- Debe especificar el Plan de Mantenimiento de los equipos informáticos.
- Debe especificar el Plan de Implementación de la Herramienta de Mesa de Ayuda
- Debe especificar los roles y responsabilidades del equipo de proyecto del Contratista.
- Relación de los contactos de atención, sobre el soporte a la herramienta.
- Acuerdos de Confidencialidad firmados.

El Plan de Trabajo deberá ser entregado como máximo en diez (10) días calendario, contabilizado a partir del siguiente día calendario de suscrito el contrato y enviado a la Mesa de Partes Virtual de MIGRACIONES con el link: <https://agenciavirtual.migraciones.gob.pe/agencia-virtual/identidad>

Luego de la aprobación del Plan de Trabajo a los cinco (05) días calendario, El CONTRATISTA deberá entregar mensualmente, en los primeros diez (10) días calendario después del periodo mensual correspondiente, un Informe de



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Gestión, Avance y Estado del Proyecto y debe contener: "Resumen mensual del seguimiento y estados de la implementación de la herramienta de mesa de ayuda, resumen de las actividades del proyecto, resumen de cambios, cronograma del proyecto actualizado e información relevante durante la ejecución del proyecto".

MIGRACIONES tiene un plazo máximo de diez (10) días calendario para brindar respuesta a la documentación remitida por El CONTRATISTA.

Estos informes estarán sujetos a la aprobación de la Superintendencia Nacional de Migraciones y el atraso en su entrega por Mesa de Partes Virtual dará origen a las multas descritas en la sección "PENALIDADES". El CONTRATISTA tendrá EL PLAZO DE SUBSANACIÓN, SEGÚN ARTÍCULO 168 EN SU NUMERAL 168.4 DICE: "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 calendario. Dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar.

5.7.2. INFORME MENSUAL DE GESTIÓN, AVANCE Y ESTADO DEL PROYECTO

EL CONTRATISTA deberá entregar mensualmente, durante los primeros diez (10) días calendario luego del periodo mensual correspondiente, el Informe de Gestión, Avance y Estado del Proyecto donde describirá el trabajo realizado respecto a los hitos del Plan de Trabajo y documentación de evidencia.

EL CONTRATISTA iniciará la presentación de este informe, a los treinta (30) días calendario de suscrito el contrato.

El Informe de Gestión, Avance y Estado del Proyecto deberá representar el seguimiento y cumplimiento al plan de trabajo aprobado.

La documentación proporcionada de los informes mensuales será enviada a la Mesa de Partes Virtual de MIGRACIONES con el link: <https://agenciavirtual.migraciones.gob.pe/agencia-virtual/identidad>

5.7.3. RUBRO 01: IMPLEMENTACION DE LA HERRAMIENTA DE MESA DE AYUDA

Plan de Implementación de la Herramienta de Mesa de Ayuda. Este documento debe ser parte del Plan de Trabajo y debe contener la Arquitectura de la Gestión de Servicios TI y el modelo lógico y físico de la base de las herramientas de mesa de ayuda. El Contratista debe presentar como se integran los componentes de la solución.

HERRAMIENTA DE MESA DE AYUDA

A. Primera Fase: EL CONTRATISTA debe presentar un informe a los diez (10) días calendario al final de la fase post operativa, descrita en la Tabla N° 02, conteniendo:



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

- a. Documento del proceso de instalación, configuración e implementación de las herramientas de mesa de ayuda.
 - b. Plan de pruebas y ejecución de las mismas que incluya:
 - i. Casos de prueba para el ciclo de vida de tickets de incidentes.
 - ii. Casos de prueba para el ciclo de vida de tickets de solicitudes.
 - iii. Casos de prueba para administración de niveles de servicio.
 - iv. Casos de prueba para la administración y gestión de usuarios
 - v. Caso de prueba para el registro de SLA u OLA
 - vi. Casos de prueba para el módulo de reportes personalizados.
 - c. Entrega de las licencias emitidas por el fabricante. En casos que el fabricante no emita licencias por su portal web, se aceptará la entrega de las licencias.
 - d. La licencia de la herramienta de mesa de ayuda debe estar a propiedad de la Superintendencia Nacional de Migraciones, que incluye el soporte y mantenimiento por 730 días calendario.
 - e. Informe de la migración del backup de las atenciones a la herramienta de mesa de ayuda propuesta. En caso de haber implementado una herramienta de análisis de datos esta deberá tener soporte y mantenimiento por 730 días calendario, entrega de las licencias a propiedad de MIGRACIONES, con diez (10) reportes implementados.
 - f. Acta de Conformidad de instalación, configuración e implementación de la herramienta de mesa de ayuda.
 - g. Acta de Conformidad de la implementación de los flujos de los procesos de gestión de servicios: Gestión de Catálogo de Servicios, Gestión de Incidentes, Gestión de Solicitudes, Gestión de Acuerdos a Nivel de Servicios (SLA), que incluye la entrega de lo siguiente:
 - i. Catálogo de servicios.
 - ii. Acuerdo de Niveles de Servicios.
 - iii. Matriz de Prioridades.
 - iv. Reportes del Servicio.
 - v. Manuales técnicos de los procesos implementados alineados a ITIL.
 - h. Informe de implementación y configuración de la aplicación móvil.
 - i. Evidencia del certificado de seguridad (SSL) para el acceso web, configurado.
- B. Segunda Fase: EL CONTRATISTA debe presentar un informe a los diez (10) días calendario al final de la fase post operativa, descrita en la Tabla N° 02. conteniendo:**
- a. Actualización del alcance, donde se debe incluir la implementación de los procesos Gestión de Activos y Gestión de Configuración (CMDB) en la herramienta de mesa de ayuda.
 - b. Actualización del Documento de Arquitectura de la Gestión de Servicios TI de las herramientas de mesa de ayuda.
 - c. Plan de pruebas y ejecución de las mismas, debe incluir:
 - i. Caso de prueba de despliegue de software.
 - ii. Caso de prueba del control remoto y auditoria.
 - iii. Caso de prueba de la administración de licencias.
 - iv. Caso de prueba de la administración de parches.
 - v. Caso de prueba de alarma de cambio de hardware y software.
 - vi. Caso de prueba para el módulo de reportes personalizados.



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:38:47 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:37:14 -05:00



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

- d. Acta de Conformidad de la implementación de los flujos de los procesos de gestión de servicios: Gestión de Activos y Gestión de Configuración (CMDB), que incluye la actualización y entrega de:
- Catálogo de servicios (actualizado)
 - Reporte de la CMDB y activos.
 - Reporte de las licencias.
 - Reporte de alertas programadas.
 - Elementos de configuración (CI)
 - Implementación de la encuesta de satisfacción.
 - Procedimiento de asistencia remota.
 - Manuales técnicos de los procesos implementados alineados a ITIL.
- C. Tercera Fase: EL CONTRATISTA debe presentar un informe a los diez (10) días calendario al final de la fase post operativa, descrita en la Tabla N° 02. conteniendo:
- Actualización del alcance, donde se debe incluir la implementación de los procesos Gestión de Problemas, Gestión de Eventos, Gestión de Conocimiento y Gestión de Cambios en la herramienta de mesa de ayuda.
 - Actualización del Documento de Arquitectura de la Gestión de Servicios TI de las herramientas de mesa de ayuda.
 - Plan de pruebas y ejecución de las mismas, y debe incluir:
 - Caso de prueba para el ciclo de vida de tickets de problemas.
 - Caso de prueba para el ciclo de vida de tickets de eventos.
 - Caso de prueba para el ciclo de vida de tickets de conocimientos.
 - Caso de prueba para el ciclo de vida de tickets de cambios.
 - Caso de prueba para la administración de contratos y proveedores.
 - Casos de prueba para el módulo de reportes personalizados.
 - Acta de Conformidad de la implementación de los flujos de los procesos de gestión de servicios: Gestión de Problemas, Gestión de Eventos, Gestión de Conocimiento y Gestión de Cambios, que incluye la actualización y entrega de:
 - Catálogo de servicios (actualizado)
 - Procedimiento de la Gestión de Problemas.
 - Procedimiento de la Gestión de Eventos.
 - Procedimiento de la Gestión de Conocimiento.
 - Procedimiento de la Gestión de Cambios.
 - Manuales técnicos de los procesos implementados alineados a ITIL.
 - Finalizando la tercera fase, deberá entregar como una Mejora Continua, un Informe Técnico adjuntando la documentación necesaria que permita alinear un proceso implementando en la herramienta de Mesa de Ayuda bajo la norma ISO 20000, con el fin que MIGRACIONES pueda optar en el tiempo por una certificación.

La documentación de la herramienta de Mesa de Ayuda (Fase primera, segunda y tercera) deberá ser enviado a la Mesa de Parte Virtual de Migraciones con el link: <https://agenciavirtual.migraciones.gob.pe/agencia-virtual/identidad>



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:38:57 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:37:26 -05:00

MIGRACIONES
PERÚ



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

5.7.4. ENTREGABLE TÉRMINO DEL PLAN DE TRABAJO:

- a. Entrega de manuales de usuario y técnicos, instaladores, configuraciones y todo lo que implica la solución al finalizar la implementación de los procesos de gestión de servicios.
- b. EL CONTRATISTA deberá entregar toda la documentación contenida del sistema de Mesa de Ayuda a la Mesa de Partes Virtual de Migraciones con el link: <https://agenciavirtual.migraciones.gob.pe/agencia-virtual/identidad>
- c. Acta de cierre de la culminación del Plan de Trabajo.

PRESTACIÓN ACCESORIA:

5.7.5. RUBRO 02: CAPACITACION

EL CONTRATISTA deberá presentar un Plan de Capacitación con el cronograma respectivo dentro de los diez (10) primeros días calendario al término de la Tercera Fase descrita en la Tabla N° 02. El dictado de la capacitación podrá realizarse por videoconferencia o presencial cumpliendo los Protocolos contra el Covid-19.

Capacitación en Software de Mesa de Ayuda.

- a. EL CONTRATISTA deberá presentar la hoja de vida documentada del personal que dictará las capacitaciones, de acuerdo a lo solicitado en los requerimientos, como máximo a los cinco (05) días calendario antes del inicio de cada capacitación.
- b. EL CONTRATISTA deberá presentar un informe dentro de los diez (10) primeros días calendario, luego de concluida cada capacitación, y debe incluir:
 - i. Una copia del material didáctico utilizado durante la capacitación en formato digital enviado a la Mesa de Partes Virtual de MIGRACIONES.
 - ii. Evidencia de la asistencia de los participantes.
 - iii. Certificado de participación.

Capacitación en ITIL Foundation

- a. EL CONTRATISTA deberá presentar la hoja de vida documentada del personal que dictará las capacitaciones y una constancia que acredite que es Centro Autorizado de Entrenamiento de ITIL acreditado por Axelos, de acuerdo a lo solicitado en los requerimientos, como máximo a los cinco (05) días calendario antes del inicio de la capacitación.
- b. EL CONTRATISTA deberá presentar un informe dentro de los diez (10) primeros días calendario, luego de concluida cada capacitación, y debe incluir:
 - i. Una copia del material didáctico utilizado durante la capacitación en formato digital enviado a la Mesa de Partes Virtual, de Migraciones.
 - ii. Evidencia de la asistencia de los participantes.
 - iii. Certificado de participación.



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:41:30 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:37:38 -05:00



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

5.7.6. SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Informe semestral de control conteniendo a lo referido sobre la ejecución del soporte técnico y mantenimiento de la herramienta de mesa de ayuda, como la actualización de nuevas versiones y el reporte de asistencia técnica. Una vez al año se tiene que realizar mantenimiento a los equipos informáticos de la solución propuesta.

6. REQUISITOS Y RECURSOS DEL CONTRATISTA

6.1 Recursos a ser provistos por el contratista

6.1.1 Personal

EL CONTRATISTA deberá disponer de recursos humanos dedicados de forma remota en horario de oficina.

EL CONTRATISTA debe considerar por lo menos, al siguiente personal clave y presentar la documentación como parte de la oferta:

A. Personal clave

- a. Un Jefe de Proyecto a tiempo completo que radique en la ciudad de Lima, que este en las instalaciones del CONTRATISTA y bajo demanda para que se desplace a las instalaciones de MIGRACIONES, durante el tiempo de la implementación cumpliendo con los protocolos de distanciamiento, prevención y seguridad contra el COVID-19.

Actividades

- i. Punto de contacto ejecutivo con el cliente.
- ii. Responsable del servicio durante el tiempo de duración del contrato.
- iii. Realizar la gestión, ejecución, control, seguimiento y cierre del proyecto, de acuerdo al Plan de Trabajo.
- iv. Llevar el proyecto según lo indican las mejores prácticas ITIL, PMI.
- v. Gestión del recurso humano asignado al proyecto.
- vi. Elaborar los informes mensuales del trabajo realizado.
- vii. Reportar a MIGRACIONES el estatus del Proyecto.
- viii. Velar porque los compromisos contractuales se cumplan.
- ix. Cumplir los protocolos de distanciamiento, prevención y seguridad contra el COVID-19 establecido por el Gobierno

Perfil

- i. Profesional universitario titulado en las carreras de Ingeniería de Sistemas o Computación o Informática o Telecomunicaciones o de Software o Electrónica o Ciencias de la Computación o Redes y Comunicaciones o Licenciado en Computación o Seguridad Informática o Estadística e Informática, Sistemas de Información, Industrial, sistema empresarial, contar con colegiatura habilitada.
- ii. Un mínimo de 120 horas u horas lectivas u horas académicas del curso de Gestión de Proyectos o certificación PMP vigente.
- iii. Un mínimo de 24 horas u horas lectivas u horas académicas del Curso o Certificación ITIL Foundation.

Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:41:41 -05:00

Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:37:49 -05:00



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

- iv. La experiencia profesional será contabilizada a partir del grado de bachiller y constará de cinco (05) años como mínimo en cualquiera de las siguientes experiencias: Gerente de Proyecto o Jefe de Operaciones de TI o Jefe de Proyectos o Coordinador de Proyectos relacionados a TI, pudiendo ser todo lo mencionado acumulativo.
- b. Un Service Manager a tiempo completo que radique en la ciudad de Lima, que este en las instalaciones de El CONTRATISTA y bajo demanda para que se desplace a las instalaciones de MIGRACIONES, durante el tiempo de implementación.

Actividades

- i. Gestionar los servicios, disponiendo de los recursos necesarios para que se ejecuten de acuerdo a lo previsto. Asimismo, monitorear los indicadores de niveles de servicio establecidos.
- ii. Realizar la gestión de los incidentes, solicitudes, problemas, activos, eventos y cambios para que estos sean atendidos oportunamente.
- iii. Asegurarse que el personal a cargo este propiamente entrenado, tenga las instrucciones, herramientas y metodología para realizar sus trabajos.
- iv. Elaborar los informes mensuales del trabajo realizado.
- v. Gestor de Instalaciones.
- vi. Gestor de Inventarios.
- vii. Gestor de Soporte a Proyectos.
- viii. Implantar la base de datos de conocimiento.
- ix. Implantar la CMDB.
- x. Preparar los reportes exigidos por el servicio.
- xi. Supervisar la elaboración de manuales y guías de operación.
- xii. Cumplir con los protocolos de distanciamiento, prevención y seguridad contra el COVID-19 establecido por el Gobierno Peruano.

Perfil

- i. Profesional universitario titulado en las carreras de Ingeniería de Sistemas o Computación o Informática o Telecomunicaciones o de Software o Electrónica o Ciencias de la Computación o Redes y Comunicaciones o Licenciado en Computación o Seguridad Informática o Estadística e Informática, Sistemas de Información, Industrial, sistema empresarial.
- ii. Un mínimo de 24 horas u horas lectivas u horas académicas del Curso o Certificación en ITIL.
- iii. Un mínimo de 120 horas u horas lectivas u horas académicas del Curso o Diplomado en Gestión de Proyectos.
- iv. La experiencia profesional será contabilizada a partir del grado de bachiller y constará de cuatro (04) años como mínimo en cualquiera de las siguientes experiencias: operando Servicios de TI bajo el marco de referencia de ITIL o implementando Mesas de Ayuda o Centros de Servicios al Usuario y/o Help Desk de TI, pudiendo ser todo lo mencionado acumulativo.


Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:41:55 -05:00


Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:38:00 -05:00



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

ACREDITACION:

El postor ganador, deberá acreditar el perfil, experiencia y capacitación del personal clave, para la suscripción del contrato, con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contrato y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

En el caso de reemplazo de personal clave por diferentes circunstancias (caso fortuito o fuerza mayor, por ejemplo), debe cumplir con las características solicitadas o en su defecto debe superarlos, previa autorización de la Entidad.

Para tal efecto, el CONTRATISTA con una anticipación a cinco (05) días calendario de incorporar el nuevo personal, presentará en la mesa de partes Virtual de Migraciones, la documentación, que será dirigido a la Oficina General de Tecnologías de Información y Comunicaciones – OTIC, que evaluará el reemplazo del personal propuesto en un plazo no mayor a cinco (05) días calendario de recibida la documentación, con la finalidad de que se realice las gestiones correspondientes.

Respecto a la forma de acreditación de su formación, el personal deberá presentar los siguientes documentos:

- i. Si se trata de un personal titulado, se acreditará con la copia simple del título. Cabe señalar que, para la firma del contrato, se deberá presentar la colegiatura del profesional, la misma que solo debe estar habilitada, para el inicio de su participación efectiva del servicio.
- ii. Para la experiencia profesional deberá acreditar con constancias o certificados de trabajo o cualquier otro documento que lo acredite.
- iii. Si se trata de un Bachiller, se acreditará con la copia simple del grado respectivamente.
- iv. Si se trata de haber llevado cursos, especializaciones o capacitaciones, se acreditará mediante la presentación de copia, constancia o certificados.
- v. Se precisa que una misma persona no podrá desempeñar más de un rol.
- vi. La entidad se reserva el derecho de solicitar el cambio del personal si no cumple con los requerimientos solicitados.
- vii. Se deberá presentar currículum vitae documentado con copia simple de los certificados y/o constancias que acrediten la formación y experiencia requeridas.

7. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

7.1 SUBCONTRATACIÓN

EL CONTRATISTA es el único responsable ante MIGRACIONES de cumplir con el servicio, no pudiendo transferir esa responsabilidad a otras entidades ni terceros en general. Independientemente a que subcontrate algún servicio, siempre y cuando cumpla lo estipulado en la Ley de Contrataciones con el Estado, para la institución el único responsable de la prestación del servicio es El CONTRATISTA.



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

7.2 DERECHO DE PATENTES

El CONTRATISTA exime de toda responsabilidad a la Superintendencia Nacional de Migraciones, a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o proceso administrativo, reclamación o demanda que pudiera derivarse de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del contrato.

7.3 CONFIDENCIALIDAD

EL CONTRATISTA mantendrá en forma reservada toda la información suministrada por MIGRACIONES y al término del proyecto, devolverá todos aquellos documentos que le fueron proporcionados. Esto incluye tanto material impreso como grabado en medios magnéticos y/o digitalizados. Si El CONTRATISTA utiliza y/o difunde a terceros información reservada de MIGRACIONES que éste considera altamente confidencial y que por lo tanto no debe ser filtrada al exterior, el contrato será rescindido.

EL CONTRATISTA se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de MIGRACIONES, toda la información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el procedimiento de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del Contrato.

EL CONTRATISTA deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del contrato, quedando prohibido en revelar a terceros.

Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el contrato. Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por el CONTRATISTA.

Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por el CONTRATISTA para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de MIGRACIONES.

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

MIGRACIONES proporcionará el formato S02.TICE.FR.055 en donde el personal del contratista firme un acuerdo de confidencialidad de información, adjunto en el anexo 03



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:42:17 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:38:28 -05:00



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

7.4 CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

De acuerdo al artículo 168° numeral 168.3 la conformidad se emitirá en un plazo máximo de siete (07) días de producida la recepción, aprobado por Decreto Supremo N° 168-2020-EF, la Entidad realizará el pago correspondiente por el cumplimiento de la prestación, dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la Conformidad del personal asignado por la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones – OTIC.

7.5 FORMA DE PAGO

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

Tabla N° 05 – Cuadro de Pagos

DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES		PAGO
PRESTACIÓN PRINCIPAL		
PLAN DE TRABAJO Y ENTREGA DE LICENCIAS		ÚNICO PAGOS (Por una sola vez)
RUBRO 01: IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE MESA DE AYUDA	FASE 1	
	FASE 2	
	FASE 3	
DOCUMENTACIÓN FINAL RUBRO N° 01 (CULMINADA LA IMPLEMENTACIÓN)		
PRESTACIÓN ACCESORIA		
RUBRO 02: CAPACITACIÓN	MESA DE AYUDA	ÚNICO PAGO (Por una sola vez)
	ITIL FOUNDATION	
DOCUMENTACIÓN FINAL RUBRO N° 02 (CULMINADA LA CAPACITACION)		
SOPORTE Y MANTENIMIENTO POR 730 DIAS		SEMESTRAL

- Documento en formato digital, emitido por de la Oficina General Tecnologías de Información y Comunicaciones – OTIC, previa conformidad a la presentación de los entregables.
- Comprobante de pago.

7.6 PENALIDAD

De conformidad con el Artículo 133° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en el caso de retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad aplicará al Proveedor una penalidad diaria por cada día de atraso, hasta por un monto equivalente al diez por ciento (10%) del monto contractual.

Firmado digitalmente por ORTIZ AGUILAR Alexander FAU 20551239692 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.06.2021 10:42:28 -05:00

Firmado digitalmente por MARCELO BOCANEGRA Sonia Roxana FAU 20551239692 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.06.2021 11:38:42 -05:00



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

OTRAS PENALIDADES

- De acuerdo con el artículo 163 del Reglamento se pueden establecer penalidades distintas al retraso o mora en la ejecución de la prestación, las cuales deben ser objetivas, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación.
- Para dicho efecto, se debe incluir un listado detallado de 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.

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Tiempo de Solución Correctiva (Soporte Técnico)	$R = FHS - FHR$ R = Tiempo de Solución sobre la atención reportada, debe ser menor o igual a doce horas $R \leq 12$ horas. FHS= Fecha y hora de solución sobre la atención reportada. FHR= Fecha y hora del registro de la atención (teléfono o e-mail que remita el Contratista).	01 a 03 atenciones fuera de la hora sin solucionar = 25% de una UIT* 04 a 07 atenciones fuera de la hora sin solucionar, = 50% de una UIT* 08 a más atenciones fuera de la hora sin solucionar, = 75% de una UIT*
2	Tiempo de Solución del Servidor Principal Inoperativo	$R = FHS - FHR$ R = Tiempo de tolerancia de reparación o cambio, debe ser menor o igual a cinco horas $R \leq 05$ horas. FHS= Fecha y hora del registro en la constancia técnica, de tener el equipo operativo. FHR= Fecha y hora del registro en la constancia técnica de solicitar la reparación o cambio del equipo inoperativo.	Una (01) UIT* si se tiene más de cinco (05) horas con el equipo inoperativo.

Advertencia

No se puede incluir como otras penalidades la sola presentación de la solicitud de autorización de sustitución del personal propuesto

7.7 RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

De acuerdo al Artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado, el plazo de responsabilidad del CONTRATISTA para esta adquisición será por dos (02) años contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

7.8 GLOSARIO

Acuerdos de Nivel de Operación (OLA): Definir los bienes y servicios prestados por otra parte de la misma organización para respaldar la prestación de servicios del proveedor hacia los clientes, como también para definir la relación entre las partes.

Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA): Describir los servicios prestados al cliente, documentar los objetivos de niveles de servicio y especificar la relación (responsabilidades y obligaciones) del proveedor de servicios de TI y del cliente.

Elementos de Configuración (CIs): son los dispositivos, el software y los servicios que componen la infraestructura empresarial. La información asociada con un elemento de configuración identifica unívocamente el elemento de configuración e indica su ubicación concreta. Los elementos de configuración se pueden asociar con contactos (elementos de configuración privados) y organizaciones (elementos de configuración compartidos).

Contrato de soporte (UC): Es un contrato entre el proveedor de servicios de TI y un tercero. El tercero proporciona los bienes o servicios que apoyan la entrega de un servicio de TI a un cliente. El contrato de soporte define los objetivos y las responsabilidades que se requieren para cumplir con los objetivos de niveles de servicio acordados en uno o más acuerdos de nivel de servicio.

Plataforma Tecnológica: Conjunto estructurado de programas que garantizan el desarrollo de una línea de especialización de la gestión de sistemas operativos, diseñado para transmitir los conocimientos de forma organizada, gradual y consistente al perfil, con el objetivo administrar el hardware (disco, CPU, memoria) y software (mail, firewall, Internet) eficientemente.

ITIL (siglas en inglés): La Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información es un conjunto de conceptos y mejores prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con la misma en general.

TIER III: Cuenta con redundancia en sus infraestructuras, tener varias fuentes alternativas de electricidad y refrigeración en caso de emergencia, las operaciones de mantenimiento no requieren que el Centro esté offline en ningún momento y la disponibilidad del 99,982 %.

KICK OFF: Es la reunión que determina el inicio de un proyecto, la primera toma de contacto entre los interesados.

CMDB: es un repositorio que relaciona todos los "elementos de configuración" (en inglés Configuration Items o CIs) de la organización y sus relaciones. Los "elementos de configuración" que pueden almacenarse en una CMDB van desde los servicios que ofrece el departamento de TI, hasta los elementos hardware necesarios para su funcionamiento (máquinas, servidores, routers, periféricos), personas involucradas, redes, software, documentación, proveedores.

Certificado SSL: sirve para brindar seguridad al visitante de su servicio web, una manera de decirles a sus clientes que el sitio es auténtico, real y confiable para ingresar datos personales. Las siglas SSL responden a los términos en inglés

Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:43:03 -05:00

Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:39:06 -05:00



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

(Secure Socket Layer), el cual es un protocolo de seguridad que hace que sus datos viajen de manera íntegra y segura, es decir, la transmisión de los datos entre un servidor y usuario web, y en retroalimentación, es totalmente cifrada o encriptada.

Dashboard: Es una representación gráfica de los principales indicadores (KPI) que intervienen en la consecución de los objetivos de negocio, y que está orientada a la toma de decisiones para optimizar la estrategia de la empresa. Un dashboard debe transformar los datos en información y está en conocimiento para el negocio.

Periféricos: Se refiere a los componentes internos y externos del equipo informático.

Disponibilidad: Porcentaje del tiempo que un sistema, servicio web, disponibles para su consumo y/o utilización. Se debe garantizar las ratios de tiempos comprometidos

Incidente: Interrupción no planificada de un servicio de TI o reducción en la calidad de un servicio de TI (ITIL v3).

Problema: Causa subyacente, aún no identificada, de una serie de incidentes o un incidente aislado de importancia significativa, un problema se transforma en un error conocido cuando se han determinado sus causas. (ITIL v3).

Solicitud: Procedimiento mediante el cual el usuario manifiesta un requerimiento específico, como el caso de cambio de contraseña, o de que se le provean servicios comunes de TI a otro usuario. Las Solicitudes de Servicio se manejan desde una mesa de ayuda o Service Desk o por parte de un Grupo de Cumplimiento de Solicitud de Servicio y no requieren la formalidad de una Solicitud de Cambio (RFC).

Incidente Mayor y Gestión de Incidentes Graves; De acuerdo a ITIL no cataloga el término "incidente masivo", pero si existe en la tabla el incidente Grave/Crítico. (Generalmente, la prioridad de la incidencia nos indica cómo se ha de gestionar).



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR, Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:43:15 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:39:17 -05:00



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p>a) JEFE DE PROYECTO</p> <p><u>Requisitos:</u> Profesional universitario titulado en las carreras de Ingeniería de Sistemas o Computación o Informática o Telecomunicaciones o de Software o Electrónica o Ciencias de la Computación o Redes y Comunicaciones o Licenciado en Computación o Seguridad Informática o Estadística e Informática, Sistemas de Información, Industrial, sistema empresarial.</p> <p>b) SERVICE MANAGER</p> <p><u>Requisitos:</u> Profesional universitario titulado en las carreras de Ingeniería de Sistemas o Computación o Informática o Telecomunicaciones o de Software o Electrónica o Ciencias de la Computación o Redes y Comunicaciones o Licenciado en Computación o Seguridad Informática o Estadística e Informática, Sistemas de Información, Industrial, sistema empresarial.</p> <p><u>Acreditación:</u> El Título técnico o profesional o bachiller será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>Importante para la Entidad</p> <p><i>El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido. Incluir o eliminar, según corresponda. Sólo deberá incluirse esta nota cuando la formación académica sea el único requisito referido a las calificaciones del personal clave que se haya previsto. Ello a fin que la Entidad pueda verificar los grados o títulos requeridos en los portales web respectivos.</i></p> <p>En caso de título técnico o profesional o bachiller no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
B.3.2	CAPACITACIÓN
	<p>a) JEFE DE PROYECTO</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> ii. Un mínimo de 120 horas u horas lectivas u horas académicas del curso de Gestión de Proyectos o certificación PMP vigente. iii. Un mínimo de 24 horas u horas lectivas u horas académicas, Curso o Certificación ITIL Foundation. <p>b) SERVICE MANAGER</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> i. Un mínimo de 24 horas u horas lectivas u horas académicas, Curso o Certificación en ITIL. ii. Un mínimo de 120 horas u horas lectivas u horas académicas, Curso o Diplomado en Gestión de Proyectos.



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

	<p>Acreditación:</p> <p>Se acreditará con copia simple de constancias o certificados u otros documentos que de manera fehaciente demuestre lo solicitado.</p> <p>Importante</p> <p>Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.</p>
B.4	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p>Requisitos:</p> <p>a) JEFE DE PROYECTO</p> <p>Requisitos: La experiencia profesional será contabilizada a partir del grado de bachiller y constará de cinco (05) años como mínimo en cualquiera de las siguientes experiencias: Gerente de Proyecto o Jefe de Operaciones de TI o Jefe de Proyectos o Coordinador de Proyectos relacionados a TI, pudiendo ser todo lo mencionado acumulativo.</p> <p>b) SERVICE MANAGER</p> <p>Requisitos: La experiencia profesional será contabilizada a partir del grado de bachiller y constará de cuatro (04) años como mínimo en cualquiera de las siguientes experiencias: operando Servicios de TI bajo el marco de referencia de ITIL o implementando Mesas de Ayuda o Centros de Servicios al Usuario y/o Help Desk de TI, pudiendo ser todo lo mencionado acumulativo.</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p>Acreditación:</p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento. • En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo. • Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas. • Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.

Firmado digitalmente por ORTIZ AGUILAR Alexander FAU 20551239692 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.06.2021 10:44:32 -05:00

Firmado digitalmente por MARCELO BOCANEGRA Sonia Roxana FAU 20551239692 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 01.06.2021 11:39:45 -05:00



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p>Requisitos:</p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1 000 000,00 (un millón y 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Servicio de soporte técnico, servicio de mesa de ayuda, servicio de mesa de servicios, servicio de Help Desk, Service Desk y/o Servicio de Outsourcing de Help Desk.2. Centros de soporte y atención a usuarios, servicio de gestión de servicios de TI, mesa de administración de servicios.3. Implementación de soluciones para la gestión de incidentes y/o requerimientos de aplicaciones y/o infraestructura tecnológica.4. Mantenimiento y soporte de servidores en general, mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos informáticos y equipos biométricos.5. Servicio de outsourcing o tercerización de servicios de infraestructura TI.6. Servicio de Integración de Servicios y Gestión Global, donde se realizó la interoperabilidad, administración, gestión, control, seguimiento, monitoreo, gestión de incidentes, integración.7. Servicio de Monitoreo de Gestión de incidentes8. Servicio de Monitoreo de Infraestructura <p>Acreditación:</p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago⁵, 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 sólo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores</p>

⁵ Cabe precisar que, de acuerdo con la Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado:

"... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehacencia 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 si se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo**.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

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



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:44:49 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:40:15 -05:00



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

ANEXOS

ANEXO 01: CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA HERRAMIENTA DE MESA DE AYUDA

ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN
DESCRIPCIÓN	La herramienta contará con una interface 100% web y centralizada (aplicación web única con toda la funcionalidad, gestionando accesos mediante roles y perfiles), tanto para la administración del sistema como para la explotación de datos, sin necesidad de instalar en ningún caso consolas locales en los equipos. La interface web debe ofrecer por tanto el 100% de la funcionalidad del sistema como para la administración de tipo on premise.
	La interface basada en web tendrá la capacidad de ejecutarse bajo entorno seguro SSL (https).
	La herramienta debe ser nativo en el idioma castellano; independientemente de otros idiomas.
	Todos los informes y listados deberán poder ser exportados a formatos PDF, HTML y Excel.
	La herramienta debe garantizar que los servicios de inventarios, alarmas, Control Remoto y Distribución de software sigan funcionando con el mismo alcance para los equipos que se desconecten de la red corporativa y se conecten a través de cualquier servicio de internet.
	El sistema debe tener la opción de integrar módulos de Gestión de Servicios TI que cumplan al menos con los procesos de Gestión de Incidentes, Gestión de solicitudes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Eventos, Gestión del Conocimiento, Gestión de Configuración y Activos, Gestión del Catálogo de Servicios y Gestión de Niveles de Servicio, acorde a las mejores prácticas ITIL.
	Poder crea tantos operadores del sistema Mesa de ayuda como se necesiten.
	La distribución de software se debe realizar por horarios o en forma manual y grupal de acuerdo a los equipos en la red, por lo tanto, nos permite distribuir software comercial y de software desarrollados del cliente con funciones desentendidas
	La herramienta permita realizar programación de rutinas de tareas o paquetes de distribución como: enviar mensajes, ejecutar archivos con parámetros, borrar archivos por extensiones, copiar archivos, eliminar archivos, crear directorios y llaves en el registro, borrar directorios y llaves en el registro
	La herramienta debe incluir reportes predefinidos los cuales deben poder de ser clasificados por temas, modificados o eliminados y debe incluir un asistente para la construcción de consultas.
MECANISMOS DE AUTENTICACIÓN, AUTORIZACIÓN, CONTROL DE ACCESOS	La herramienta deberá disponer de mecanismos de autenticación integrados con el dominio corporativo, de tal manera que los usuarios/técnicos puedan iniciar sesión frente al Active Directory o a través de la herramienta.
	La herramienta deberá disponer de mecanismos de autenticación autónomos basados en formularios de login que no requieran de soporte adicional de plataformas externas (autenticación independiente y exclusiva para el sistema)
	Los formularios de login deben ser configurables para adaptarlos a la imagen corporativa.
	En el caso de utilizar mecanismos de autenticación autónomos, la herramienta ofrecerá mecanismos para garantizar que las contraseñas de técnicos y usuarios son suficientemente seguras.
	El sistema contará con un mecanismo de autorización basado en roles y perfiles de usuario, aplicable directamente a técnicos individuales o a grupos de técnicos que faciliten su asignación y mantenimiento (los técnicos podrán tener roles asignados directamente, así como heredados de uno o varios grupos, todo simultáneamente)
PROCESOS ITIL	El sistema contará con mecanismos que permitan configurar con mayor detalle qué acciones puede realizar cada uno de los roles definidos en el sistema, para mayor granularidad del control de accesos.
	La plataforma debe estar alineada a las mejores prácticas ITIL. El portal de autoservicio del usuario final debe contar con facilidades de múltiple nivel para que el usuario pueda expresar fácil y efectivamente lo que necesita o le sucede: Interfaz gráfica, Búsqueda por frases, Árbol de Categorías. El sistema deberá poder personalizar los correos electrónicos según el cliente o el dominio al que pertenezca el usuario destinatario del correo.

Firmado digitalmente por ORTIZ AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:44:59 -05:00

Firmado digitalmente por MARCELO BOCANEGRA Sonia Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:40:30 -05:00



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN
	El portal de autoservicio del usuario final debe permitir al usuario contar con una interfaz gráfica en la que se identifica a través de iconos e imágenes los servicios disponibles y los temas asociados.
	Debe permitir la configuración de ilimitado número de paneles de servicio según el tipo de usuario que haga uso del sistema.
	Debe permitir análisis inteligente de textos. Si el usuario no encuentra lo que necesita en la Interfaz gráfica pasa a una interfaz que le permite buscar su categoría, a través de frases, expresando con texto natural lo que le pasa o requiere. Con base en palabras claves, el sistema debe arrojar resultados con descripción de casos previamente configurados, que pueden ser utilizados de forma estándar para la apertura del nuevo caso.
	El sistema debe tener la opción de integrar módulos para la Gestión de la Configuración (CMDB) acorde a las mejores prácticas ITIL. La integración debe ser totalmente automática e inmediata, sin necesidad de realizar procesos de sincronización periódicos.
	El módulo de Gestión de Configuración (CMDB) deberá estar totalmente integrado con el módulo de inventario automático, permitiendo el alta automática de los elementos de configuración (CIs) tecnológicos detectados por el inventario automático.
	Toda la información almacenada en la base de datos de configuración (CMDB) debe estar disponible para consulta por parte de los módulos de gestión de incidentes, solicitudes, problemas, cambios. Debe permitir la creación y personalización de tablas editables para diseñar consultas que permitan ingresar datos de acuerdo a las necesidades del día que requiera la CMDB para los usuarios del área que lo solicite.
	Es opcional el poder bloquear la modificación de CIs si no se han detectado registros de cambio (RFCs) vinculados o cuando los CIs están vinculados a la solicitud de cambio, pero no lo bloquea para evitar modificaciones.
	El sistema propuesto, tendrá la capacidad de dar soporte para al menos los siguientes procesos, de manera modular y progresiva, según las necesidades concretas de la organización en función de su madurez a lo largo del tiempo: Gestión de Incidentes, Gestión de Solicitudes, Gestión de Problemas, Gestión de Eventos, Gestión de Cambios, Gestión del Conocimiento, Gestión del Catálogo de Servicios, Gestión de Niveles de Servicio, Gestión de la Configuración y Activos.
	El sistema propuesto, estará integrado con herramientas de control remoto que permitan tanto la resolución de incidentes de manera atendida (en contacto con el usuario), como de manera desatendida (sin que el usuario tenga que estar presente).
	Gestión del Conocimiento – El acceso a los tópicos de conocimiento publicados que puede ser consultada por los supervisores, especialistas y usuarios finales, para llegar fácilmente a resolver las situaciones comunes, se puede realizar por web y aplicativo dirigido a usuarios finales y operadores del Sistema.
	Gestión de Incidentes - Los usuarios finales contarán con acceso web al portal, aplicación móvil, para poder notificar incidentes o solicitud, así como hacer seguimiento a lo largo de todo el ciclo de vida de las mismas.
	Gestión de Incidentes - El formulario del portal web y de la aplicación móvil, mediante el cual las notificaciones podrán ser configurable, permitiendo mostrar u ocultar. Adicionalmente, podrá mostrar nuevos campos de información adicionales en función de la categorización del incidente; estos campos extra podrán ser obligatorios u opcionales, toda la personalización se podrá realizar en el módulo de administración.
	El sistema deberá contar con un motor de generación de gráficas en tiempo real que permita implementar indicadores típicos para la gestión del servicio (dashboard/cuadro de mando)
	El dashboard admitirá la configuración de distintas visiones según el perfil del usuario que accede, soportando entre otros, la creación de un panel de control para la gestión de incidentes y solicitudes, otro distinto para la gestión de problemas, y otro para la gestión de cambios
	El sistema propuesto, permitirá parametrizar las distintas vistas a crear en el cuadro de mando, directamente desde la interface web, sin la necesidad de programación, y creando los indicadores.
	La Gestión de problemas deberá contar con un flujo para la gestión del ciclo de vida totalmente alineado con las mejores prácticas ITIL. La solicitud de problemas deberá poder personalizarse para adaptarse a las necesidades concretas de la organización, siguiendo todo el ciclo de vida, desde el registro inicial, hasta el cierre final.
	Se podrán publicar encuestas de satisfacción sobre el servicio ofrecido, vinculadas a un incidente o petición en concreto. Estas encuestas podrán ser configurables en lo que respecta al número y tipo de las preguntas publicadas.

[Handwritten signature]



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN
	<p>En la encuesta se podrán configurar preguntas de al menos los siguientes tipos: Preguntas de selección de valores. Preguntas numéricas, entre un valor mínimo y máximo. Preguntas de texto libre.</p> <p>Se podrán aplicar filtros por fechas sobre las respuestas de las encuestas recibidas con la finalidad de poder agrupar o discernir entre las encuestas recibidas a lo largo del tiempo.</p> <p>Administración de alertas. La solución debe incluir un monitor de alarmas proactivo, el cual envía alarmas al administrador sobre condiciones importantes de las estaciones de trabajo. Debe administrar las alertas, los históricos, los activos, estadísticas y hacer seguimiento.</p> <p>Las alarmas estarán sujetas por eventos a realizarse y acciones a ejecutar de acuerdo al evento como distribución de software, distribución de aplicaciones y envíos por email personalizados para que nos permita realizar las funciones de un mantenimiento preventivo y correctivo.</p> <p>Permitir tomar el Control Remoto de las estaciones de trabajo desde una consola administrativa. Estos eventos deben quedar registrados en el "log" de eventos, La ejecución del control remoto debe estar integrada a la consola de administración del operador.</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">INVENTARIO DE ACTIVOS</p>	<p>Posibilitará la realización de inventarios de plataformas computadoras personales de marca o compatible y sistemas operativos, cubriendo expresamente todos los ordenadores, tanto en castellano como en inglés, tanto a equipos clientes como servidores de 32 o 64 bits, en entornos físicos o virtuales.</p> <p>La solución debe trabajar con un único agente que se instale en las estaciones para todas sus funciones. No deben perjudicar la performance de las estaciones de trabajo ni de la red de datos, permitiendo realizar las tareas sin afectar el trabajo de los usuarios.</p> <p>Posibilitará el inventario y gestión básica de dispositivos móviles basados en plataforma iOS y Android.</p> <p>Alarmas respecto a cambios en las estaciones de trabajo a nivel hardware y software que permita identificar cambios en los procesos de instalación o desinstalación.</p> <p>Historial de las actividades por estación de trabajo respecto a incidentes, mantenimiento y reparaciones del equipo.</p> <p>El almacén de información con los datos del inventario se alojará en el motor de base de datos.</p> <p>El esquema de la base de datos se entregará abierto y documentado para que puedan hacerse integraciones con terceros sistemas de manera inmediata, aún sin pasar por el front-end de la aplicación web suministrada.</p> <p>Reporte de la información de los inventarios de las estaciones de trabajo y obtenga los recursos tecnológicos que permita la exportación de los datos capturados.</p> <p>El módulo de inventario permitirá el inventario y actualización automática de equipos que se conecten a la red Internet, aún fuera de la red local corporativa, de forma totalmente segura y sin poner en riesgo la seguridad de la información (el envío deberá ser cifrado de manera individual, y a su vez ser enviado por protocolo seguro)</p> <p>El sistema deberá obtener información sobre la marca, modelo y serie del CPU, memoria física y virtual, procesadores, disco duro, impresoras, uso de energía. Solo para los casos en que los equipos informáticos permitan capturar dicha información y es opcional el poder medir el consumo de red.</p> <p>El sistema mantendrá un registro histórico de los cambios que sufra cada equipo inventariado, con indicación clara de la fecha en la que se detecta dicho cambio. Estos cambios serán gestionados por el módulo de inventario.</p> <p>La periodicidad de recopilación de información será configurable por los administradores de la red, y la herramienta ofrece además la posibilidad de programar y ejecutar bajo demanda auditorías de hardware y software. La herramienta permitirá actualizar el inventario de los equipos en cada inicio de sesión a petición, de manera totalmente transparente y desatendida.</p> <p>Toda la funcionalidad de campos personalizados deberá aplicar tanto para computadoras como para cualquier otro dispositivo hardware, con independencia de que su gestión sea automática o manual.</p> <p>Se podrán configurar campos personalizados para computadoras y para cada uno de los tipos de dispositivos configurados en el sistema de forma ilimitada.</p> <p>Identificar recursos compartidos (drives y/o carpetas) en las estaciones de trabajo en la red de datos.</p> <p>El módulo de inventario podrá adjuntar un conjunto de datos personalizados y configurables asociados al inventario de cada computadora. Estos campos personalizados se podrán consultar junto con los datos de inventario de éste, y tendrán un tratamiento idéntico a los campos estándar a la hora de realizar búsquedas e informes. Para cada uno de los campos personalizados podrá indicarse un tipo de dato asociado (numérico, texto, fecha, enlace, lista de valores). Los campos personalizados podrán</p>

(Handwritten signature)

Firmado digitalmente por ORTIZ AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:45:19 -05:00

Firmado digitalmente por MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:40:57 -05:00



ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN
	<p>agruparse por categorías, también completamente personalizadas por parte del usuario. El sistema deberá poder notificar las expiraciones por contratos, licencias y cumplimiento.</p> <p>La herramienta debe permitir la lectura del código de barras de un activo con formularios para personal en campo dentro o fuera de la institución. Uso de modo local y Uso en modo Online para la recepción de los datos registrados. Anexar imágenes del activo</p> <p>El módulo de inventario deberá proporcionar varios mecanismos que permitan capturar la localización de las computadoras inventariadas dentro de una red LAN. Algunos de los mecanismos de localización automática soportados por el módulo de inventario serían:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Patrones basados en el hostname de la máquina, • Patrones basados en el dominio al que pertenece la máquina, • Patrones basados en análisis de características de red. <p>Adicionalmente, el módulo de inventario será capaz de mantener un registro histórico de los cambios de ubicación de los elementos inventariados, y emitirá eventos cuando suceda un cambio de localización.</p>
GESTIONAR ACTIVOS DE SOFTWARE	<p>La herramienta debe ser capaz de detectar automáticamente el detalle relativo al sistema operativo instalado: tipo de sistema operativo, edición, número de versión.</p> <p>Para equipos con sistema operativo Microsoft Windows, debe ser capaz de detectar y/o registrar el product key utilizado para su instalación</p> <p>La herramienta debe ser capaz de detectar automáticamente el software instalado en los equipos, bien sean aplicativos comerciales o desarrollos internos no comerciales (instalados de forma gráfica)</p> <p>La herramienta debe ser capaz de monitorizar automáticamente la instalación y/o desinstalación de cualquier software en el parque de equipos.</p> <p>La plataforma debe ser capaz de configurar el número de licencias adquiridas para cualquiera de los aplicativos de software, y comparar automáticamente el número de licencias adquiridas con las instaladas, alertando automáticamente cuando se detecten carencias en el número de licencias disponibles.</p> <p>La herramienta debe permitir establecer listas negras de software no permitido y alertar proactivamente cuando se detecten instalaciones de cualquiera de esos aplicativos</p> <p>Control del licenciamiento de software en las estaciones de trabajo, estos deben de permitir clasificarse por Centros de Costos e individual por computadora u otra categoría grupo o subgrupo que el administrador defina.</p> <p>La plataforma podrá ser capaz de realizar una consolidación del software detectado, agrupando de manera razonable, ignorando versiones menores no representativas, o diferencias de idioma. Esta consolidación a nivel global no impedirá que, a nivel individual, para cada equipo concreto, se disponga de toda la información detallada.</p> <p>La herramienta podrá permitir configurar una estructura jerárquica de categorización de software acorde a las necesidades corporativas.</p>
SEGURIDAD DE INFORMACIÓN	<p>La instalación de aplicativos puede realizarse de forma desatendida desde la consola central.</p> <p>Se ofrecerá un mecanismo de control sobre dispositivos de almacenamiento USB removibles detectados en el parque informático, tanto conectados actualmente, como datos históricos de elementos utilizados en el pasado, que no necesariamente estén conectados en este momento y es opcional el poder escanear los recursos compartidos.</p> <p>Se ofrecerá un mecanismo de trazabilidad de uso de dispositivos de almacenamiento USB removibles, que permita, entre otras opciones, detectar en qué equipos ha sido utilizado cada uno de dichos dispositivos.</p> <p>Se ofrecerán mecanismos de alerta con respecto al uso y detección de dispositivos de almacenamiento USB removibles, que permitan hacer seguimiento sobre los nuevos dispositivos detectados en el parque informático</p>
PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN	<p>Las comunicaciones entre los agentes auditores y el servidor de inventario (repositorio central de datos) se realizarán sin necesidad de servidores intermedios y utilizando mecanismos cliente/servidor sobre IP que operan correctamente en una red de área amplia basada en routers o Switch de capa 3.</p> <p>El sistema de envío de información deberá estar preparado para trabajar en entornos de red muy distribuidos con muy bajo ancho de banda para la conectividad entre el cliente y el servidor, siendo posible incluso envíos de inventarios sobre conexiones de línea telefónica, GPRS o 3G.</p> <p>El sistema de envío de información deberá estar preparado para trabajar en entornos de red muy distribuidos y no conectados, soportando el envío de información sobre Internet de forma segura utilizando los mecanismos de seguridad necesarios.</p>

[Handwritten signature]





"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN
	Toda la información enviada desde el equipo cliente hacia el equipo servidor debe viajar en todo momento encriptada, utilizando mecanismos de encriptación de máxima seguridad. El módulo de inventario tendrá prevista la contingencia de tener que operar con enlaces de comunicaciones de baja capacidad (256 Kbps y enlaces satelitales).
EVENTOS	Migraciones ya cuenta con un software de monitoreo (EYES OF NETWORK) para la detección y la implementación de Gestión de Eventos consistirá en interactuar. Para lograr esto el software de monitoreo enviara un correo a la Mesa de Servicios o crear un ticket por API.
IMPLEMENTACIÓN	La herramienta podrá ser instalada en servidores físicos o virtuales, con idénticas funcionalidades, y total independencia del sistema de virtualización a utilizar. La herramienta podrá ser instalada en servidores compartidos con otros servicios, no siendo necesarios servidores dedicados, siempre y cuando se cumplan los requisitos mínimos recomendados para la correcta ejecución de la plataforma Los motores de bases de datos podrán estar separados de las capas de aplicación, admitiendo instalaciones monolíticas en un único servidor central (sin necesidad de múltiples servidores distribuidos), o instalaciones distribuidas (en donde se limita el número de servidores a un máximo de tres (3) servidores para la capa web, capa de base de datos, y opcionalmente, servidor de recepción de datos de inventarios en redes DMZ). La base de datos deberá contener datos no encriptados para su consulta desde sistemas externos sin necesidad de contar con el apoyo del fabricante, ni contratar servicios extra adicionales.
PORTABILIDAD	Adaptabilidad a trabajos específicos, sin necesidad de conocimiento previo avanzados de software. Facilidad para instalación o reinstalación de producto en caso de incidente en el equipo. Capacidad del software para coexistir con otro software independiente, en un entorno común.



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:45:40 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:41:07 -05:00



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

ANEXO 02: CATEGORIZACION DE TICKET EN LA HERRAMIENTA DE MESA DE AYUDA

Cuadro N° 01 – Clasificación de Prioridades para incidentes

PRIORIDAD	DEFINICION Y APLICACIÓN
Critica	Cuando un incidente afecta de forma significativa una aplicación crítica del negocio, que tiene plazos de vencimiento en tiempos de atención y además impacta directamente y de forma inmediata al usuario final, que no hay alternativas que suplan la aplicación que puedan mitigar la criticidad del incidente conocido.
Alta	Un incidente que afecta las aplicaciones críticas del negocio, es sensible al tiempo, tiene un impacto indirecto sobre un usuario final, pero una solución interna y/o transitoria está disponible.
Media	Un incidente que afecta la capacidad de los usuarios para realizar operaciones normales. El servicio opera, pero con cierta dificultad.
Baja	Un incidente que altera la documentación, procesos o procedimientos, no tiene impacto en la capacidad de los usuarios de realizar operaciones normales.

Cuadro N° 02 – Matriz de estados de tickets creados como Incidente

ESTADOS	INCIDENTES
Abierto	Estado inicial de la creación
Asignado	Asignado a un 2do o 3er nivel de soporte
Cancelado	Cancelado sin resolución a pedido de Migraciones
En proceso	Las actividades de análisis, cumplimiento o resolución están en curso
Pendiente de especialista	Para los casos escalados a los especialistas (Nivel 3)
Pendiente por proveedor	Estado para escalamientos a proveedores (Nivel 4)
Pendiente por usuario	En espera, acción pendiente fuera del ámbito del SLA
Resuelto	Incidente Resuelto/Atendido
Cerrado	Cerrado manualmente o automáticamente por la herramienta luego tener dos días de resuelto.

Cuadro N° 03 – Matriz de estados de tickets creados como Solicitud

ESTADOS	SOLICITUDES
Abierto	Estado inicial de la creación
Aprobación en curso	Las actividades de aprobación están en curso
Aprobado	Se ha recibido la aprobación
Asignado	Asignado a un 2do o 3er nivel de soporte
Cancelado	Cancelado sin resolución o sin aprobación
En proceso	Las actividades de análisis, cumplimiento o resolución están en curso
Pendiente de especialista	Para los casos escalados a los especialistas (Nivel 3)
Pendiente por proveedor	Estado para escalamientos a proveedores (Nivel 4)
Pendiente por usuario	En espera, acción pendiente fuera del ámbito del SLA
Rechazado	Se ha retenido la aprobación
Resuelto	Solicitud resuelta/atendida
Cerrado	Cerrado manualmente o automáticamente por la herramienta luego tener dos días de resuelto.





"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Cuadro N° 04 – Matriz de estados de tickets creados como Problema

ESTADOS	PROBLEMAS
Abierto	Estado inicial de la creación.
Aprobación en curso	Las actividades de aprobación están en curso.
Aprobado	Se ha recibido la aprobación de migraciones.
Asignado	Asignado a un 3er nivel de soporte.
Cancelado	Cancelado sin resolución o sin aprobación.
En proceso	Las actividades de análisis, cumplimiento o resolución están en curso.
Pendiente de especialista	Para los casos escalados a los especialistas (Nivel 3)
Pendiente por proveedor	Estado para escalamientos a proveedores (Nivel 4)
Pendiente por usuario	En espera, acción pendiente fuera del ámbito del SLA
Rechazado	Se ha retenido la aprobación
Resuelto	Problema atendido
Cerrado	Cerrado manualmente o automáticamente por la herramienta luego tener dos días de resuelto

Cuadro N° 05: Condiciones o motivos bajo las cuales también se puede cerrar un incidente con las casísticas abajo listadas

MOTIVO O RAZON	DESCRIPCION
Asistencia y Orientación	La resolución del ticket fue adquirida por la provisión de asistencia técnica y/o funcional hacia el usuario.
No se encuentra incidente	Los síntomas del problema no pueden ser replicadas por el usuario o por el área de soporte.
Sin resolución	No se pudo entregar una solución permanente al problema ni tampoco una temporal, por lo que se registraría un ticket problema.
Resuelto	Se halla una solución definitiva al problema.
Arreglo Temporal	El incidente fue resuelto por medio de un arreglo temporal, no por una solución definitiva al mismo, por lo que se registraría un ticket problema.
Cierre del usuario	El usuario solucionó el incidente o los síntomas del mismo han desaparecido.
Error del usuario	El problema se generó por un inapropiado uso de un recurso, o por la falta de capacitación del usuario.

Cuadro N° 06: Matriz del cálculo de prioridades y objetivos

MATRIZ DE CALCULO DE PRIORIDADES				
URGENCIAS / IMPACTOS		ALTO	MEDIO	BAJO
Alta		ALTA	ALTA	MEDIA
Media		ALTA	MEDIA	BAJA
Baja		MEDIA	BAJA	BAJA

CÓDIGO DE PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO DE RESOLUCIÓN
1	Crítico/Mayor	30 min
2	Alto	2 horas
3	Medio	6 horas
4	Bajo	24 horas
5	Planeado	60 horas

Nota: Los Cuadros presentados en el Anexo 02 son referenciales, en coordinación con el Postor ganador se evaluará la adecuación en la herramienta de mesa de ayuda.



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:46:02 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:41:50 -05:00



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

ANEXO 03: ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

El presente **COMPROMISO** es asumido por quien lo suscribe, bajo los términos y condiciones siguientes:

PRIMERA: DEL OBJETO

Se encuentra comprendido:

1. La información que **MIGRACIONES** proporcione ya sea de forma oral, gráfica, escrita, digital o en cualquier otra modalidad para la presente actividad o servicio.
2. La información que resulte de la actividad o servicio prestado a **MIGRACIONES**.

SEGUNDA: DE LAS OBLIGACIONES

1. No revelar, suministrar o transferir la información que reciba de **MIGRACIONES** para la ejecución de la actividad o servicio, bajo ninguna circunstancia.
2. Advertir y garantizar la confidencialidad y secreto de la información facilitada por **MIGRACIONES**. Lo anterior abarca —en caso de tratarse de persona jurídica— a nuestros funcionarios, empleados y/o subcontratados, asociados y a cualquier persona que deba tener acceso a dicha información para el correcto cumplimiento de la actividad o servicio.
3. Transferir toda la información establecida en la cláusula **PRIMERA** única y exclusivamente a **MIGRACIONES**, salvo autorice formalmente lo contrario en caso la legislación vigente o un mandato judicial exija su publicación.
4. Notificar a **MIGRACIONES** cualquier incidente que transgreda el cumplimiento de la presente obligación.
5. Brindar a **MIGRACIONES** todas las facilidades para verificar el cumplimiento del presente **COMPROMISO**, si la entidad lo considera pertinente

TERCERA: DE LA INAPLICACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente **COMPROMISO**, la obligación de confidencialidad no se aplicará cuando la información se encontrará bajo dominio público en el momento que **MIGRACIONES** lo suministre.

CUARTA: DE LA VIGENCIA

El presente **COMPROMISO** entra en vigencia a partir de la fecha de su rúbrica hasta que la entidad lo haga de dominio público.

Nombre de la institución o empresa (de corresponder)	
Nombres y apellidos completos	
Cargo	
Tipo de documento de identificación (DNI, carnet de extranjería)	
Número de documento de identificación	
Firma	
Fecha	

[NOTA: Esta tabla puede replicarse conforme el número de personas que suscribirán el presente documento]



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:46:10 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:42:19 -05:00



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

ANEXO 04: CANTIDAD DE ESTACIONES DE TRABAJO MIGRACIONES

SEDES A NIVEL NACIONAL	CANTIDAD
SEDE CENTRAL	600
PUESTO DE CONTROL MIGRATORIO AIJCH	61
PUESTO DE CONTROL MIGRATORIO PTO. CALLAO	07
JEFATURA ZONAL TARAPOTO	08
JEFATURA ZONAL TRUJILLO	20
JEFATURA ZONAL PUERTO MALDONADO	16
JEFATURA ZONAL CHIMBOTE	12
JEFATURA ZONAL PUCALLPA	12
JEFATURA ZONAL CHICLAYO	28
JEFATURA ZONAL IQUITOS	28
JEFATURA ZONAL ILO	09
JEFATURA ZONAL PUNO	23
JEFATURA ZONAL AREQUIPA	22
JEFATURA ZONAL TACNA	69
JEFATURA ZONAL CUSCO	23
JEFATURA ZONAL PIURA	22
JEFATURA ZONAL TUMBES	46
JEFATURA ZONAL HUANCAYO	08
TOTAL EQUIPOS	1014



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:46:19 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:42:38 -05:00

Importante

Para determinar que los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, el comité de selección incorpora los requisitos de calificación previstos por el área usuaria en el requerimiento, no pudiendo incluirse requisitos adicionales, ni distintos a los siguientes:

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>TÍTULO PROFESIONAL del personal clave requerido como Jefe de Proyecto en las carreras de Ingeniería de Sistemas o Computación o Informática o Telecomunicaciones o de Software o Electrónica o Ciencias de la Computación o Redes y Comunicaciones o Licenciado en Computación o Seguridad Informática o Estadística e Informática, Sistemas de Información, Industrial, sistema empresarial.</p> <p>TITULO PROFESIONAL del personal clave requerido como Service Manager en las carreras de Ingeniería de Sistemas o Computación o Informática o Telecomunicaciones o de Software o Electrónica o Ciencias de la Computación o Redes y Comunicaciones o Licenciado en Computación o Seguridad Informática o Estadística e Informática, Sistemas de Información, Industrial, sistema empresarial.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El TÍTULO PROFESIONAL será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso TÍTULO PROFESIONAL no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
A.1.2	CAPACITACIÓN
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Jefe de proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un mínimo de 120 horas u horas lectivas u horas académicas del curso de Gestión de Proyectos o certificación PMP vigente. - Un mínimo de 24 horas u horas lectivas u horas académicas, Curso o Certificación ITIL Foundation. <p>Service Manager:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un mínimo de 24 horas u horas lectivas u horas académicas, Curso o Certificación en ITIL. - Un mínimo de 120 horas u horas lectivas u horas académicas, Curso o Diplomado en Gestión de Proyectos. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará con copia simple de CONSTANCIAS o CERTIFICADOS.</p>
	<p>Importante</p> <p>Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.</p>
A.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

Requisitos:

Cinco (05) años como mínimo en cargos de gerente de Proyecto o Jefe de Operaciones de TI o Jefe de Proyectos o Coordinador de Proyectos relacionados a TI, pudiendo ser todo lo mencionado acumulativo del personal clave requerido como jefe de proyecto. La misma que será computada a partir del grado de bachiller.

Cuatro (04) años como mínimo en cargos de operador de Servicios de TI bajo el marco de referencia de ITIL o implementando Mesas de Ayuda o Centros de Servicios al Usuario y/o Help Desk de TI, pudiendo ser todo lo mencionado acumulativo del personal clave requerido como service manager. La misma que será computada a partir del grado de bachiller.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

Acreditación:

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

Importante

- *Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.*
- *En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.*
- *Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.*
- *Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.*

B EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a un S/ 1,000,000.00 (Un millón con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes;

1. Servicio de soporte técnico, servicio de mesa de ayuda, servicio de mesa de servicios, servicio de Help Desk, Service Desk y/o Servicio de Outsourcing de Help Desk.
2. Centros de soporte y atención a usuarios, servicio de gestión de servicios de TI, mesa de administración de servicios.
3. Implementación de soluciones para la gestión de incidentes y/o requerimientos de aplicaciones y/o infraestructura tecnológica.
4. Mantenimiento y soporte de servidores en general, mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos informáticos y equipos biométricos.
5. Servicio de outsourcing o tercerización de servicios de infraestructura TI.
6. Servicio de Integración de Servicios y Gestión Global, donde se realizó la interoperabilidad, administración, gestión, control, seguimiento, monitoreo, gestión de incidentes, integración.
7. Servicio de Monitoreo de Gestión de incidentes
8. Servicio de Monitoreo de Infraestructura

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago⁸, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el **Anexo N° 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo N° 9**.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

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

Importante



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239892 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:43:25 -05:00



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239892 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:46:50 -05:00

⁸ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0055-2018-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".

- *Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*
- *En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*

Importante

- *Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.*
- *El cumplimiento de los Términos de Referencia se realiza mediante la presentación de una declaración jurada. De ser el caso, adicionalmente la Entidad puede solicitar documentación que acredite el cumplimiento del algún componente de estos. Para dicho efecto, consignará de manera detallada los documentos que deben presentar los postores en el literal e) del numeral 2.2.1.1 de esta sección de las bases.*
- *Los requisitos de calificación determinan si los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada.*



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:47:01 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:43:37 -05:00

**CAPÍTULO IV
FACTORES DE EVALUACIÓN**

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

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

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
<p>A. PRECIO</p> <p><u>Evaluación:</u></p> <p>Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará mediante registro en el SEACE o el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6), 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_i = Puntaje de la oferta a evaluar O_i = Precio i O_m = Precio de la oferta más baja PMP = Puntaje máximo del precio</p> <p style="text-align: right;">100 puntos</p>

Importante

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



Firmado digitalmente por ORTIZ AGUILAR Alexander FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:47:10 -05:00



Firmado digitalmente por MARCELO BOCANEGRA Sonia Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:43:48 -05:00

CAPÍTULO V
PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

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

Conste por el presente documento, la contratación del servicio de SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE LA HERRAMIENTA DE MESA DE AYUDA PARA EL PROCESO DE EMISIÓN DESCENTRALIZADA DE PASAPORTES ELECTRÓNICOS que celebra de una parte [CONSIGNAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD], en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], representada por [.....], identificado con DNI N° [.....], y de otra parte [.....], con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], inscrita en la Ficha N° [.....] Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], debidamente representado por su Representante Legal, [.....], con DNI N° [.....], según poder inscrito en la Ficha N° [.....], Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [.....], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° 005-2021-MIGRACIONES** para la contratación de SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE LA HERRAMIENTA DE MESA DE AYUDA PARA EL PROCESO DE EMISIÓN DESCENTRALIZADA DE PASAPORTES ELECTRÓNICOS, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE LA HERRAMIENTA DE MESA DE AYUDA PARA EL PROCESO DE EMISIÓN DESCENTRALIZADA DE PASAPORTES ELECTRÓNICOS.

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

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

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

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO⁹

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en [INDICAR MONEDA], en [INDICAR SI SE TRATA DE PAGO ÚNICO, PAGOS PARCIALES O PAGOS PERIÓDICOS], luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

⁹ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

funcionario.

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

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

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

CLÁUSULA SEXTA: PRESTACIONES ACCESORIAS¹⁰

Las prestaciones accesorias tienen por objeto [CONSIGNAR EL OBJETO DE LAS PRESTACIONES ACCESORIAS].

El monto de las prestaciones accesorias asciende a [CONSIGNAR MONEDA Y MONTO], que incluye todos los impuestos de Ley.

El plazo de ejecución de las prestaciones accesorias es de [...], el mismo que se computa desde [CONSIGNAR SI ES DEL DÍA SIGUIENTE DEL CUMPLIMIENTO DE LAS PRESTACIONES PRINCIPALES, DESDE LA FECHA QUE SE ESTABLEZCA EN EL CONTRATO O DESDE LA FECHA EN QUE SE CUMPLAN LAS CONDICIONES PREVISTAS EN EL CONTRATO PARA EL INICIO DE LA EJECUCIÓN DE LAS PRESTACIONES ACCESORIAS, DEBIENDO INDICAR LAS MISMAS EN ESTE ULTIMO CASO].

[DE SER EL CASO, INCLUIR OTROS ASPECTOS RELACIONADOS A LA EJECUCIÓN DE LAS PRESTACIONES ACCESORIAS].

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

Importante



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:44:18 -05:00

Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:47:31 -05:00

¹⁰ 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) accesoria(s), 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.

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

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

En el caso que corresponda, consignar lo siguiente:

- Garantía fiel cumplimiento por prestaciones accesorias: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la [INDICAR EL TIPO DE GARANTÍA PRESENTADA] N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE], la misma que debe mantenerse vigente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

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 por el literal a) del numeral 155.1 del artículo 155 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA DÉCIMA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el plazo máximo de [CONSIGNAR SIETE (7) DÍAS O MÁXIMO QUINCE (15) DÍAS, EN CASO SE REQUIERA EFECTUAR PRUEBAS QUE PERMITAN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN] días de producida la recepción.

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

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

CLÁUSULA UNDÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

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

CLÁUSULA DUODÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

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

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de [CONSIGNAR TIEMPO EN AÑOS, NO MENOR DE UN (1) AÑO] año(s) 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.

Las otras penalidades son las siguientes:

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Tiempo de Solución Correctiva (Soporte Técnico)	$R = FHS - FHR$ R = Tiempo de Solución sobre la atención reportada, debe ser menor o igual a doce horas $R \leq 12$ horas. FHS= Fecha y hora de solución sobre la atención reportada. FHR= Fecha y hora del registro de la atención (teléfono o e-mail que remita el Contratista).	01 a 03 atenciones fuera de la hora sin solucionar = 25% de una UIT* 04 a 07 atenciones fuera de la hora sin solucionar, = 50% de una UIT* 08 a más atenciones fuera de la hora sin solucionar, = 75% de una UIT*
2	Tiempo de Solución del Servidor Principal inoperativo	$R = FHS - FHR$ R = Tiempo de tolerancia de reparación o cambio, debe ser menor o igual a cinco horas $R \leq 05$ horas. FHS= Fecha y hora del registro en la constancia técnica, de tener el equipo operativo. FHR= Fecha y hora del registro en la constancia técnica de solicitar la reparación o cambio del equipo inoperativo.	Una (01) UIT* si se tiene más de cinco (05) horas con el equipo inoperativo.

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

Firmado digitalmente por ORTIZ
AJULIAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:57:15 -05:00

Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Foxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:42:04 -05:00

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 CONTROVERSIAS¹¹

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

¹¹ 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).

los gastos que demande esta formalidad.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

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

DOMICILIO DE LA ENTIDAD: [.....]

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

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

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

"LA ENTIDAD"

"EL CONTRATISTA"



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:58:04 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:48:15 -05:00

(Firma manuscrita)

ANEXOS



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:58:15 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:48:27 -05:00

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2021-MIGRACIONES
Presente.-

El que se suscribe, [... ..], postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], con poder inscrito en la localidad de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] en la Ficha N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] Asiento N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE ¹²		Sí	No
Correo electrónico :			

Autorización de notificación por correo electrónico:

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.
4. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
5. Notificación de la orden de servicios¹³

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]


Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:59:32 -05:00


Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:48:38 -05:00

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

Importante

¹² Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el artículo 149 del Reglamento.

¹³ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los cien mil Soles (S/ 100 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

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

Importante

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

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2021-MIGRACIONES
Presente.-

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

Datos del consorciado 1			
Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE ¹⁴	Sí	No	
Correo electrónico :			

Datos del consorciado 2			
Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE ¹⁵	Sí	No	
Correo electrónico :			

Datos del consorciado ...			
Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE ¹⁶	Sí	No	
Correo electrónico :			

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

¹⁴ En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el artículo 149 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

¹⁵ Ibídem.

¹⁶ Ibídem.

... [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 servicios¹⁷

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 10:59:54 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:49:13 -05:00

¹⁷ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los cien mil Soles (S/ 100 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 2

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

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2021-MIGRACIONES
Presente.-

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

- i. No haber incurrido y me obligo a no incurrir en actos de corrupción, así como a respetar el principio de integridad.
- ii. No tener impedimento para postular en el procedimiento de selección ni para contratar con el Estado, conforme al artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado.
- iii. Que mi información (en caso que el postor sea persona natural) o la información de la persona jurídica que represento, registrada en el RNP se encuentra actualizada.
- iv. Conocer las sanciones contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como las disposiciones aplicables del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- v. Participar en el presente proceso de contratación en forma independiente sin mediar consulta, comunicación, acuerdo, arreglo o convenio con ningún proveedor; y, conocer las disposiciones del Decreto Legislativo N° 1034, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.
- vi. Conocer, aceptar y someterme a las bases, condiciones y reglas del procedimiento de selección.
- vii. Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presento en el presente procedimiento de selección.
- viii. Comprometerme a mantener la oferta presentada durante el procedimiento de selección y a perfeccionar el contrato, en caso de resultar favorecido con la buena pro.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:00:05 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:49:02 -05:00

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

Importante

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

ANEXO N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2021-MIGRACIONES
Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE LA HERRAMIENTA DE MESA DE AYUDA PARA EL PROCESO DE EMISIÓN DESCENTRALIZADA DE PASAPORTES ELECTRÓNICOS de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:00:16 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:49:24 -05:00

Importante

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

ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2021-MIGRACIONES
Presente.-

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente procedimiento de selección en el plazo de [CONSIGNAR EL PLAZO OFERTADO].

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:00:26 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:49:37 -05:00

ANEXO N° 5
PROMESA DE CONSORCIO
(Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2021-MIGRACIONES
Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta al **CONCURSO PÚBLICO N° 005-2021-MIGRACIONES**.

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

- a) Integrantes del consorcio
1. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1].
 2. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2].
- b) Designamos a [CONSIGNAR NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE COMÚN], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], como representante común del consorcio para efectos de participar en todos los actos referidos al procedimiento de selección, suscripción y ejecución del contrato correspondiente con [CONSIGNAR NOMBRE DE LA ENTIDAD]. Asimismo, declaramos que el representante común del consorcio no se encuentra impedido, inhabilitado ni suspendido para contratar con el Estado.
- c) Fijamos nuestro domicilio legal común en [.....].
- d) Las obligaciones que corresponden a cada uno de los integrantes del consorcio son las siguientes:
- | | | |
|----|---|--------------------------|
| 1. | OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] | [%] ¹⁸ |
| | [DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1] | |
| 2. | OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] | [%] ¹⁹ |
| | [DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2] | |
| | TOTAL OBLIGACIONES | 100%²⁰ |

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

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

Importante

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

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

¹⁹ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

²⁰ Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

ANEXO N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2021-MIGRACIONES
Presente.-

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

CONCEPTO			PRECIO TOTAL
SERVICIO DE IMPLEMENTACION DE LA HERRAMIENTA DE MESA DE AYUDA PARA EL PROCESO DE EMISIÓN DESCENTRALIZADA PASAPORTES ELECTRÓNICOS	PRESTACION PRINCIPAL	SERVICIO	
	PRESTACION ACCESORIA	CAPACITACION SOPORTE Y MANTENIMIENTO	
TOTAL			

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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

“El postor debe detallar en el precio de su oferta, el monto correspondiente a la prestación principal y las prestaciones accesorias”.

Firmado digitalmente por
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:00:57 -05:00

Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:50:08 -05:00

ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2021-MIGRACIONES
Presente.-

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

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²¹	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²²	EXPERIENCIA A PROVENIENTE ²³ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁴	TIPO DE CAMBIO O VENTA ²⁵	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁶
1										
2										
3										
...										
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Firmado digitalmente por ORTIZ
AQUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:01:10 -05:00

Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:50:26 -05:00

²¹ Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

²² 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.

²³ Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente. Al respecto, según la Opinión N° 216-2017/DTN "Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz". Del mismo modo, según lo previsto en la Opinión N° 010-2013/DTN, "... en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe".

²⁴ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

²⁵ El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

²⁶ Consignar en la moneda establecida en las bases.

ANEXO N° 9

DECLARACIÓN JURADA
(NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2021-MIGRACIONES
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

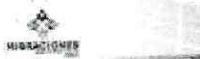
Importante

A efectos de cautelar la veracidad de esta declaración, el postor puede verificar la información de la Relación de Proveedores Sancionados por el Tribunal de Contrataciones del Estado con Sanción Vigente en <http://portal.osce.gob.pe/rnp/content/relación-de-proveedores-sancionados>.

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



Firmado digitalmente por ORTIZ
AGUILAR Alexander FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:01:19 -05:00



Firmado digitalmente por
MARCELO BOCANEGRA Sonia
Roxana FAU 20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 01.06.2021 11:50:17 -05:00

