

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

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



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

SIMBOLOGÍA UTILIZADA:

Nº	Símbolo	Descripción
1	[ABC] / [.....]	La información solicitada dentro de los corchetes sombreados debe ser completada por la Entidad durante la elaboración de las bases.
2	[ABC] / [.....]	Es una indicación, o información que deberá ser completada por la Entidad con posterioridad al otorgamiento de la buena pro para el caso específico de la elaboración de la PROFORMA DEL CONTRATO; o por los proveedores, en el caso de los ANEXOS de la oferta.
3	Importante • Abc	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
4	Advertencia • Abc	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
5	Importante para la Entidad • Xyz	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y deben ser eliminadas una vez culminada la elaboración de las bases.

CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:

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

Nº	Características	Parámetros
1	Márgenes	Superior : 2.5 cm Inferior: 2.5 cm Izquierda: 2.5 cm Derecha: 2.5 cm
2	Fuente	Arial
3	Estilo de Fuente	Normal: Para el contenido en general Cursiva: Para el encabezado y pie de página Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
4	Color de Fuente	Automático: Para el contenido en general Azul : Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
5	Tamaño de Letra	16 : Para las dos primeras hojas de las Secciones General y Específica 11 : Para el nombre de los Capítulos. 10 : Para el cuerpo del documento en general 9 : Para el encabezado y pie de página Para el contenido de los cuadros, pudiendo variar, según la necesidad 8 : Para las Notas al pie
6	Alineación	Justificada: Para el contenido en general y notas al pie. Centrada : Para la primera página, los títulos de las Secciones y nombres de los Capítulos)
7	Interlineado	Sencillo
8	Espaciado	Anterior : 0 Posterior : 0
9	Subrayado	Para los nombres de las Secciones y para resaltar o hacer hincapié en algún concepto

INSTRUCCIONES DE USO:

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

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

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

CONCURSO PÚBLICO N° 006-2021-SEDALIB S.A

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA
GESTIONADA Y SERVICIO DE CALL CENTER**



DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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



SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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



CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

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

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

1.2. CONVOCATORIA

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

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

Importante



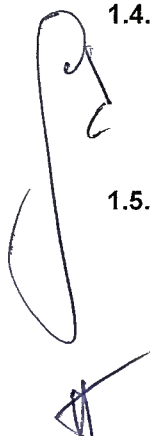
- *Para registrarse como participante en un procedimiento de selección convocado por las Entidades del Estado Peruano, es necesario que los proveedores cuenten con inscripción vigente y estar habilitados ante el Registro Nacional de Proveedores (RNP) que administra el Organismo Supervisor de las Contrataciones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

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

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

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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



Importante

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

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

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

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

Advertencia

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

Importante

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

1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

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

Importante

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

1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

Importante

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

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

1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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

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

1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

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

1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

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

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

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

Importante

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



CAPÍTULO II SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

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

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

Importante

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

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

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

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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

CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

3.2. GARANTÍAS

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

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

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

Importante

- En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.
- En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establecen los numerales 149.4 y 149.5 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

Importante

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

Advertencia

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

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

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

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

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

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

3.5. ADELANTOS

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

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

3.8. PAGOS

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

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

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

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

Advertencia

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

3.9. DISPOSICIONES FINALES

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

SECCIÓN ESPECÍFICA

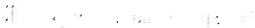
CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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



CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : SEDALIB S.A
RUC N° : 20131911310
Domicilio legal : AV. F. Villarreal N° 1300 Urb Semirustica El Bosque Trujillo
Teléfono: : 044-482348
Correo electrónico: : 

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto CONTRATACION DE SERVICIO DE LA TELEFONIA CORPORATIVA EN MODALIDAD GESTIONADA Y SERVICIO DE CALL CENTER – PERIODO 2021-2024

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 281-2021-SEDALIB S.A el 02.09.2021

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.

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

36 meses

1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases en versión impresa o digital, según su elección, para cuyo efecto deben:


Pagar en :	N° Cuenta : 570-1175105-0-21
Banco :	Banco de Crédito del Perú
N° CCI :	002-570-001175105021-09
Recoger en :	Oficina de Logística (*)
Costo de Bases :	Impresa: s/5.00
Digital :	s/ 5.00

(*)Oficina ubicada en la Av. Federico Villarreal N° 1300 – Urb Semi Rustica El Bosque - Trujillo

1.10. BASE LEGAL

- Ley N° 30879 Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2021.
- Ley N° 30880 de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2021
- Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, en adelante la Ley.
- Decreto Legislativo 1444 modificación de la Ley de Contrataciones del Estado N° 30225 (vigencia a partir de 30 de enero de 2019).
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en adelante el Reglamento.
- Directivas del OSCE.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- Directiva N° 005-2019-OSCE/CD Participación de proveedores en consorcio en las contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N°013-2013-PRODUCE TUO de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial.
- Ley N°29973 Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Normas de la SUNASS
- Resolución N° 011-2007- SUNASS-CD
- Directiva N°053-2005-SEDALIB S.A.-40000-GG Tratamiento de las Cartas Fianzas.
- Oficio N° 5196-2011-SBD de fecha 27 de Enero del 2011
- Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento el Decreto Supremo N°005-2012-TR.
- Disposiciones legales emitidas por los sectores competentes, que establecen medidas destinadas a prevenir y controlar la propagación del COVID-19.

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

A large, stylized handwritten signature in blue ink is positioned on the left side of the page. To its right, there is a circular stamp, partially obscured by the signature, which appears to contain some text or a logo.

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.

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**)
- 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**)

Importante para la Entidad

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/>

- 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.

2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

Importante para la Entidad

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

Incorporar a las bases o eliminar, según corresponda.

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

Advertencia

El comité de selección no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los 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.
- b) Garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, de ser el caso.
- c) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
- d) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- e) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- f) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – 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) Detalle del precio de la oferta de cada uno de los servicios que conforman el paquete⁷.

Importante

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*
- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo*

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.

⁷ Incluir solo en caso de contrataciones por paquete.

establece el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.

- En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.

Importante

- Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.
- De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya⁸.
- 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 Oficina de Logística Av. Federico Villarreal N° 1300 Urb. Semirústica El Bosque, Trujillo. En dicha oficina también se firmará el contrato.

2.5. ADELANTOS⁹

"La Entidad otorgará un (01) adelanto directo por el Treinta (30) % del monto del contrato original.

El contratista debe solicitar los adelantos dentro de los ocho (08) días siguientes a la suscripción del contrato, adjuntando a su solicitud la garantía por adelantos¹⁰ mediante carta fianza o póliza de caución acompañada del comprobante de pago correspondiente. Vencido dicho plazo no procede la solicitud.

La Entidad debe entregar el monto solicitado dentro de los siete (07) días siguientes a la presentación de la solicitud del contratista".

El contratista debe solicitar los adelantos dentro de los ocho (08) días siguientes a la suscripción del contrato, adjuntando a su solicitud la garantía por adelantos¹¹ mediante Carta Fianza

⁸ Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

⁹ Si la Entidad ha previsto la entrega de adelantos, debe prever el plazo en el cual el contratista debe solicitar el adelanto, así como el plazo de entrega del mismo, conforme a lo previsto en el artículo 156 del Reglamento.

¹⁰ De conformidad con el artículo 153 del Reglamento, esta garantía debe ser emitida por idéntico monto y un plazo mínimo de vigencia de tres (3) meses, renovable por un plazo idéntico hasta la amortización total del adelanto otorgado. Cuando el plazo de ejecución contractual sea menor a tres (3) meses, las garantías pueden ser emitidas con una vigencia menor, siempre que cubra la fecha prevista para la amortización total del adelanto otorgado.

¹¹ De conformidad con el artículo 153 del Reglamento, esta garantía debe ser emitida por idéntico monto y un plazo mínimo de vigencia de tres (3) meses, renovable por un plazo idéntico hasta la amortización total del adelanto otorgado. Cuando el plazo de ejecución contractual sea menor a tres (3) meses, las garantías pueden ser emitidas con una vigencia menor, siempre que cubra la fecha prevista para la amortización total del adelanto otorgado.

acompañada del comprobante de pago correspondiente. Vencido dicho plazo no procede la solicitud.

La Entidad debe entregar el monto solicitado dentro de los siete (07) días siguientes a la presentación de la solicitud del contratista”.

2.6. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en dos pagos:

Primer pago 30% a la entrega y conformidad de los equipos.

El 70% se pagará en forma mensual, durante los 36 meses que dura el contrato.

2.7. REAJUSTE DE LOS PAGOS

De acuerdo a lo previsto en el numeral 38.1 del artículo 38 del reglamento



CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

3.1. REQUERIMIENTO TÉCNICOS MÍNIMOS

SERVICIO DE TELEFONÍA CORPORATIVA EN MODALIDAD DE GESTIÓN Y SERVICIO DE CALL CENTER

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de Telefonía Corporativa en Modalidad Gestionada y Servicio de Call Center.

2. FINALIDAD PÚBLICA

Se encuentra enmarcada dentro de los objetivos de primer nivel de Mejorar la Gestión Empresarial y Mejorar la Comunicación y la Atención al Cliente, así como se despliega en los objetivos de segundo nivel de Optimizar la Gestión en el Desarrollo de Tecnología de Información, teniendo como actividad principal la contratación del servicio de telefonía fija y servicio de CALL CENTER para el Centro Operativo Principal SAPITOS, Administraciones, y sede de operaciones Pesqueda, con el objeto de garantizar la comunicación telefónica de entrada y salida a nivel Empresa.

3. ANTECEDENTES

SEDALIB como empresa de servicios públicos siempre ha tenido la necesidad de mantener una comunicación efectiva entre sus administraciones, usuarios internos y clientes; actividad que hace necesario contar con una empresa integradora especializada en Telecomunicaciones que brinde los servicios de Telefonía IP corporativa en modalidad de Gestionada y servicios de CALL CENTER. El Proveedor deberá comprometerse a realizar la instalación, configuración y pruebas hasta dejar operativo los servicios que conforma la solución requerida. El proveedor deberá asumir todos los costos para la puesta en marcha de los servicios con los alcances y lineamiento que especifique en su propuesta técnica debidamente detallada.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

El presente proceso de selección tiene por objeto la contratación del servicio de Telefonía Fija y Servicio de CALL CENTER, para el centro de operativo principal los Sapitos y los anexos extendidos a través de la VPN para la oficina de Pesqueda, administraciones ubicadas en las provincia de Trujillo (Trujillo, Salaverry, Moche, Huamán, Huanchaco, La Esperanza y El Porvenir), provincia de Ascope (Chocope, Paijan Puerto malabrigo) y la provincia de Chepen(Chepen, Pacanguilla), con el fin garantizar la comunicación de Telefonía de Entrada y salida a nivel Empresa.

5. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

SERVICIOS	COMPONENTES MÍNIMOS SOLICITADOS
Telefonía Gestionada	<ul style="list-style-type: none">- 01 Servidor de Comunicaciones IP- 210 Teléfonos IP Modelo Tipo I- 20 Teléfonos IP Modelo Tipo II- 06 Unidad De Control Multipunto Para Sala De Conferencias- 01 Gateway GSM- 01 Tarificador- 01 acceso Primario digital, tipo RDSI-PRI de 30 canales.- 01 Bolsa de minutos libres de 60,000 minutos repartidos en los 30 canales.
Call Center	<ul style="list-style-type: none">- 01 IVR (Respuesta Interactiva De Voz) Sistema de Gestión de Contactos.- 01 Distribución Automática de Llamadas (ACD):- 01 Sistema de Integración de La Telefonía con la Computadora (CTI)- 01 Sistema de Grabación de Llamadas- 01 Sistema de Reportes.- 01 Sistema de Gestión de Contactos.- 01 Sistema de Monitoreo en Tiempo Real- 01 acceso Primario digital, tipo RDSI-PRI de 30 canales.- 01 Bolsa de minutos libres de 60,000 minutos repartidos en los 30 canales.- 01 Dispositivo de Estadísticas de información.
Contingencia	<ul style="list-style-type: none">- Set de veinte (20) teléfonos del Tipo I o mejores características.- Set de dos (02) Teléfonos del Tipo II o mejores características- Un Servidor de comunicaciones IP de respaldo que deberá soportar a todos los anexos IP en caso de falla de la central telefónica IP principal.- 02 Líneas adicionales a los primarios solicitados en caso fallen.

5.1. ACTIVIDADES:

5.1.1. SERVICIO DE TELEFONIA CORPORATIVA EN MODALIDAD DE GESTION

REQUISITOS GENERALES:

El servicio de Telefonía Corporativa en modalidad Gestionada, deberá estar implementada sobre una plataforma tecnológica de Comunicaciones integrada tanto el servidor de comunicaciones IP como los Teléfonos deben ser nuevos y de fabricación del presente año y de primer uso, cumpliendo con las siguientes características mínimas, para lo cual los postores deberán presentar en forma obligatoriamente y para cada componente la presentación contenida en folletos, instructivos o catálogos, que podrá ser presentada en el idioma original. Esta información es de carácter obligatorio para efectos de que el Comité Especial pueda evaluar objetivamente los equipos para el servicio a brindar, además Las ofertas que no cumplan con presentar los datos solicitados serán DESCALIFICADAS:

5.1.1.1. SERVIDOR DE COMUNICACIONES IP:

- Deberá estar certificada y homologada por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones del Perú
- Deberá estar basada en una arquitectura que de manera inteligente y con el uso de estándares de la industria permita el desarrollo de un ambiente de comunicaciones que habilite la expansión y desarrollo sencillo de la misma y de nuevas aplicaciones adaptables a esta, según las necesidades de SEDALIB.
- Todos los componentes de la plataforma tecnológica de comunicaciones (software y terminales IP Físicos) deberán ser compatibles con el Servidor de Comunicaciones IP con el fin de asegurar el buen funcionamiento, administración e interoperabilidad, además de permitir un soporte uniforme a lo largo de la implementación. Además, esta plataforma tecnológica de comunicaciones debe ser compatible con más de una marca de teléfonos IP existente en el mercado, en caso de ser requerido.
- La arquitectura de la plataforma tecnológica de comunicaciones deberá ser abierta y tener como modelo el estándar IMS (IP Multimedia Subsystem) reconocido por las principales Organizaciones de Telecomunicaciones en el mundo (ITU-T, 3GPP, 3GPP2) a fin de garantizar a SEDALIB la posibilidad de integrarse a futuro con otras aplicaciones y dispositivos de terceros, o servicios públicos tipo nube (CLOUD) que utilicen el protocolo SIP.
- El software para la solución de Telefonía IP ofertado debe soportar la instalación en diferentes plataformas tecnológicas; en un servidor propio de la marca, en servidores industriales estándares de Terceros, en plataformas virtualizados.
- Deberá soportar la integración y desarrollo con los siguientes business frameworks: Google y Microsoft.
- El Servidor de Telefonía en la plataforma tecnológica de comunicaciones deberá poseer una arquitectura distribuida que permita:
 - o Centralizar el procesamiento de las llamadas y su administración en un nodo principal, el cual estará instalado y operando en las oficinas de SEDALIB.
 - o Debe extender los servicios de Telefonía a través de una red IP en las oficinas de SEDALIB o en localidades remotas, utilizando gabinetes (Gateways) o teléfonos IP extendidos.
- Características Técnicas:
 - o Debe de ser tipo rackeable.
 - o Debe de presentar una memoria flash como mínimo de 8 GB
 - o Debe presentar una memoria RAM de 2 GB o superior
 - o Debe contar como mínimo 1 puerto USB 2.0.
 - o Debe contar con un mínimo de dos puertos 10/100/1000 Ethernet con conector RJ45

- Debe tener como mínimo una interfaz de red para gestión.
- Debe soportar como mínimo un Módulo DSP (Digital Signal Processing).
- Debe soportar SIP TRUNK
- Debe soportar mínimo dos (02) módulos FXO.
- Debe soportar mínimo un (01) módulo primario
- Capacidad:
 - El sistema deberá de poder escalar como mínimo hasta 500 usuarios sin necesidad de alguna licencia externa o adicional.
 - Procesamiento de las comunicaciones en tiempo real.
 - El sistema debe de incluir un Módulo de Grabación.
 - El sistema debe estar en Alta disponibilidad sin necesidad de alguna licencia externa
- Tecnología:
 - Deberá ser de tecnología IP.
 - Arquitectura cliente/servidor.
 - El aplicativo de llamadas deberá basarse en software con su respectiva consola o plataforma de gestión.
- Flexibilidad:
 - Deberá ser de tecnología de última generación, que posea una arquitectura distribuida, escalable y flexible, que brinde servicios de Telefonía IP nativa, asegurando la vigencia de la solución corporativa.
- Códec:
 - Todos los teléfonos IP y las comunicaciones de estos con otros tipos de teléfonos o troncales, debe poder configurarse con los estándares de compresión (G.711a, G.711u, G729a, G.722, entre otros).
- Interfaces:
 - Debe soportar mínimo 24 puertos FXO/FXS
 - Debe soportar mínimo 8 módulos GSM/UMTS
 - Debe soportar mínimo 1 puerto E1
 - La solución deberá permitir conectarse a la Red LAN y WAN mediante interfaces Ethernet.
- Plan de numeración:
 - La solución deberá permitir la implementación de un plan de numeración uniforme y personalizable.
 - El plan de numeración será provisto por la Unidad de Sistemas e Información.
- Seguridad:
 - El sistema deberá de habilitar el cifrado (conocido también como encriptación) de la voz y la señalización para mantener la integridad y seguridad de las comunicaciones; teniendo la posibilidad de elegir que usuarios cifraran sus comunicaciones.
- Gestión:
 - Debe incluir una plataforma de aprovisionamiento que permita automatizar el proceso para la implementación inicial, así como para los cambios, movimientos, adiciones y bajar para la etapa de mantenimiento.
- IVR:
 - El sistema deberá contar con una operadora automática que permita presentar un mensaje de bienvenida a nivel de audio, y poder distribuir la llamada de acuerdo al número de extensión requerido (tonos DTMF - dual - tone multifrequency), en su defecto enviar la comunicación a una operadora.
 - Se deberá de incluir el audio con calidad profesional para el mensaje de bienvenida.
- Funcionalidades: Como mínimo:



- Caller ID.
- Parqueo de llamada.
- Música en espera.
- Transferencia de llamada.
- Call pickup.
- Call RoutingDesvíos de llamadas.
- Llamada en espera.
- Vlan.
- Paginación (Perifoneo interno a través de los altavoces de los teléfonos IP)
- Colas de llamadas.
- Monitoreo de la PBX
- Monitoreo de los recursos
- Gestión de llamada en conferencias por web.
- DND.
- Conferencias Múltiples.
- Música en Espera.
- BLF Support.
- Claves de acceso.
- Callback.
- DISA.
- Manejo de Horarios de atención.
- Follow Me.
- IVR.
- Listas Negras.
- Transferencia sin consulta.
- Registro de detalles de llamada.
- Transferencia de llamada bajo consulta.
- Jalar Llamadas.
- Grabaciones de llamadas de un toque.
- Enrutamiento de llamadas (DID & ANI).
- Identificación de llamada
- Bloqueo por identificación de llamada
- Distintivo de ringtone.
- Envío de Fax a Email.
- SMS a correo electrónico/Correo Electrónico a SMS.
- Auto Aprovisionamiento.
- Monitoreo de llamadas
- Servicio de identificación de número marcado
- Desvío de llamadas.
- Extensiones móviles.
- VPN Master/Cliente.
- Grupo de timbrado.
- Grupo de cola de atención.
- Sistema de Backup.
- LDAP.
- Reporte de llamadas.
- Fecha y Hora.
- Sistema de Buzón de Voz.
- Speed Dial.
- Mensajes del Buzón de Voz a Email.
- Interfaz Web de acceso al anexo.
- Número de extensión en múltiples terminales.
- Grabador de todas las llamadas, entrantes y salientes.
- Perifoneo de voz por los teléfonos IPs
- Envío de mensajes de voz a correo electrónico.
- Teléfonos gerenciales de última generación
- Teléfonos de Software.
- Anexos extendidos entre sucursales.
- Llamadas a celulares usando Bases Celulares IP

- Panel Administrativo Basado en Web (Administración, Reportes, Tarificación)
- 01 acceso Primario digital, tipo RDSI-PRI de 30 canales

5.1.1.2. 210 TELEFONOS IP (TIPO I)

Los teléfonos propuestos por EL CONTRATISTA deberán ser nuevo y de última generación. Asimismo, deberá cumplir las siguientes características mínimas:

- Soporte protocolo SIP.
- Soporte de protocolo IPV6.
- Pantalla gráfica a color LCD gráfico de 2,4" y 320 x 240 píxeles con retroiluminación como mínimo
- 3 cuentas SIP o más entidades SIP ("Lineas Troncales").
- Conexión dual Ethernet Gigabit (10/100/1000 Mbps)
- Codecs: Opus, G.722, G.711(A/μ), G.723.1, G.729, G.729A, G.726, iLBC
- Agenda de 1000 registros como mínimo.
- Soporte XML
- Toma auricular (RJ9).
- Identificación de llamada.
- Importación/ Exportación de agenda.
- Marcación rápida.
- Listas de llamadas perdidas, recibidas y marcadas.
- Indicador de llamada en espera.
- Reloj.
- Interfaz de usuario por menú.
- Selección del tono de llamada,
- Opción de no molestar.
- Altavoz Full Duplex.
- Llamada en espera/ cambio de llamada.
- Transferencia directa e asistida de llamada.
- Música en espera.
- Conferencia locales de 5 vías.
- Rellamada.
- Estándares de seguridad SRTP, TLS / Encriptación AES.
- Sincronización fecha y hora por SNTP.
- Soporte 802.1x
- Open VPN.
- VAD (Voice Activation Detection)
- Configuración por web / autoprovisionamiento.
- Debe incluir fuente de poder externa 100-240V.
- Los teléfonos IP deberán soportar alimentación PoE e inyectores de Energía.

5.1.1.3. 20 TELÉFONOS IP (TIPO II)

Los teléfonos propuestos por EL CONTRATISTA deberán ser nuevo y de última generación. Asimismo, deberá cumplir las siguientes características mínimas:

- Soporte protocolo SIP.
- Soporte de protocolo IPV6.
- Pantalla TFT en color de alta resolución, 480x270 pixeles como mínimo.
- 16 ó más identidades SIP
- 10 teclas de función programable como mínimo.
- Debe contar con 04 teclas de contexto como mínimo.
- Conexión dual Ethernet Gigabit (10/100/1000 Mbps).
- Debe soportar conexión de auricular y manos libres.
- Debe soportar conexión PoE (Alimentación por Ethernet).

- Códecs: Opus, G.722, G.711(A/μ), G.723.1, G.729AB, G.726, iLBC
- Soporte lista de teléfonos hasta 1000 como mínimo.
- Listas de llamadas perdidas, recibidas y marcadas.
- Indicador de llamada en espera.
- Debe soportar y tener un Reloj.
- Selección del tono de llamada.
- Debe tener la opción de no molestar.
- Debe tener la opción de altavoz Full Duplex.
- Debe tener un identificador de Ocupado
- Debe tener la función de Llamada en espera/ cambio de llamada.
- Debe tener la función de transferencia directa e asistida de llamada.
- Debe tener música en espera.
- Debe tener la función de conferencia tripartita.
- Rellamada.
- Estándares de seguridad SRTP, TLS / Encriptacion AES 256.
- Open VPN.
- VAD (Voice Activation Detection).
- Soporte Bluetooth mediante USB dongle.
- Soporte de servidor de llamadas redundante.
- Debe incluir fuente de poder externa 110-240V.
- Doble puerto Ethernet Gigabit.
- Los teléfonos IP deberán soportar alimentación PoE e inyectores de Energía.

5.1.1.4. 06 UNIDADES DE CONTROL MULTIPUNTO PARA SALA DE CONFERENCIAS

Los equipos de control multipunto propuestos por EL CONTRATISTA deberán ser nuevo y de última generación. Asimismo, deberá cumplir las siguientes características mínimas:

- Panel táctil de colaboración
- 4 matrices de micrófonos para videoconferencia
- Control remoto
- Concentrador de videoconferencia
- Pod de presentación inalámbrica
- Paquete de cable.

Capacidad multipunto

- Multipunto integrado hasta 24 sitios a 1080p30
- Licencia multipunto para 8/16/24 sitios
- Admitir mínimo dos salas de reuniones virtuales
- Llamada de audio adicional de cinco vías
- Protocolos mixtos, códecs, ancho de banda, resolución y velocidad de fotogramas

5.1.1.5. 01 GATEWAY GSM

El Gateway propuestos por EL CONTRATISTA deberán ser nuevo y de última generación. Asimismo, deberá cumplir las siguientes características mínimas:

- Móvil: 16 canales GSM / CDMA / UMTS
- Frecuencia GSM: 850/900/1800/1900 MHz
- Frecuencia UMTS: 850/1900 MHz, 850/2100 MHz, 900/2100 MHz
- Frecuencia CDMA: 800 megaciclos
- Antena divisor (4 en 1): apoyo
- Protocolo: SIP, IAX2
- Transporte: UDP, TCP, TLS, SRTP
- Códec de voz: G.711 (alaw / ulaw), G.722, G.726, G.729A, GSM, ADPCM, Speex
- Cancelación de eco: ITU-T G.168 LEC

- Modo DTMF: RFC2833, SIP INFO, en banda
- Tipo de llamada: Terminación (VoIP a GSM / CDMA), Originación (GSM / CDMA a VoIP)
- Protocolo de red: FTP, TFTP, HTTP, SSH
- Red: DHCP, DDNS, Firewall, OpenVPN, IP estática, QoS, ruta estática, VLAN

5.1.1.6. SOLUCIÓN TARIFICADOR

- Capacidad de controlar los anexos instalados en la sede principal, así como en todas las sedes de la organización.
- Capacidad de inter operar con las centrales telefónicas de las variadas marcas existentes en el mercado, así como la posibilidad de homologar a nuevas plataformas y marcas que vengan a operar en nuestro territorio. El nivel a interactuar será para la creación, eliminación, y actualización de códigos para el acceso del personal para las llamadas telefónicas.
- Capacidad de controlar y administrar más de una central telefónica por diferentes primarios, de tal forma que podamos identificar las llamadas de cada central.
- Los reportes deben de permitir identificar todas las llamadas telefónicas.
- Debe de filtrar reportes por fechas, intervalos de horas, por tipo de llamada (local, celular, nacional, internacional), por línea telefónica de donde se realizó la llamada, por tipo de servicio telefónico, por anexo, por código de cuenta del personal.
- Identificar cada anexo y código de acceso
- Ranking de los números más marcados.
- Permitir clasificar los números telefónicos.
- Permitir exportar los reportes a Excell y PDF.
- Permitir modificar las tarifas de las llamadas, además que las llamadas a tarificar sean minutos reales consumidos.
- El sistema por ningún motivo redondeara los minutos consumidos, es decir deberá de contabilizar al segundo.
- El sistema debe de contar con un módulo de alertas (Black list) para la detección de llamadas prohibidas.
- El Sistema deberá de contar con una herramienta de alertas para detectar llamadas internacionales a lugares geográficos o países prohibidos o infrecuentes, que por su alto costo represente una amenaza económica para la institución.
- El sistema debe de Enviar todos los Reportes por correo electrónico.
- Capacidad de notificar de forma automática al empleado, cuando el crédito de
- minutos asignados este por superar el límite asignado para cada usuario.
- Manejar un módulo de Créditos que permita asignar montos a los empleados, ya sea en minutos o soles, una vez que se agote el crédito el software deberá bloquear el código o anexo, a fin de evitar que el usuario siga efectuando llamadas.
- Tener la capacidad de asignar minutos o soles adicionales al empleado cuando este allá superado su crédito dentro del periodo del mes que se le asigne.
- El sistema deberá de asignar de forma automática el monto pre establecido al empleado, una vez que se inicie el periodo del mes siguiente.
- El sistema deberá de contar con copias de seguridad (BackUp) ya sea manual o automático.
- Deberá de contar con una base de abonados de números fijos (Con un año de antigüedad como mínimo), que permita la

clasificación para distintos fines administrativos de la organización.

- Contará con reportes clasificados de Proveedores, de la organización, reportes de clientes, etc, que permita una mejor administración de la organización o Empresa.
- Capacidad de almacenamiento ilimitado en códigos de cuanta para usuarios.
- Deberá de contar con una herramienta Web que permita extraer los principales reportes de llamadas de la organización. Este acceso deberá de ser de Pcs, Note book, Tablets, Ipads, y smarphone, y soportará las plataformas de Windows, Windows mobile, Mac, IOs y android en todas sus versiones.

Del Servicio, soporte del software tarifador

- El proveedor del software deberá acreditar que es un canal certificado o si es el fabricante del producto deberá de acreditarlo con la documentación respectiva.
- El proveedor deberá de realizar mantenimientos periódicos, como mínimo cada dos (2) meses, a fin de reorganizar directorios, depurar llamadas para ver códigos desconocidos o no identificados, el mismo caso para anexos o centros de costos, revisión de log, y revisión de la base de datos para la emisión de los principales reportes. Este mantenimiento podrá ser presencial u On line según lo requiera la institución.
- La empresa deberá de proveer un informe detallado de las actividades realizadas en el mantenimiento.
- Estos informes deberán ser almacenados en un directorio de la carpeta del sistema en el servidor donde se encuentre instalado el sistema.
- El proveedor deberá de incluir una capacitación al personal que designe la institución, como mínimo de 03 horas.
- El sistema tendrá que incluir una licencia de uso a perpetuidad.
- Una vez vencido el soporte de garantía vigente del sistema por el tiempo convenido en la propuesta técnico económica aprobada con su debida orden de servicio, el sistema deberá de contar con actualizaciones anuales que permitan mejoras en su funcionamiento y en potenciar las herramientas que tiene para un mejor desempeño en la administración telefónica de la central sin costo adicional para la empresa.

5.1.1.7. LÍNEAS TELEFÓNICAS:

EI CONTRATISTA, entregara en cesión de uso la siguiente cantidad de líneas Telefónicas:

- Dos (02) accesos Primarios digitales, tipo RDSI-PRI de 30 canales instalado en el Data Center de SEDALIB, Av. Federico Villarreal 1300 Urb. Semi Rustica el Bosque.

5.1.1.8. SERVICIO DE GESTION Y SOPORTE

EI CONTRATISTA, entregara cada mes la bolsa de minutos libres en 60,000 minutos repartidos en los 30 canales por cada primario haciendo un total de 120,000 minutos de forma mensual.

5.1.2. SERVICIO DE CALL CENTER

El servicio de CALL CENTER, deberá estar implementada sobre una plataforma tecnológica de Comunicaciones que cumpla con las siguientes características mínimas:

- El postor deberá contar con una infraestructura tecnológica ubicada en el DATACENTER de SEDALIB para las necesidades y requerimientos de SEDALIB. Estos servicios deberán ser

proporcionados a través de una plataforma de comunicaciones World Class.

- El servicio será brindado desde el DATACENTER de SEDALIB y en las condiciones óptimas de seguridad, infraestructura y de ambiente, garantizando la seguridad de los equipos, la continuidad operativa y eficiencia del servicio.
- La Plataforma Tecnológica de comunicaciones es la base sobre la cual se implementarán los servicios de CALL CENTER (ACD, Sistema de Reportes e Integración CTI) debe estar basada en una arquitectura que de manera inteligente y con el uso de estándares de la industria permita el desarrollo de un ambiente de comunicaciones que habilite la expansión y desarrollo sencilla de la misma y de nuevas aplicaciones adaptables a esta, según las necesidades de SEDALIB.
- El Sistema debe ser compatible con más de una marca de servidores de comunicaciones existente en el mercado.
- La arquitectura de la plataforma tecnológica de comunicaciones debe estar preparada para permitir el ingreso, conexión y establecimiento de sesiones basadas en múltiples medios como: voz, vídeo, presencia y mensajería instantánea.
- La arquitectura de la plataforma tecnológica de comunicaciones dividirá los componentes del sistema en 3 niveles: capa de Aplicaciones (CALL CENTER), capa Núcleo (control de sesiones SIP) y capa de acceso (dispositivos y Sistema de Telefonía IP conectados por troncales SIP).

CONSIDERACIONES TÉCNICAS:

El servicio de CALL CENTER, deberá tener dimensionado las siguientes consideraciones Técnicas:

- Deberá incluir el servicio para siete (07) agentes y dos (02) supervisores de CALL CENTER, los cuales usaran como terminal de atención un softphone con integración CTI en las PC's de los Agentes.
- Deberá incluir el servicio para dos (02) supervisores de CALL CENTER, los cuales también usarán un teléfono IP físico (tipo I).
- Deberá incluir servicios de grabación de llamadas de voz para siete (07) agentes y dos (02) supervisores.
- Deberá incluir un servicio CTI para siete (07) agentes y dos (02) supervisores de CALL CENTER.
- Deberá incluir servicios de Reportes (histórico y en tiempo real), dimensionado para el acceso a esta herramienta para dos (02) supervisores.
- Deberá incluir un aplicativo para brindar servicios de Gestión de contactos, dimensionado para siete (07) agentes y dos (02) supervisores de CALL CENTER.
- Los Servidores de Telefonía que forman parte de la plataforma tecnológica de comunicaciones y que estará ubicado en el DATACENTER de SEDALIB, debe poseer una arquitectura distribuida que permita:
 - Centralizar el procesamiento de las llamadas y su administración en un nodo principal, el cual estará instalado y operando en el DATACENTER de SEDALIB.
 - La herramienta de reportes ofrecida para el Call Center, permita hacer cambios en la parametrización del Call Center en tiempo real.
 - Permitir extender los servicios de Telefonía a través de una red IP en las oficinas de SEDALIB o en localidades remotas, utilizando gabinetes (Gateways) con capacidades de sobrevivencia local y/o geográfica.

- Las capacidades de procesamiento de llamadas deberán soportar:
 - Los estándares de señalización propietario de la marca ofertada y SIP.
 - Diferentes tipos de troncales y señalización hacia la red interna y/o red pública, como:
 - Troncales Digitales ISDN (PRI y BRI)
 - Interface para generación y detección de tonos con señalización R2-MFC (Multifrequency Code).
 - Soporte para señalización QSIG y DCS.
 - Troncales IP
 - La capacidad de procesamiento de llamadas del sistema deberá llegar hasta los 450,000 BHCCs (BHCC = número de llamadas completadas en hora pico) de tal manera que se garantice su escalabilidad en la medida que se vaya agregando mayor tráfico a futuro.
- El Sistema debe soportar a futuro la conexión de sedes remotas vía protocolo IP a través de la red WAN. Estas sedes remotas deberán ser dependientes del Nodo Principal de procesamiento de llamadas ubicado en el DATACENTER del postor.
 - El Sistema deberá ofrecer capacidad para realizar respaldos de la configuración de manera permanente. Los respaldos deberán realizarse de forma manual y/o programada.
 - La administración de la plataforma tecnológica de comunicaciones deberá realizarse únicamente desde el sitio central ubicada en el DATACENTER del postor.
 - El Sistema deberá contar con la capacidad de sincronizar la información de configuración con los sitios remotos en el momento que el administrador del sistema lo requiera. No se deberá requerir configurar las extensiones en las sedes remotas, la configuración deberá soportarse desde la sede central ubicada en el DATACENTER del postor.
 - La plataforma tecnológica de comunicaciones sobre la que se brindara el servicio de CALL CENTER deberá contar con los componentes mínimos necesarios para la operación del CALL CENTER que se implementara para SEDALIB, estos son:

5.1.2.1. IVR (RESPUESTA INTERACTIVA DE VOZ)

Captura de Información a Través de Tonos

Esta funcionalidad debe permitir al sistema incentivar verbalmente a las personas que llaman a introducir información, y a partir de esta, manejar o redireccionar la llamada de forma adecuada en el entorno de las aplicaciones de distribución automática de llamadas.

Colección de Datos

Debe permitir la colección de datos de la persona que llama y que ésta sea usada por aplicaciones en una PC o servidor y a su vez colabore en el tratamiento de llamadas. Por ejemplo, estos datos pueden ser los datos de un número de código fijo o número de cuenta que se use en una aplicación de requerimiento-respuesta.

Guiones Programables e Inteligentes para Atención de Llamadas

Debe proveer la funcionalidad de programar guiones, para la toma de decisiones en el tratamiento de las llamadas entrantes, mediante comandos programables. Estos deben permitir el tratamiento individual a cada llamada entrante y dependiendo éstos de las condiciones particulares de cada llamada. Por ejemplo, para llamadas provenientes de celulares, brindar un tratamiento preferencial, o para

llamadas de clientes VIP, enrutar las llamadas con prioridad en la cola de espera, enrutamiento diferenciado por fecha, hora y días feriados.

Este método deberá ser versátil para el enrutamiento de llamadas entrantes y deberá permitir combinar con la distribución automática de llamadas para lograr máximo beneficio y eficiencia en el Call Center.

Esta facilidad debe tener propiedades de procesar llamadas y definir cómo tratar y enrutar llamadas dentro/fuera de la empresa, a través de:

- Proveer tonos de timbres
- Proveer tonos de ocupado
- Proveer música
- Proveer anuncios
- Proveer desconexión normal o forzada
- Ubicar en cola llamadas para distintos grupos ACD
- Enrutamiento automático en función a horarios, tiempos de espera aproximados, importancia de llamada, ANI, capacidad de agente de servicios disponibles u ocupados, etc.

Guiones Inteligentes para Feriados

Proveer guiones especiales para feriados que permitan un acercamiento flexible en la administración de llamadas entrantes en fecha especiales a través de tablas.

Asignación de Extensiones Lógicas a los Guiones Programables e Inteligentes

Debe tener la capacidad de administrar extensiones lógicas que permitan ser asociadas a los guiones programables e inteligentes para el tratamiento de llamadas, con la ventaja de acceder a éstos como si se estuviera llamando a cualquier extensión del sistema y procediéndose a ejecutar la secuencia programada para el tratamiento de la llamada entrante de forma inmediata.

Anuncio de Origen para Extensiones Lógicas

Proveer anuncios de origen que proporcionen al agente de servicios del Call Center un mensaje corto notificando el origen de la llamada o el servicio solicitado por el cliente (por ejemplo "reclamos", "informaciones") instantes antes de que se establezca la conversación con la persona que llama.

Servicio de Identificación de Número Marcado (DNIS)

Permitir la visualización del servicio o producto asociado con una llamada entrante. Esta información puede ser administrada en el sistema.

Llamada Directa al Agente de servicios

Esta funcionalidad debe permitir a los clientes contactar automáticamente al mismo agente de servicios que lo atendió con anterioridad, en situaciones de servicio personalizado. Este tipo de llamadas deben estar contempladas en las mediciones estadísticas del Call Center.

Selección de Agente de servicios Experto

Debe permitir habilitar ciertos tipos de perfiles a ser asignados a ciertas llamadas, enrutandolas a través de los guiones inteligentes. Debe así mismo permitir enrutar llamadas a agente de servicios con perfiles o habilidades para completar los requerimientos del cliente.

Adicionar y Remover Perfiles

Debe permitir adicionar o remover perfiles a un agente de servicios experto, donde el perfil es un identificador asociado con una habilidad específica del agente de servicios. Por ejemplo: un agente de servicios que habla español e inglés se le puede asignar un determinado nivel de perfil comparado con otro agente de servicios que solo habla español.

5.1.2.2. DISTRIBUCION AUTOMATICA DE LLAMADAS (ACD)

- Sistema de direccionamiento o enrutamiento inteligente de llamadas, cuya función es identificar al cliente al inicio de su contacto y derivarlo al punto de atención más adecuado para su atención tomando en cuenta criterios como tipo de cliente, caso que presenta, último gestor de servicios que lo atendió, tiempos de espera y de atención, habilidades de los gestores de servicios disponibles, entre otros que pudieran tomarse en cuenta y que mejoren los indicadores del servicio. Esta funcionalidad permite a su vez reducir los tiempos de atención en base a la especialización de la atención lo que a su vez también disminuye los picos de demanda.
- Capacidad y flexibilidad de asignar un gestor de servicios a uno o varios grupos de atención, según sus habilidades definidas, siendo la asignación a estos grupos independiente del puesto de atención donde se encuentren.
- El ACD debe estar configurado con un mínimo de siete (07) posiciones de agente de servicios de servicios y dos (02) supervisores.
- Todas las posiciones de Agente de servicios y supervisores deberán contar con teléfonos IP de software, conocidos como SoftPhones.
- El puesto del Supervisor deberá contar con un teléfono IP de Hardware conocido como IP Sets.
- El ACD deberá tener la capacidad de evaluar cuál es la llamada con mayor prioridad para la atención inmediata del agente de servicios.
- Debe ofrecer múltiples métodos de distribución, eficientes y equitativos para llamadas entrantes entre los agente de servicios disponibles.
- Los métodos de distribución deben operar bajo algoritmos de distribución de llamadas avanzados.
- Las funcionalidades mínimas que debe incluir el ACD son las siguientes:

Búsqueda de Llamadas Abandonadas

Debe permitir la detección e identificación de llamadas abandonadas cuando el proveedor de servicios de telefonía pública no proporciona una oportuna supervisión de desconexión.

Grupos con Disponibilidad Automática

Proveer en el CALL CENTER de grupos de agente de servicios con disponibilidad automática, que permitan a los agentes de servicios trabajar en modos de trabajo continuo. Aunque no se descarta que el uso de este tipo de funcionalidad se utilice con unidades de respuesta de voz (VRU-Voice Response Units) o grabadores, con la intención final de poder monitorear la actividad de las llamadas.

Manejo de Colas

El CALL CENTER, debe cumplir necesariamente con el manejo de llamadas en cola para las llamadas de ACD

Indicadores del Estado de Colas

La plataforma de comunicaciones debe permitir asignar indicadores del estado de colas para las llamadas ACD basadas en el número de llamadas en cola y el tiempo que las llamadas se encuentran en cola.

Sistema de Administración de Llamada

Dentro las funcionalidades del CALL CENTER, debe existir un sistema de control y reportes de administración de llamadas básicas, que provea los datos necesarios para realizar mediciones de la performance del agente de servicios. Los reportes requeridos son los siguientes:

- Reportes en tiempo-real:

- Los reportes en tiempo real están directamente relacionados con las funcionalidades del CTI.
- Estado de las colas de llamadas
- Estado del agente de servicios
- Estado del sistema
- Estado del tratamiento de llamadas

- Reportes históricos:

- Por Agente de servicios
- Sumarial y detalle del agente de servicios
- Por Grupos de agente de servicios
- Sumarial y detalle de los grupos de agente de servicios
- Por Grupos troncales
- Tratamiento de llamadas.

Sustitución en la Selección de Llamadas por Perfiles (habilidad) de los Agentes de servicios

La sustitución en la selección de llamadas se basa en los perfiles (habilidad) del agente de servicios, por lo tanto, una funcionalidad del CALL CENTER a ser soportada es que los supervisores pueden sustituir la actividad normal de tratamiento de llamadas ya sea por perfiles (habilidades) separadas o para el CALL CENTER en su totalidad.

Ajuste Dinámico del Porcentaje

Soportar el ajuste dinámico de porcentaje que permita al sistema comparar niveles de servicio actuales con los objetivos de servicio. Esta funcionalidad permitirá al sistema ajustar el servicio de tal forma que el uso total de los grupos y sus perfiles sea más eficiente.

Posicionamiento Dinámico de Colas

El software del CALL CENTER, debe permitir el posicionamiento dinámico de múltiples llamadas en la cola de los grupos de agente de servicios, en función de perfiles o habilidades. El cálculo se tiene que basar en las tasas de las velocidades y promedio de respuestas, asegurando un balance adecuado del manejo de las llamadas.

Ajuste Dinámico de Umbrales

Soportar ajustes dinámicos de los umbrales, los cuales permitan comparar los niveles de servicio actuales con niveles preestablecidos y ajustar los umbrales de sobrecarga. Y de esta



forma el uso de agente de servicios en una eventual sobrecarga de llamadas sea más eficiente.

Control de la Versión del CALL CENTER

Esta funcionalidad determina el control de la versión de software del CALL CENTER y las funciones de software que se encuentran disponibles y activas en el sistema de comunicaciones.

Captura de Información a Través de Tonos

Esta funcionalidad debe permitir al sistema incentivar verbalmente a las personas que llaman a introducir información, y a partir de esta, manejar o redireccionar la llamada de forma adecuada en el entorno de las aplicaciones de distribución automática de llamadas.

Colección de Datos

Debe permitir la colección de datos de la persona que llama y que ésta sea usada por aplicaciones en una PC o servidor y a su vez colabore en el tratamiento de llamadas. Por ejemplo, estos datos pueden ser los datos de un número de código fijo o número de cuenta que se use en una aplicación de requerimiento-respuesta.

Guiones Inteligentes para Feriados

Proveer guiones especiales para feriados que permitan un acercamiento flexible en la administración de llamadas entrantes en fecha especiales a través de tablas.

Asignación de Extensiones Lógicas a los Guiones Programables e Inteligentes

Debe tener la capacidad de administrar extensiones lógicas que permitan ser asociadas a los guiones programables e inteligentes para el tratamiento de llamadas, con la ventaja de acceder a éstos como si se estuviera llamando a cualquier extensión del sistema y procediéndose a ejecutar la secuencia programada para el tratamiento de la llamada entrante de forma inmediata.

Clase de Restricción (COR) para Extensiones Lógicas

Debe permitir la verificación de clase de restricción en transferencias a extensiones lógicas

Anuncio de Origen para Extensiones Lógicas

Proveer anuncios de origen que proporcionen al agente de servicios del CALL CENTER un mensaje corto notificando el origen de la llamada o el servicio solicitado por el cliente (por ejemplo "reclamos", "informaciones") instantes antes de que se establezca la conversación con la persona que llama.

Códigos de Llamadas en Curso

Esta funcionalidad debe permitir a los agentes de servicios del CALL CENTER ingresar dígitos para una llamada ACD con la finalidad de registrar la ocurrencia de un evento definido por el cliente, por ejemplo: número de identificación del cliente, número de medidor, etc. El agente de servicios debe introducir estos códigos durante la llamada ACD activa utilizando el teclado telefónico sin interrumpir la llamada y visualizarse en la pantalla del teléfono.

Servicio de Identificación de Número Marcado (DNIS)

Permitir la visualización del servicio o producto asociado con una llamada entrante. Esta información puede ser administrada en el sistema.

Llamada Directa al Agente de servicios

Esta funcionalidad debe permitir a los clientes contactar automáticamente al mismo agente de servicios que lo atendió con anterioridad, en situaciones de servicio personalizado. Este tipo de llamadas deben estar contempladas en las mediciones estadísticas del CALL CENTER.

Administración Duplicada de la Identificación de Registro de Agente de servicios

Esta funcionalidad debe permitir la duplicación de identificación de registros de un agente de servicios (agent-login ID) con la finalidad de simplificar la administración de los mismos. De esta manera se administra un perfil de agente de servicios con sus facilidades detalladas y posteriormente duplicar el perfil para asignar a más agente de servicios al mismo.

Selección de Agente de servicios Experto

Debe permitir habilitar ciertos tipos de perfiles a ser asignados a ciertas llamadas, enrutandolas a través de los guiones inteligentes. Debe así mismo permitir enrutar llamadas a agente de servicios con perfiles o habilidades para completar los requerimientos del cliente.

Adicionar y Remover Perfiles

Debe permitir adicionar o remover perfiles a un agente de servicios experto, donde el perfil es un identificador asociado con una habilidad específica del agente de servicios. Por ejemplo: un agente de servicios que habla español e inglés se le puede asignar un determinado nivel de perfil comparado con otro agente de servicios que solo habla español.

Distribución de Llamadas Basada en Perfiles

Debe permitir que el tráfico de llamadas con requerimientos específicos al CALL CENTER sea asociado a agente de servicios que poseen habilidades específicas, como el conocimiento de los servicios de la empresa. Esta capacidad en la definición de los perfiles debe permitir a nuestra empresa organizar el manejo de las llamadas basado en la variedad de nuestros clientes, los servicios que proporcionamos, etc.

Agente de servicios Menos Ocupado

Esta funcionalidad debe permitir distribuir las llamadas de forma equitativa a través de todos los agentes de servicios que se encuentren disponibles, balanceando la carga entre agente de servicios con pocos perfiles y agente de servicios con varios perfiles.

Manejo de Múltiples Llamadas

Permitir a un agente de servicios recibir una llamada tipo ACD cuando se encuentre con otro tipo de llamadas (internas, en espera, externas, etc.)

Ubicación de Llamadas en la Cola de Múltiples Grupos de Agente de servicios

Permitir que una llamada pueda ser ubicada en la cola de varios grupos de agente de servicios al mismo tiempo, con la intención de que sea atendida por el primer agente de servicios disponible de cualquiera de los grupos. Al cumplir con este requerimiento la plataforma de comunicaciones y el CALL CENTER estarían en condiciones de poder manejar períodos de alto tráfico con gran facilidad y proveer un servicio más rápido a nuestros clientes.

Manejo de Prioridades de Colas

Debe cumplir con el manejo de prioridades de colas para clientes o llamadas especiales de forma que se les asigne un estado de prioridad específico que les permita estar por delante de otras llamadas y se les proporcione una atención más rápida y eficiente.

Códigos de Estado

Debe permitir a los agentes del servicio manejar distintos códigos que identifiquen la razón por la cual van a dejar su puesto al momento de salir del sistema (descanso, reunión, servicio higiénico, etc.). Este dato debe proporcionar a los administradores del CALL CENTER, información detallada acerca de cómo disponen el tiempo de los agentes de servicios y con esto aprovechar para realizar proyecciones del desempeño individual y colectivo de los agentes de servicios.

Redirección de Llamadas Cuando No hay Contestación

Debe permitir redireccionar una llamada del ACD que está timbrando, después de un determinado número de timbres hacia el mismo grupo ACD para ser contestada por otro agente de servicios o a una extensión lógica para un tratamiento alternativo. Esto debe prevenir que una llamada no contestada timbre indefinidamente.

Estadísticas en Pantalla de Teléfonos de Agente de servicios y Supervisor

Debe permitir la visualización de estadísticas del sistema de administración de llamadas en la pantalla del teléfono del agente de servicios, supervisor u otro usuario (información de agente de servicios, grupos, perfiles, troncales, tiempos, etc.).

Soporte de Funcionalidades del CALL CENTER en los Gateways

Es importante que la solución cuente con arquitectura de procesamiento de llamadas centralizado y distribución de gateways remotos, las funcionalidades de CALL CENTER deben ser soportadas en los gateways remotos, de forma transparente para el usuario que llama, para los agentes de servicios supervisores y herramientas de medición.

Múltiples Fuentes de Música o Audio

El CALL CENTER y la plataforma de comunicaciones deben soportar múltiples fuentes de música o audio con la intención de brindar a nuestros clientes música o anuncios personalizados.

Log Out Remota de Agente de servicios

Debe permitir que los agentes de servicios del CALL CENTER puedan hacer Log out / Log in vía remota.

Monitoreo de Servicio

Debe permitir a un usuario, por ejemplo, un supervisor, el monitoreo de llamadas a un agente de servicios o a una extensión bajo las siguientes formas:

Modo silencio

Modo silencio y/o con interrupción de audio

Además, permitir las siguientes alternativas de monitoreo en el sistema:

- Monitoreo de servicio mediante clase de restricción
- Monitoreo de servicios de extensión lógicas
- Monitoreo de servicios remoto

5.1.2.3. SISTEMA DE INTEGRACION DE LA TELEFONIA CON LA COMPUTADORA (CTI)

- La plataforma tecnológica de comunicaciones deberá considerar todo lo necesario para brindar servicios de CTI, con las siguientes características:
 - **Interfaz de programación de aplicaciones (CTI):** Proporcionar una interfaz de programación de aplicaciones (API) que permita integrar diversas aplicaciones de software con la central. Estas interfaces API deben permitir crear aplicaciones propias que interactúen con la central de manera efectiva y transparente.
 - **Componente para desarrollos de aplicaciones:** Proporcionar un componente que permita desarrollar aplicaciones nuevas y funciones nuevas sin necesidad de modificar la central.
- El CTI debe permitir que algunas funcionalidades del CALL CENTER sean controladas por una aplicación externa. Las funcionalidades básicas requeridas del CTI son las siguientes:
 - Proveer integración entre la pantalla del agente de servicios y el CTI. Deberá mostrar la información proveniente de éste como ser: Tiempo de espera del cliente, tiempo de conversación, otras variables relevantes.
 - Proveer por medio del CTI aplicaciones para el ruteo del llamado de un cliente.
 - El mecanismo sincronizado entre la pantalla y la derivación de la llamada, deberá utilizar información sobre el cliente que está llamando y que está almacenada en la base de datos. Esto asegurará que el agente de servicios esté preparado para manejar inteligentemente y sin demora la llamada.
 - Proveer por medio del CTI aplicaciones para el ruteo del llamado de un cliente.
 - Posibilitar la búsqueda planeada de agente de servicios del CALL CENTER (Plan de búsqueda) de acuerdo a los perfiles del cliente y los operadores disponibles.
- Los requerimientos mínimos del CTI son los siguientes:
 - Resolver cuestiones de identificación, calificación y enrutamiento de los clientes de SEDALIB.
 - Poseer una arquitectura abierta y escalable.

5.1.2.4. SISTEMA DE GRABACIÓN DE LLAMADAS

El sistema de grabación será vía CTI y deberá cumplir con los siguientes requisitos de funcionalidades y dimensionamiento:

- Se requiere la provisión de los servicios de Grabación de Llamadas a través de una plataforma de grabación de llamadas para siete (07) puestos de agentes y dos (02) supervisores de CALL CENTER, siendo el modo de grabación vía IP, no admitiéndose soluciones que utilicen Port Mirroring u otros métodos que no sean los especificados.
- Deberá integrarse con la plataforma tecnológica de comunicaciones sobre la que se ofrecerá el servicio de CALL CENTER.
- El postor será responsable de la provisión de la plataforma de grabación de llamadas, su instalación, configuración y puesta en marcha en la modalidad "llave en mano" de todos los elementos de hardware, desarrollos, integraciones, software, licencias

propias y de terceros, documentación, etc. necesarios para su implementación.

- La solución de grabación solicitada deberá implementarse en servidores estándares del mercado de marcas reconocidas del segmento world class en la fabricación de servidores. No serán aceptados servidores que no cumplan con este requisito.
- La solución debe realizar una grabación full las 24 horas de todos los agentes del Contact Center, en cualquier sitio de la compañía y en forma concurrente. Se entiende con esto que la grabación será total.
- Deberá permitir la grabación de llamadas inbound y outbound.
- Deberá permitir la grabación de llamadas derivadas de un agente a otro, o entre distintos grupos de atención.
- Deberá permitir la integración con plataformas de monitoreo vía SNMP.
- Debe contar con un motor de búsqueda ágil, que permita configurar perfiles de búsqueda y cuente con la posibilidad de buscar grabaciones por diferentes campos (hora, terminal, agente, duración de llamado, etc.).
- Se deberá indicar si la solución cuenta con la posibilidad de realizar consultas mediante queries vía Web Services a la base de datos de la aplicación.
- Deberá permitir escuchar las llamadas en curso en tiempo real.
- Deberá permitir la creación de diferentes perfiles de usuario, así como también la creación de distintas jerarquías de acceso.
- Deberá permitir la encriptación de las grabaciones almacenadas.
- Deberá poder realizar la consulta de grabaciones almacenadas en el dispositivo de grabación y en dispositivos de almacenamiento externo, brindando acceso online a las mismas.
- Deberá permitir la exportación de las grabaciones directamente desde la interfaz y nativamente en formato WAV estándar.
- La interfaz de administración de la solución deberá estar disponible preferentemente en idioma español.
- Deberá permitir la integración futura con sistemas externos a través de Web Services con acceso a la base de datos de la plataforma.
- Debe contar con una interfaz vía web, por lo que no se aceptarán soluciones que requieran clientes locales (aplicaciones Windows o similar). La interfaz deberá estar disponible preferentemente en español.
- Se debe contemplar en el dimensionamiento la utilización del codec G729, compatible con formato wav.
- Debe soportar diferentes medios de backup y/o la integración de la plataforma a un sistema de backup corporativo.
- Debe poder integrarse con LDAP (Lightweight Directory Access Protocol, Protocolo Ligero de Acceso a Directorios)
- Debe poder manejar parámetros o agendas de grabación. Se deberán especificar cuáles son los métodos por los cuales se puede realizar la planificación de las grabaciones.
- Debe contar con la facilidad de establecer una conferencia entre un agente, un cliente y una grabación anterior, de forma tal de poder analizar en tiempo real y junto al cliente lo dicho por una u otra parte en una gestión previa.
- Deberá contar con la posibilidad de realizar el monitoreo en tiempo real de todas las extensiones y/o canales, con el objetivo de determinar si los mismos estén siendo correctamente grabados.
- Deberá permitir la extracción de reportes que permitan determinar el correcto funcionamiento de la herramienta.

- El oferente deberá informar si la aplicación cuenta con la posibilidad de configurar alertas ante situaciones anómalas de funcionamiento y su envío a los administradores de la plataforma. En caso de contar con dicha posibilidad, se solicita adjuntar un detalle de las posibles alertas configurables.
- Debe permitir la generación y emisión de reportes exportables a formatos estándar (Excel, CSV, txt o similar).
- Debe permitir mediante Servicios WEB (Web Services) la posibilidad de integración con sistemas de tipo CRM.
- Los archivos de audios de las grabaciones deberán permanecer disponibles los 36 meses de duración del contrato, por lo tanto, el postor deberá garantizar que el servidor de grabación tenga el espacio en disco suficiente para este periodo de almacenamiento. Para este punto considerar que se estima que el CALL CENTER de SEDALIB deberá recibir aproximadamente 36,000 llamadas al mes con una duración promedio por llamada de 07 minutos. Luego de finalizado del contrato el contratista deberá entregar toda la información de la grabación de las llamadas a la empresa para fines de auditoría o usos adicionales.

5.1.2.5. SISTEMA DE REPORTES

La plataforma tecnológica de comunicaciones desde la que se brindará el servicio de CALL CENTER, deberá cumplir con los siguientes requerimientos mínimos a nivel de Reportes de CALL CENTER.

- Sistema estadístico de reportes históricos que emita información detallada de acuerdo a lo establecido por SEDALIB, permitiendo medir el tráfico de llamadas telefónicas y contactos en lapsos determinados por fracciones de hora (minutos), hora, día, semana y mes.
- La trama de interacciones de los sistemas mostrará a detalle el dato exacto del momento que se realizó la llamada o contacto y los tiempos utilizados para cada una de ellas, desde el inicio hasta el final de la misma.
- Aplicativo de gestión que permita la obtención de reportes históricos y la elaboración automática de informes presentando información detallada de las actividades del servicio en formato numérico y gráfico según configuración y programación del mismo, para análisis o lectura de resultados
- Deberá estar dimensionado para brindar el servicio a un (02) supervisores y siete (07) agentes de servicio en la solución de CALL CENTER.
- Se deberá ofertar un sistema de reportes y análisis que trabaje en conjunto con el sistema de CALL CENTER para ofrecer información histórica y en tiempo real que permita optimizar las operaciones.
- Ofrece una notificación instantánea de cualquier medición que se salga fuera de los límites aceptables.
- El supervisor deberá establecer los umbrales para esas mediciones que son críticas para el CALL CENTER, como son: llamadas en cola, tiempo de espera estimado, cantidad de abandonos, etc.
- La herramienta permitirá examinar con detalle la información resultante y si es requerido realizar cambios administrativos en el CALL CENTER (como añadir tele operadores a un grupo de habilidad en particular, o construir un grupo de tele operadores de respaldo), estos podrán realizarse desde la misma herramienta sin necesidad de dejar la aplicación.



- El sistema deberá de ofrecer al menos 200 reportes históricos y en tiempo real ya incorporados en el software, incluyendo la facilidad de generar reportes personalizados adicionales.

Reportes Mensuales:

Los Reportes mensuales que se entregará deberán ser desarrollados por EL CONTRATISTA a través de un software especializado, que comprenda como mínimo la información siguiente:

- Llamadas contestadas vía telefónica.
- Coordinaciones vía WhatsApp, Facebook, YouTube, Twitter (apps).
- Tiempo medio de respuesta.
- Tiempo medio de conversación.
- Llamadas abandonadas o no atendidas.
- Tiempo medio de abandono de llamadas.
- Llamadas contestadas antes de los 10 seg.
- Selección de llamadas tipos.
- Evaluación de desempeño diario y mensual por Gestor de Comunicaciones.
- Evaluación virtual de satisfacción al cliente por tipo encuestas automáticas.
- El Gestor de Comunicaciones del Mes.
- El Gestor de Comunicaciones del Año.
- Reconocimientos al personal destacado por parte de EL CONTRATISTA.
- Los 5 casos más relevantes del día: acciones derivadas por llamadas de mayor impacto.
- Reporte llamadas de problemas operacionales: atoros de caja y de colector, fugas de agua, falta de agua ...
- Reporte llamadas por reclamos comerciales: corte por error, cuenta del usuario, estado del reclamo, y otros relacionados a los servicios que presta SEDALIB S.A.
- Índices de falsas alarmas en coordinación con el área operativa.
- Índices de llamadas en colas.
- Opciones de IVR seleccionadas.

5.1.2.6. SISTEMA DE GESTION DE CONTACTOS

La plataforma tecnológica de comunicaciones desde la que se brindará el servicio de CALL CENTER, deberá cumplir con los siguientes requerimientos mínimos a nivel de Aplicativo para la Gestión de Contactos.

- Pantallas pre definidas: El sistema; a través de pantallas pre-configuradas, deberá gestionar los contactos que realizan sus agentes con los clientes, con el fin de realizar un seguimiento de cada uno de ellos. De esta manera permitirá tener un historial de contactos y servicios.
- Screen Pop-Up: deberá integrarse con la central telefónica ofrecida, con el fin de tener toda la información del cliente de manera automática sin consultar varias veces por la identificación del mismo, mediante esta funcionalidad se puede reducir el "Talking Time" del agente.
- Gestión de Incidentes: deberá determinar la cantidad de casos abiertos por cada uno de sus clientes.
- Aplicativo de registros de contactos, el mismo que permitirá relacionar la información existente en la base de datos de SEDALIB con la obtenida durante la llamada telefónica o contacto.

5.1.2.7. SISTEMA DE MONITOREO EN TIEMPO REAL

- Deberá permitir el monitoreo continuo en tiempo real

- Deberá permitir el análisis de la llamada en tiempo real (Speech Analytics)
- Deberá permitir la grabación multicanal.
- Deberá permitir los reportes de principio a fin de la comunicación.
- Deberá permitir el monitoreo de agentes, tutoría, calificación de agentes
- Deberá permitir al usuario Supervisor poder definir alarmas, estas alarmas deben poder visualizarse gráficamente.

5.1.2.8. LINEAS TELEFONICAS

- El CONTRATISTA, entregara en cesión de uso lo siguiente:
- Un (02) acceso Primario digital, tipo RDSI-PRI de 30 canales para 64kbps
- La Instalación de las líneas serán en el Data Center de SEDALIB, Av. Federico Villarreal 1300 Urb. Semi Rustica el Bosque.

5.1.2.9. BOLSA DE MINUTOS

El CONTRATISTA, entregara cada mes la bolsa de minutos libres en 60,000 minutos, repartidos en los 30 canales, por cada acceso primario.

5.1.2.10. DISPOSITIVOS DE ESTADISTICAS DE INFORMACION

La plataforma tecnológica de comunicaciones desde la que se brindará el servicio de CALL CENTER, deberá contener un dispositivo electrónico, para mostrar todas estadísticas de la plataforma tecnológica, que sea compatible con aplicaciones móviles desarrolladas en Android y/o Windows y/o Linux y/o multiplataforma.

- Deberá tener un CPU Quadcore de 64 bits o superior.
- Deberá tener un GPU mail720M o superior
- Almacenamiento interno de 8GB o superior
- Deberá soportar 10/20 puntos de contacto
- Deberá contar con una exactitud de <2mm o superior
- Puerto de conexión USB

Pantalla:

Luz de fondo: E- LED o superior

Área de visualización: 1428*803mm o superior

Resolución: 8 millones de pixeles o superior

Tiempo de respuesta: 8ms

5.1.3. EQUIPOS DE CONTINGENCIA:

El Postor debe adjuntar copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad de los equipos contingentes, que estarán instalados en el Data Center de SEDALB S.A.:

- El postor debe entregar un set de repuestos de veinte (10) teléfonos del Tipo I, a ser entregados en los almacenes de SEDALIB. Y tres (03) teléfonos del Tipo II
- La solución ofertada deberá considerar la instalación de una segunda central de respaldo que deberá soportar a todos los anexos IP en caso de falla de la central telefónica IP principal.
- El postor deberá implementar mecanismos de contingencia a través de Gateways con servidores de supervivencia local ubicados en las oficinas de SEDALIB Av. Federico Villarreal 1300 Urb. Semi Rustica el Bosque Modulo "C".
- El proveedor deberá contar con las condiciones aptas y seguras para poder alojar en su propio local el servidor de contingencia el cual debe funcionar en redundancia de manera automática, con la

finalidad de garantizar la operatividad del servicio de telefonía y call center.

5.2. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS NACIONALES

EL CONTRATISTA, es responsable en el cumplimiento de lo estipulado en el DECRETO SUPREMO N° 005-2012-TR Reglamento de la Ley N° 29783, Ley Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias en lo que respecta al cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, prevención de riesgos, accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, debiendo velar adicionalmente, por la preservación del medio ambiente, en el entorno de las faenas.

EL CONTRATISTA, deberá informar de inmediato al área usuaria (Supervisor del Contrato) SEDALIB de cualquier accidente de trabajo ocurrido en cumplimiento de la ejecución de las actividades del Contrato; en caso se detecte el incumplimiento de lo señalado, se aplicará la penalidad correspondiente.

EL CONTRATISTA, debe evidenciar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo (DECRETO SUPREMO N° 005-2012-TR Reglamento de la Ley N° 29783, Ley Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias). Para lo cual debe presentar al inicio del servicio el Plan de Seguridad e Higiene Ocupacional del Desarrollo del Servicio

5.3. IMPACTO AMBIENTAL

En Postor que obtenga la Buena Pro deberá adoptar procedimientos constructivos, productos y servicios de reducido impacto ambiental negativo que sean durables, no peligrosos y susceptibles de reaprovechamiento (Artículo 18 de la Ley 27314 "Ley General de Residuos Sólidos").

A fin de garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en párrafo anterior, SEDALIB a través del Equipo Gestión Ambiental, puede realizar auditorías planificadas o inopinadas durante el periodo de contratación.

5.4. SEGUROS

No Aplica

5.5. PLAN DE TRABAJO

- El contratista deberá presentar un Plan de Trabajo, con la relación secuencial de las actividades que permitan alcanzar las metas y objetivos trazados, indicando los recursos que serán necesarios, las dificultades que pueden encontrarse, los sistemas de control; así como el cronograma y la designación de responsables.

El plan de trabajo deberá ser presentado dentro de los 15 días calendarios siguientes a la firma de contrato.

- El contratista deberá presentar un Plan para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a Covid-19 registrado en el SICOVID-19, el mismo que debe estar alineado a las normativas de salud emitidas por el estado peruano como es la Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA y su Anexo.

El mencionado plan deberá ser presentado con la documentación para la firma del contrato.

5.6. PRESENTACIONES ACCESORIOS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL

5.6.1. Mantenimiento preventivo

Respecto al mantenimiento preventivo, mínimo 02 mantenimiento por año, y se realizarán en la Dirección que se indica en el párrafo 5.8.2 "ALCANSE DEL SERVICIO"

5.6.2. Soporte Técnico

Disponibilidad de Soporte técnico 24x7x365 días relacionado con problemas de enlaces de conexión, fallos y reposición de equipos de comunicaciones en caso amerite, así como respuesta a consultas de carácter técnico relacionados con la disponibilidad de los enlaces y servicios de red.

5.6.3. Gestión del Servicio

EL CONTRATISTA, deberá demostrar la calidad de gestión, de acuerdo con el presente detalle:

- Se deberá garantizar la prestación del servicio el cual aplicará a todos los componentes del servicio.
- El servicio de mantenimiento y garantía provisto deberá asegurar el diagnóstico y la resolución de problemas o fallas, incluyendo la sustitución de componentes defectuosos:
- Se detalla a continuación el catálogo de fallas:
 1. Se define como **falla grave:**
 - o La incomunicación total del sistema.
 - o La incomunicación de más del 70% de la capacidad portadora del sistema.
 - o Fuentes de energía para el caso del equipamiento de fábrica en los Media Gateways.
 2. Se define como **falla normal:**
 - o Cualquier falla no tipificada como "grave" y que afecte unitariamente a más del 30% de la capacidad portadora del sistema y menos del 70%
 3. Se define como **falla menor:**
 - o Cualquier falla no tipificada como "grave" o "normal"
 - o El reemplazo de terminales defectuosos.

Según la clasificación por tipo de falla se deberá obtener una respuesta en el siguiente esquema horario:

- Falla Grave: Ante presencia de falla grave, el servicio será prestado con cobertura horario 7 x 24 x 365.
- Falla Normal: Ante presencia de falla normal, el servicio será prestado 07:00 a 20:00 horas.
- Falla Menor: Ante presencia de falla menor, el servicio será prestado de 07:00 a 20:00 horas

Niveles de Soporte y Mantenimiento:

El postor deberá contar con personal propio con dos (02) niveles de soporte y mantenimiento:

- Soporte y Mantenimiento Remoto (Nivel 2)
- Soporte y Mantenimiento Sitio (Nivel 3)

El alcance de los mismos es sobre todo el territorio nacional, donde se haya efectuado la instalación del servicio.

El postor deberá proponer su mejor esquema de servicios para atender como mínimo el esquema de soporte planteado, considerando como mínimo los siguientes ítems:

- Back-up periódico del software componente del servicio brindado, tanto para el servicio de Telefonía Corporativa en modalidad Gestionada como para el servicio de CALL CENTER, realizando copias de seguridad.
- Cambios básicos en la configuración del sistema
- Visitas preventivas semestrales.

Soporte y Mantenimiento Remoto Nivel 2

El postor deberá proveer el Soporte y Mantenimiento Remoto Nivel 2, que implicará la atención de incidencias derivadas de problemas individuales de cada terminal/dispositivo IP instalado, derivadas de problemas en sitio (oficinas de SEDALIB).

Las actividades implicadas en el Soporte y Mantenimiento Remoto Nivel 2 serán:

- Disponibilidad de acuerdo a la tipificación de la falla
- Recepción de las incidencias enviadas por SEDALIB hacia el postor, dando conformidad que la incidencia ha sido recibida por el Postor.
- Diagnostico remoto del problema/falla involucrada, mediante el acceso a la IP de cada dispositivo del cliente
- Respuesta del postor al nivel 1 en tiempo y forma sobre los pasos que deben seguirse, tanto si el caso está solucionado remotamente como si se decidió asistir en sitio, a efectos de que el postor pueda comunicarlo apropiadamente a SEDALIB.
- Contacto con SEDALIB (su referente técnico) para profundizar el diagnostico hecho por el postor y enviado mediante la incidencia, o para intentar solucionar remotamente el caso.
- Decisión de escalar a Nivel 3, una vez determinado por el postor que el problema cumple con la condición requerida para el soporte en sitio.

Soporte y Mantenimiento en Sitio Nivel 3

El postor deberá proveer el Soporte y Mantenimiento en Sitio de Nivel 3, que implicará la atención de incidencias que no hayan podido ser resueltas en el nivel 2. Como ambos niveles pertenecen al postor, este deberá aportar las mejores prácticas de escalabilidad, en función del conocimiento del servicio y de los incidentes más probables.

El postor deberá además contar con un contrato activo y vigente de mantenimiento con el Fabricante de las plataformas tecnológicas propuestas desde las que se brindará el servicio de Telefonía Corporativa en modalidad Gestionada y el servicio de CALL CENTER. Esto garantizara que el postor tiene los mecanismos necesarios de escalamiento de tickets.

Las actividades implicadas en el Soporte y Mantenimiento en Sitio de Nivel 3 serán:

- Disponibilidad de acuerdo a la tipificación de la falla
- Solución en sitio tras agotar las instancias del Soporte y Mantenimiento Remoto de Nivel 2, que incluyen:
- Casos críticos en donde existen fallas graves.
- Equipos con funcionamiento parcial o defectuoso.
- Mantenimiento Correctivo.
- Casos de Soporte a SEDALIB que solo se puedan resolver en sitio.

- Coordinación con SEDALIB, para confirmar el correcto domicilio, asegurar el ingreso y la disponibilidad del mismo, evitando visitas fallidas.
- Respuesta del postor al nivel 1 en tiempo y forma sobre el éxito/fracaso de las actividades en sitio y cierre de la incidencia.

Tiempo de Respuesta:

Se entenderá como tiempo de respuesta el transcurrido entre la emisión del número de ticket, o asignación manual por parte del NOC de atención del Postor y el contacto telefónico de un técnico del postor, cuyo cuestionario de relevamiento de la falla se considera como inicio del troubleshooting.

- Prioridad Alta (Falla Grave): 1 hora a partir de la apertura del ticket.
- Prioridad Media (Falla Normal): 4 horas a partir de la apertura del ticket
- Prioridad Baja (Falla Menor): 6 horas a partir de la apertura del ticket

Tiempo de Restitución de la Operación:

Se entenderá como Tiempo de Restitución de la Operación el transcurrido entre la emisión del número de ticket o asignación manual por parte del NOC de atención del Postor y la finalización de las tareas de restitución de manera remota o de la determinación de la necesidad de realizar el soporte en sitio, incluyendo la llegada del mismo.

Se entiende por restituir la operación a la resolución del incidente o a un workaround con el que el postor dará servicio mediante un método determinado en cada caso, abarcando desde la implementación de un sistema similar, hasta la administración asistida de los componentes, como depuración manual de una base de datos, la optimización manual del espacio de los discos de almacenamiento, el reinicio manual de los recursos, enlaces, etc. para operar en forma limitada hasta la resolución del problema, lo que aplicara en casos técnicamente imponderables como un bug de producto a resolverse por el fabricante, o el daño de un equipo no duplicado para contingencia.

- Prioridad Alta (Falla Grave): 16 horas a partir de la apertura del ticket.
- Prioridad Media (Falla Normal): 24 horas a partir de la apertura del ticket.
- Prioridad Baja (Falla Menor): 72 Horas a partir de la apertura de ticket.

5.6.4. Atención de Averías

- a) Se entenderá como avería a una interrupción parcial o total del servicio, así como a un decremento en la calidad del mismo.
- b) Toda actividad o provisión de bienes (equipos propiedad de EL CONTRATISTA) será sin costo alguno para SEDALIB, debe garantizar el correcto funcionamiento de todos los equipos e infraestructura que utiliza para brindar el servicio en el periodo de tiempo de su ejecución (36 meses).
- c) EL CONTRATISTA deberá contar con un Centro de Atención de llamadas de reparación o asistencia técnica instalado.
- d) Se entenderá por tiempo de reparación de fallas, al tiempo transcurrido entre la comunicación a EL CONTRATISTA de la existencia de una avería, por parte de SEDALIB (llamada de servicio), y la subsanación de la misma a su satisfacción. Deberá indicar el tiempo propuesto, el mismo que no debe exceder de cuatro (04) horas.

- e) SEDALIB podrá efectuar llamadas de servicio de lunes a domingo incluyendo feriados desde la 00:00 hasta las 24:00 horas.
- f) Las llamadas de servicio se sujetarán a lo siguiente: Se podrá efectuar telefónicamente o por correo electrónico (considerándose todas estas formas igualmente válidas) a las direcciones acordadas entre SEDALIB y EL CONTRATISTA. SEDALIB notificará las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información: Fecha y hora, descripción del problema, contacto en SEDALIB.

EL CONTRATISTA deberá entregar a SEDALIB, con veinticuatro (24) horas de anticipación o a quien éste indique, una nómina del personal técnico autorizado a realizar labores de mantenimiento en los locales de SEDALIB. Dicha nómina deberá ser actualizada cuando se produzcan cambios.

5.7. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y DE SU PERSONAL

EL CONTRATISTA deberá acreditar mediante Carta de Partner de la marca y autorizado para comercializar los productos ofertados, así como garantizar la prestación directa de los servicios solicitados en el presente proceso.

DEL PERSONAL: EL CONTRATISTA deberá presentar la relación del personal, adjuntando currículo y certificados, la experiencia 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., el cual debe cumplir con los siguientes requisitos como mínimo

Jefe de proyecto

Ingeniero Electrónico con 12 meses de experiencia como supervisor y/o jefe de proyecto y/o residente en proyectos de entidades públicas que contenga equipamiento tecnológico e incluyan centrales telefónicas IP y/o call center.

Especialista en Comunicaciones

Ing. Electrónico o Técnico Electrónico con título a nombre de la Nación con 12 meses de experiencia como Especialista en Comunicaciones en proyectos en general de entidades públicas que contenga equipamiento tecnológico e incluyan centrales telefónicas IP y/o call center.

Especialista de Seguridad e Infraestructura de Redes.

Ingeniero de Sistemas con 12 meses de experiencia como Especialista en Especialista de Seguridad e Infraestructura de Redes en proyectos en general de entidades públicas que contenga equipamiento tecnológico e incluyan centrales telefónicas IP y/o call center.

Especialista en Redes y Comunicación de Datos.

Ingeniero y/o Técnico en Redes y Comunicación de Datos con título a nombre de la Nación. Con Experiencia como Técnico y/o Asistente técnico en Redes y Comunicación de Datos de al menos seis (06) mese en proyectos en general de entidades públicas que contenga equipamiento tecnológico e incluyan centrales telefónicas IP y/o call center.

Especialista en Configuración de Central Telefónica.

Ingeniero en Telecomunicaciones con experiencia de seis (06) mese en configuración de Centrales Telefónicas en proyectos en general de entidades públicas que contenga equipamiento tecnológico e incluyan centrales telefónicas IP y/o call center. que cuente con certificación DCCA y cuente con certificación de la marca ofertada.

Especialista en Digital Signage

Ingeniero en Redes y Telecomunicaciones con Experiencia de seis (06) meses en configuración de equipos Digital Signage en proyectos en general de entidades públicas que contenga equipamiento tecnológico e incluyan centrales telefónicas IP y/o call center. que cuente con certificación de la marca Ofertada.


5.8. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACION DEL SERVICIO.

5.8.1. PLAZO

El plazo de duración del servicio será de treinta seis (36) meses, contados a partir del día siguiente de la firma del Acta y Conformidad de la Implementación del servicio. Cabe precisar, que la etapa de implementación se realizará en un período de sesenta (60) días calendario, posteriores a la firma de contrato.

Asimismo, se precisa que el pago por la prestación del servicio se efectuará en forma mensual a partir del primer mes cumplido de iniciado la ejecución del servicio.

5.8.2. ALCANSE DEL SERVICIO



N°	SEDE	Dirección	Distrito	Prov.
1	Principal	Av. Federico Villareal 1300	Trujillo	Trujillo
2	Salaverry	Jr. Cordova N° 313	Salaverry	Trujillo
3	Moche	Jr. Bolognesi N° 504	Moche	Trujillo
4	Huaman	Esq. Av. Huaman con Manuel Seoane	Víctor Larco	Trujillo
5	Huanchaco	Los Pinos N° 142	Huanchaco	Trujillo
6	Esperanza	Av. Tahuantinsuyo cuadra 17	La Esperanza	Trujillo
7	Porvenir	Micaela Bastidas N° 1450	El Porvenir	Trujillo
8	Chocope	Diego de Mora N° 174	Chocope	Ascope
9	Paijan	Libertad N° 201	Paijan	Ascope
10	Puerto Malabrigo	Alfonso Ugarte N° 617	Razuri	Ascope
11	Chepen	Calle Manco Capac N° 05	Chepen	Chepen
12	Pacanguilla	Bolívar N° 707	Pacanga	Chepen

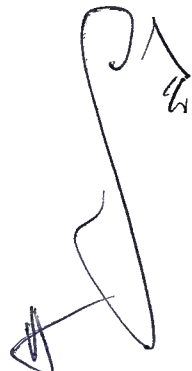
5.8.3. INSTALACIÓN Y PUESTA EN SERVICIO

EL CONTRATISTA instalará los circuitos y los pondrá en servicio según lo establecido en los términos de referencia de las presentes bases en un periodo de sesenta (60) días calendarios posteriores a la firma del contrato.

5.9. ENTREGABLES

El informe final y los informes mensuales deberán ser presentados en forma impresa a colores y en medios ópticos (CD o DVD o USB), utilizando formatos compatibles con Microsoft Office en un (01) ejemplar Original:

5.9.1. ENTREGABLE 1: INFORME FINAL DE IMPLEMENTACIÓN:



El CONTRATISTA presentará a los sesenta (60) días calendarios contados desde la aprobación del plan de trabajo un informe final el cual se entregará como máximo a los siete (07) días calendarios a partir del día siguiente de culminada la implementación del servicio, donde se indicará el estatus y las configuraciones con las que se está dejando implementado los servicios contratados.

5.9.1.1 Relación de anexos distribuidos a los colaboradores que fueron migrados

5.9.1.2 Informe de implementación que deberá contener un diagrama de arquitectura y conceptos relacionados a la nueva plataforma implementada para SEDALIB S.A., se incluirá un informe técnico de la instalación, configuración, migración y puesta en marcha del servicio

5.9.1.3 Recomendaciones para el uso óptimo del servicio.

5.9.1.4 Actas de Recepción de los Anexos Distribuidos.

5.9.1.5 Acta de conformidad e Inicio del Servicio.

5.9.2. ENTREGABLE 2: INFORMES MENSUALES:

Una vez culminada la migración, implementación y configuración de todos los servicios contratados dentro de los plazos establecidos, se procederá a firmar Acta de Conformidad de la Implementación y Activación del servicio, a partir de ese momento el CONTRATISTA deberá presentar de manera mensual un informe a los cinco (05) días calendarios contados desde el día siguiente de haber culminado dicho ciclo.

El informe deberá ser presentado vía correo electrónico y en formato físico a través de Mesa de Partes, dirigido a la Sub Gerencia de Informática e Información contendrá lo siguiente:

Como parte de este informe (dicho informe deberá contar con un índice e indicar el cumplimiento de cada punto del presente términos de referencia), el CONTRATISTA presentará lo siguiente:

5.9.2.1 Reporte del estado del Servicio de la telefonía Gestionada

5.9.2.2 Reporte del Estado del Servicio del Call Center

5.9.2.3 Reporte de Actividad de los servicios

5.9.2.4 Tickets de caída de servicio reportados con el debido sustento de imputabilidad y no sustentados que son imputables a SEDALIB S.A.

5.10. RESULTADOS ESPERADOS E INFORMES

a) De la Etapa de Planificación y Gestión del Servicio

Una vez suscrito el contrato, el contratista deberá presentar su Plan de Trabajo, como máximo a los quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

b) De la Etapa de Implementación del Servicio

Una vez terminada la implementación, se entregará un Informe Técnico respectivo, según las actividades realizadas, de los Términos de Referencia, como máximo a los quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de culminada la implementación del servicio.

El contratista acompañará el documento antes señalado con los documentos adicionales que considere necesario. Toda la documentación proporcionada por el contratista deberá suministrarse en forma impresa y/o en medio magnético (CD-ROM/DVD) y/o correo electrónico de la entidad brindado al contratista en un solo juego.

c) Del Cumplimiento del Servicio Mensual

Una vez terminado el mes, el contratista deberá entregar un Informe Mensual del Servicio, indicando:

- Tickets de caída de servicio reportados con el debido sustento de imputabilidad y no sustentados que son imputables a SEDALIB S.A.

Acompañarán al documento antes señalado, los documentos adicionales que se consideren necesarios. Toda la documentación proporcionada por el contratista deberá suministrarse en forma impresa y/o en medio magnético (CD-ROM/DVD) y/o correo electrónico de la entidad brindado al contratista en un solo juego, como máximo a los diez (10) días calendario, contados a partir del día siguiente de finalizado cada mes del servicio.

d) De la Ejecución del Mantenimiento Preventivo

Una vez terminado el mantenimiento preventivo de todas las sedes, el contratista deberá presentar un Informe Técnico, como requisito para la conformidad respectiva, como máximo a los quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de finalizado el mantenimiento preventivo. Toda la documentación proporcionada por el contratista deberá

suministrarse en forma impresa y/o en medio magnético (CD-ROM/DVD)
y/o correo electrónico de la entidad brindado al contratista

5.11. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA **Otras obligaciones del contratista**

EL CONTRATISTA para el presente servicio se obliga a cumplir el objeto del contrato, con estricta sujeción a las bases del presente proceso de selección, a su propuesta Técnica y Económica que forman parte integrante del presente documento, así como a los términos y condiciones del contrato, entre otras, las siguientes:

1. Ejecutar los trabajos de acuerdo a las Especificaciones Técnicas señaladas en las Bases y en la propuesta Técnica del Postor, que forman parte integrante del contrato que se suscribe con EL CONTRATISTA, garantizando la ejecución del servicio en su totalidad.
2. Que el servicio de Telefonía digital IP, deberá estar basado en últimas tecnologías que permitan el adecuado manejo de servicios.
3. Realizar la instalación de los servicios propuestos, asumiendo los costos que puedan involucrar.
4. EL CONTRATISTA se compromete a brindar servicio de circuito principal y circuito de contingencia durante el tiempo del contrato.
5. Instalar, programar y hacer mantenimientos semestrales a sus equipos involucrados sin costo alguno para SEDALIB.
6. Realizar acciones de control preventivo y correctivo sin interrupción del servicio.
7. EL CONTRATISTA se compromete a habilitar en su portal, la atención de reclamos.
8. EL CONTRATISTA deberá habilitar un espacio de acceso web que sea un medio de comunicación directo de SEDALIB para efectos de comunicaciones con el equipo de reclamo y soporte técnico DEL POSTOR. Ejemplo: Mensajería, correos, llamadas telefónicas.

Además, EL CONTRATISTA deberá proporcionar al Equipo de la SGII el Monitoreo de los servicios, mediante una herramienta que permite el acceso vía WEB.

1. Contar con la estructura organizacional que le permita entregar un servicio de calidad, con flexibilidad en su capacidad para atender rápidamente demandas no previstas.
2. Someterse procedimiento de supervisión y/o fiscalización por personal designado por SEDALIB, para lo cual brindará las facilidades del caso. Esta labor de supervisión no interferirá la ejecución de los trabajos encomendados.
3. Cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo, a Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
4. Brindar un servicio de reducido impacto ambiental negativo que sea durable, no peligroso y susceptible de reaprovechamiento de acuerdo al Artículo 18° de la Ley 27314 "Ley General de Residuos Sólidos".
5. Responsabilizarse plenamente por el desempeño de la labor que realice el personal calificado asignado a prestar el servicio para SEDALIB, así como su correcto comportamiento dentro de la jornada laboral que prestan el servicio.

Otras obligaciones de la Entidad

1. Proporcionar la documentación e información necesaria para el desarrollo adecuado del servicio.
2. Tramitar y ordenar el pago de la factura presentada por EL CONTRATISTA, de acuerdo a los términos y condiciones establecidos.

3. Exigir, a través del Equipo de la SGII, el estricto cumplimiento de todos los términos y condiciones del presente, siendo EL CONTRATISTA responsable de su sujeción a las bases y a su propuesta técnico - económica, estando facultado el primero para aplicar multas, sanciones, penalidades y/o plantear la resolución del contrato.
4. Supervisar y controlar la ejecución eficiente de las actividades haciendo las correcciones necesarias que garanticen su cumplimiento.
5. Aplicar multas, sanciones y/o penalidades o plantear la resolución del Contrato en caso sea necesario.

5.12. ADELANTOS

No Aplica

5.13. SUBCONTRATACIÓN

No Aplica

5.14. CONFIDENCIALIDAD

El postor ganador se compromete a guardar reserva o secreto, respecto de los asuntos o información que resulte privilegiada o relevante, así como a no divulgar ni utilizar dicha información de manera indebida o en beneficio propio o de terceros, así como en perjuicio o desmedro del Estado; hasta incluso después de finalizado con las prestaciones principal y accesorias, salvo que dicha información deje de ser sensible por haberse hecho de conocimiento público por SEDALIB.

5.15. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Área que coordinará con el contratista:

Todas las actividades del contratista deberán ser coordinadas con el personal designado por la Subgerencia de Informática e Información (SGII).

Área responsable de las medidas de control:

Durante el desarrollo del servicio todas las coordinaciones deberán ser realizadas con el personal designado por la Subgerencia de Informática e Información (SGII).

Área que brindará la conformidad:

La conformidad mensual del servicio deberá ser brindada por la Subgerencia de Informática e Información (SGII), previa presentación del Informe Mensual del Servicio, podrá ser enviado al correo electrónico de la entidad en atención al subgerente de informática e información, que será brindado al postor Ganador

5.16. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista, previa presentación de los informes y conformidad de la Sub Gerencia de Informática e Información, quien verificará el cumplimiento del servicio de acuerdo a lo indicado en siguiente cuadro:

CONDICIÓN	ENTREGABLES	FECHA DE PRESENTACIÓN	PAGO
Pago	Entregable 1: Informe Final de Implementación	A los sesenta (60) días calendarios contados desde la aprobación del plan del Plan de trabajo	Pago de 30% del monto del servicio. Previo al Acta de Conformidad e inicio del Servicio.
	Entregable 2: Informes mensuales	A los cinco (05) días calendario contados desde el día siguiente de haber culminado el ciclo mensual	Pago del 70% del monto en 36 cuotas mensuales de forma proporcional

Dicha documentación se debe presentar mediante Mesa de partes virtual (mesadepartes@sedalib.com.pe)

La facturación con periodicidad mensual aplica sólo para la etapa de prestación del servicio que inicia al día siguiente de la firma del acta de conformidad de la etapa de implementación, y tiene una duración de 1095 días calendario.

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 Sub Gerencia de Informática e Información emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Orden de servicio.

5.17. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

EL CONTRATISTA es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados por un plazo no menor de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada, de acuerdo a lo indicado en el artículo 50 de la Ley de Contrataciones del Estado.

5.18. DECLARACIÓN DE VIABILIDAD

No Aplica

5.19. NORMATIVA ESPECIFICA

No Aplica

6. ANEXOS

No Aplica



3.1. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN¹²

A	CAPACIDAD LEGAL
	HABILITACIÓN
	<u>Requisitos:</u> Deberá Contar con certificado como casa comercializadora de equipos de telecomunicaciones emitida por MTC. Importante <i>De conformidad con la Opinión N° 186-2016/DTN, la habilitación de un postor, está relacionada con cierta atribución con la cual debe contar el proveedor para poder llevar a cabo la actividad materia de contratación, este es el caso de las actividades reguladas por normas en las cuales se establecen determinados requisitos que las empresas deben cumplir a efectos de estar habilitadas para la ejecución de determinado servicio o estar autorizadas para la comercialización de ciertos bienes en el mercado.</i> <u>Acreditación:</u> Deberá presentar Constancia emitida por el MTC Importante <i>En el caso de consorcios, cada integrante del consorcio que se hubiera comprometido a ejecutar las obligaciones vinculadas directamente al objeto de la convocatoria debe acreditar este requisito.</i> <i>Por ejemplo, en caso que el objeto de la convocatoria sea el servicio de notificación de documentos u otros servicios postales, se debe requerir lo siguiente:</i> <u>Requisitos:</u> El postor debe contar con: <ul style="list-style-type: none">• Contrato de concesión postal vigente en el ámbito de operación requerido (local, regional, nacional o internacional) aprobado por la Dirección General de Concesiones en Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones o entidad competente. <u>Acreditación:</u> <ul style="list-style-type: none">• Copia del contrato de concesión para la prestación del servicio postal y de la Resolución Directoral aprobando la concesión postal expedida por la Dirección General de Concesiones en Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones o entidad competente. <i>Por ejemplo, en caso que el objeto de la convocatoria sea la contratación del servicio de seguridad, se debe requerir lo siguiente:</i> <u>Requisitos:</u> El postor debe contar con: <ul style="list-style-type: none">• Inscripción vigente en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de intermediación laboral – RENEEL. En dicha constancia se debe(n) detallar la(s) actividad(es) de [CONSIGNAR LAS ACTIVIDAD(ES) DE INTERMEDIACIÓN LABORAL EN LAS QUE DEBE ESTAR AUTORIZADO EL POSTOR].• Autorización de funcionamiento para la prestación del servicio de vigilancia privada vigente en el ámbito geográfico en que se prestará el servicio, expedida por la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil –SUCAMEC (antes DICSCAMEC). <u>Acreditación:</u>

¹² La Entidad puede adoptar solo los requisitos de calificación contenidos en el presente capítulo, de acuerdo al artículo 28 del Reglamento. Los requisitos de calificación son fijados por el área usuaria en el requerimiento.

	<ul style="list-style-type: none">• <i>Copia de la constancia vigente de estar inscrito en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de intermediación laboral – RENEEIL, expedida por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.</i>• <i>La autorización de funcionamiento para la prestación del servicio de vigilancia privada vigente en el ámbito geográfico en que se prestará el servicio, expedida por Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil –SUCAMEC se verificará en el portal web de la SUCAMEC en https://www.sucamec.gob.pe/web/index.php/resoluciones-gssp.</i>
B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p>Jefe de proyecto</p> <p>Ingeniero Electrónico con 12 meses de experiencia como supervisor y/o jefe de proyecto y/o residente en proyectos de entidades públicas y/o privados que contenga equipamiento tecnológico e incluyan centrales telefónicas IP y/o call center.</p> <p>Especialista en Comunicaciones</p> <p>Ing. Electrónico o Técnico Electrónico con título a nombre de la Nación con 12 meses de experiencia como Especialista en Comunicaciones en proyectos en general de entidades públicas y/o privados que contenga equipamiento tecnológico e incluyan centrales telefónicas IP y/o call center.</p> <p>Especialista de Seguridad e Infraestructura de Redes.</p> <p>Ingeniero de Sistemas con 12 meses de experiencia como Especialista en Especialista de Seguridad e Infraestructura de Redes en proyectos en general de entidades públicas y/o privados que contenga equipamiento tecnológico e incluyan centrales telefónicas IP y/o call center.</p> <p>Especialista en Redes y Comunicación de Datos.</p> <p>Ingeniero y/o Técnico en Redes y Comunicación de Datos con título a nombre de la Nación. Con Experiencia como Técnico y/o Asistente técnico en Redes y Comunicación de Datos de al menos seis (06) meses en proyectos en general de entidades públicas y/o privados que contenga equipamiento tecnológico e incluyan centrales telefónicas IP y/o call center.</p> <p>Especialista en Configuración de Central Telefónica.</p> <p>Ingeniero en Telecomunicaciones con experiencia de seis (06) meses en configuración de Centrales Telefónicas en proyectos en general de entidades públicas y/o privados que contenga equipamiento tecnológico e incluyan centrales telefónicas IP y/o call center. que cuente con certificación DCCA y cuente con certificación de la marca ofertada.</p> <p>Especialista en Digital Signage</p> <p>Ingeniero en Redes y Telecomunicaciones con Experiencia de seis (06) meses en configuración de equipos Digital Signage en proyectos en general de entidades públicas y/o privados que contenga equipamiento tecnológico e incluyan centrales telefónicas IP y/o call center. que cuente con certificación de la marca Ofertada.</p> <p>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.</p>

B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL																					
B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE																					
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA																					
<u>Requisitos:</u>																						
<table border="1"><thead><tr><th>ITEM</th><th>FORMACION ACADEMICA DEL PLANTEL PROFESIONAL CLAVE</th><th>CANTIDAD</th></tr></thead><tbody><tr><td>01</td><td>Jefe de Proyecto: Ingeniero Electrónico</td><td>01</td></tr><tr><td>02</td><td>Especialista en Comunicaciones : Ing. Electrónico o Técnico Electrónico</td><td>01</td></tr><tr><td>03</td><td>Especialista de Seguridad e Infraestructura de Redes: Ingeniero de Sistemas</td><td>01</td></tr><tr><td>04</td><td>Especialista en Redes y Comunicación de Datos: Ingeniero y/o Técnico en Redes y Comunicación de Datos</td><td>01</td></tr><tr><td>05</td><td>Especialista en Configuración de Central Telefónica: Ingeniero en Telecomunicaciones</td><td>01</td></tr><tr><td>06</td><td>Especialista en Digital Signage: Ingeniero en Redes y Telecomunicaciones</td><td>01</td></tr></tbody></table>		ITEM	FORMACION ACADEMICA DEL PLANTEL PROFESIONAL CLAVE	CANTIDAD	01	Jefe de Proyecto: Ingeniero Electrónico	01	02	Especialista en Comunicaciones : Ing. Electrónico o Técnico Electrónico	01	03	Especialista de Seguridad e Infraestructura de Redes: Ingeniero de Sistemas	01	04	Especialista en Redes y Comunicación de Datos: Ingeniero y/o Técnico en Redes y Comunicación de Datos	01	05	Especialista en Configuración de Central Telefónica: Ingeniero en Telecomunicaciones	01	06	Especialista en Digital Signage: Ingeniero en Redes y Telecomunicaciones	01
ITEM	FORMACION ACADEMICA DEL PLANTEL PROFESIONAL CLAVE	CANTIDAD																				
01	Jefe de Proyecto: Ingeniero Electrónico	01																				
02	Especialista en Comunicaciones : Ing. Electrónico o Técnico Electrónico	01																				
03	Especialista de Seguridad e Infraestructura de Redes: Ingeniero de Sistemas	01																				
04	Especialista en Redes y Comunicación de Datos: Ingeniero y/o Técnico en Redes y Comunicación de Datos	01																				
05	Especialista en Configuración de Central Telefónica: Ingeniero en Telecomunicaciones	01																				
06	Especialista en Digital Signage: Ingeniero en Redes y Telecomunicaciones	01																				
<u>Acreditación:</u>																						
<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>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.</i></p> <p>En caso el 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>																						
C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD																					
<u>Requisitos:</u>																						
<p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 3'000,050.00 (Tres Millones Cincuenta 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.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: venta y/o instalación de centrales telefónicas y/o equipos de telecomunicaciones y/o equipos de radio comunicaciones.</p>																						
<u>Acreditación:</u>																						
<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 pago¹³, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p>																						

¹³ Cabe precisar que, de acuerdo con la Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado:

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 otra persona jurídica 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

- *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*

"... 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".

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

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

CAPÍTULO IV FACTORES DE EVALUACIÓN

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

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

FACTOR DE EVALUACIÓN		PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
A. PRECIO		
<u>Evaluación:</u> Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor. <u>Acreditación:</u> Se acreditará mediante registro en el SEACE o el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6), según corresponda.		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: $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ 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 88 puntos

OTROS FACTORES DE EVALUACIÓN	[Hasta 50] puntos
E. INTEGRIDAD EN LA CONTRATACIÓN PÚBLICA	
<u>Evaluación:</u> Se evaluará que el postor cuente con certificación del sistema de gestión antisoborno <u>Acreditación:</u> Copia simple del certificado que acredita que se ha implementado un sistema de gestión antisoborno acorde con la norma ISO 37001:2016 o con la Norma Técnica Peruana equivalente (NTP-ISO 37001:2017). El certificado debe haber sido emitido por un Organismo de Certificación acreditado para dicho sistema de gestión, ya sea ante el INACAL (antes INDECOPI) u otro organismo acreditador que cuente con reconocimiento internacional. ¹⁴	(Máximo 2 puntos) Presenta Certificado ISO 37001 [02] puntos No presenta Certificado ISO 37001 0 puntos

¹⁴ Sea firmante/signatario del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (MLA) del International Accreditation Forum-IAF (www.iaf.org), o del InterAmerican Accreditation Cooperation-IAAC (www.iaac.org) o del European co-operation for Accreditation-EA (www.ea.europa.eu) o del Pacific Accreditation Cooperation-PAC (www.pac-accreditation.org).

OTROS FACTORES DE EVALUACIÓN	[Hasta 50] puntos
<p>El referido certificado debe corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación¹⁵, y estar vigente¹⁶ a la fecha de presentación de ofertas.</p> <p>En caso que el postor se presente en consorcio, cada uno de sus integrantes, debe acreditar que cuenta con la certificación para obtener el puntaje.</p>	

G. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LA ENTIDAD

Evaluación:

Se evaluará en función a la oferta de capacitación por un periodo 3 HORAS LECTIVAS, dictado por personal de marca propuesta. El postor que oferte esta capacitación, se obliga a entregar los certificados o constancias del personal capacitado a la Entidad.

Importante

Las calificaciones del capacitador que se pueden requerir son el grado académico de bachiller o título profesional, así como, de ser el caso, experiencia no mayor de dos (2) años, vinculada a la materia de la capacitación relacionada con la prestación de los servicios a ser contratados

Acreditación:

Se acreditará únicamente mediante la presentación de una declaración jurada.

Más de 3 horas lectivas

[02] puntos

Más de 5 horas lectivas

[03] puntos

Más de 8 horas lectivas

[05] puntos

I. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Evaluación:

Se evaluará que el postor cuente con un sistema de gestión de la calidad certificado¹⁷ acorde con ISO 9001:2015¹⁸ o Norma Técnica Peruana equivalente (NTP-ISO 9001:2015), cuyo alcance o campo de aplicación del certificado considere SOLUCIONES EN CALL CENTER Y/O COMUNICACIÓN Y/O TELECOMUNICACIONES

Acreditación:

Mediante la presentación de copia simple de certificado oficial emitido por un Organismo de Certificación acreditado para dicho Sistema de Gestión, ya sea ante el INACAL (antes INDECOPI) u otro organismo acreditador que cuente con reconocimiento

(Máximo 5 puntos)

Presenta Certificado ISO 9001

[05] puntos

No presenta Certificado ISO 9001

0 puntos

¹⁵ En el certificado debe estar consignada la dirección exacta de la sede, filial u oficina a cargo de la prestación.

¹⁶ Se refiere al periodo de vigencia que señala el certificado presentado.

¹⁷ La Certificación implica que un organismo de certificación independiente garantiza la conformidad de los productos/ servicios/procesos o sistemas de una organización, frente a los requisitos de una norma establecida.

¹⁸ Entre las certificaciones más difundidas mundialmente, y que es aplicable a todas las organizaciones independientemente de su actividad o sector, referidas a la implementación de un sistema de gestión de la calidad, se encuentra la correspondiente a la norma internacional ISO 9001, propuesta por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). La certificación de la norma ISO 9001 confirma que una organización ha demostrado mediante una evaluación (Auditoría de Tercera Parte) la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y con ello su capacidad para proporcionar regularmente productos o servicios que satisfagan los requisitos de esa Norma Internacional, del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, así como su compromiso por aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz y mejora continua del sistema.

internacional ¹⁹ . El referido certificado debe estar a nombre del postor ²⁰ y corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación ²¹ , y estar vigente ²² a la fecha de presentación de ofertas.	
En caso que el postor se presente en consorcio, cada uno de sus integrantes, debe acreditar que cuenta con la certificación para obtener el puntaje.	
PUNTAJE TOTAL	100 puntos²³

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 [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA CONVOCATORIA], que celebra de una parte [CONSIGNAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD], en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], representada por [...], identificado con DNI N° [...], y de otra parte [...], con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], inscrita en la Ficha N° [...] Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], debidamente representado por su Representante Legal, [...], con DNI N° [...], según poder inscrito en la Ficha N° [...], Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [...], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN]** para la contratación de [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA CONVOCATORIA], 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 [CONSIGNAR EL OBJETO DE LA CONTRATACIÓN].

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

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

¹⁹ Sea firmante del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo de ILAC (International Accreditation Cooperation) o del IAAC (Inter American Accreditation Cooperation).

²⁰ En caso que el postor se presente en consorcio, para obtener el puntaje respectivo, todos sus integrantes deben acreditar que cuentan con las certificaciones vigentes con el alcance requerido, siempre que, de acuerdo con la promesa de consorcio, se hubieran comprometido a ejecutar obligaciones vinculadas directamente al objeto de la convocatoria.

²¹ En el certificado debe estar consignada la dirección exacta de la sede, filial u oficina a cargo de la prestación.

²² Se refiere al periodo de vigencia que señala el certificado presentado.

²³ Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación.

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 PAGO²⁴

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 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 ÚLTIMO CASO].

Importante para la Entidad

De preverse en los Términos de Referencia la ejecución de actividades de instalación, implementación u otros que deban realizarse de manera previa al inicio del plazo de ejecución, se debe consignar lo siguiente:

"El plazo para la [CONSIGNAR LAS ACTIVIDADES PREVIAS PREVISTAS EN LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA] es de [.....], el mismo que se computa desde [INDICAR CONDICIÓN CON LA QUE DICHAS ACTIVIDADES SE INICIAN]."

Incorporar a las bases o eliminar, según corresponda.

Importante para la Entidad

En el caso de contratación de prestaciones accesorias, se puede incluir la siguiente cláusula:

CLÁUSULA ...: PRESTACIONES ACCESORIAS²⁵

"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

²⁴ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

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.

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]."

Incorporar a las bases o eliminar, según corresponda

CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS

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

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

Importante

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

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

En el caso que corresponda, consignar lo siguiente:

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

Importante

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

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

Importante

En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto

del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

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

Importante para la Entidad

Sólo en el caso que la Entidad hubiese previsto otorgar adelanto, se debe incluir la siguiente cláusula:

CLÁUSULA NOVENA: ADELANTO DIRECTO

"LA ENTIDAD otorgará [CONSIGNAR NÚMERO DE ADELANTOS A OTORGARSE] adelantos directos por el [CONSIGNAR PORCENTAJE QUE NO DEBE EXCEDER DEL 30% DEL MONTO DEL CONTRATO ORIGINAL] del monto del contrato original.

EL CONTRATISTA debe solicitar los adelantos dentro de [CONSIGNAR EL PLAZO Y OPORTUNIDAD PARA LA SOLICITUD], adjuntando a su solicitud la garantía por adelantos mediante carta fianza o póliza de caución acompañada del comprobante de pago correspondiente. Vencido dicho plazo no procederá la solicitud.

LA ENTIDAD debe entregar el monto solicitado dentro de [CONSIGNAR EL PLAZO] siguientes a la presentación de la solicitud del contratista."

Incorporar a las bases o eliminar, según corresponda.

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 [CONSIGNAR EL ÁREA O UNIDAD ORGÁNICA QUE OTORGARÁ LA CONFORMIDAD] 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.

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: ANTICORRUPCIÓN

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS²⁶

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

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

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

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

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

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

²⁶ De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).

"LA ENTIDAD"

"EL CONTRATISTA"



ANEXOS

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large loop and a smaller loop at the bottom.A handwritten signature in blue ink, consisting of a large loop and a smaller loop at the bottom.A small handwritten signature in blue ink, consisting of a few strokes.

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]

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 ²⁷		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 servicios²⁸

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

²⁷ Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

²⁸ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

Importante

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

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]

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 ²⁹		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ³⁰		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ³¹		Sí	No	
Correo electrónico :				

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

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

²⁹ En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

³⁰ Ibidem.

³¹ Ibidem.

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 servicios³²

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.



³² Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 2

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]

Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el servicio de [CONSIGNAR OBJETO DE LA CONVOCATORIA], de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]



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



ANEXO N° 5

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]

Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta al **CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**.

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

a) Integrantes del consorcio

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

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

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

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

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

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

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

[%]³³

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

[%]³⁴

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%³⁵

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

³³ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

³⁴ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

³⁵ Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

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

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

Importante

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



ANEXO N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]

Presente.-

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

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
TOTAL	

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

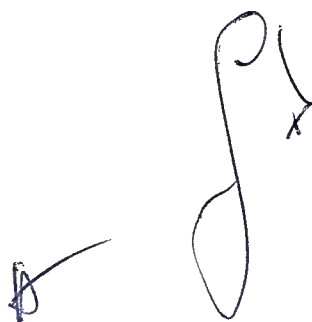
Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN]."

Importante para la Entidad

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

Incluir o eliminar, según corresponda



A handwritten signature in blue ink, consisting of a large loop and a cross-like stroke.A handwritten signature in blue ink, featuring a large loop and a cross-like stroke, similar to the one above.



A handwritten signature in blue ink, consisting of a large loop and a smaller loop.A handwritten signature in blue ink, consisting of a large loop and a smaller loop.A handwritten signature in blue ink, consisting of a large loop and a smaller loop.

[CONSIGNAR NOMBRE DE LA ENTIDAD]
[CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]

ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]

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 ³⁶	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ³⁷	EXPERIENCIA PROVENIENTE ³⁸ DE:	MON
1							
2							
3							
4							

³⁶ 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.

³⁷ Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de oferta, la conformidad se emitió dentro de dicho período.

³⁸ 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 adquirida por la matriz. Al respecto, según la Opinión N° 216-2017/DTN "Considerando que la sociedad matriz puede acreditar como suya la experiencia de su matriz". Del mismo modo, según lo previsto en la Opinión N° 010-2013/DTN, "... comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante por escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe".

³⁹ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

⁴⁰ 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 Pago, según corresponda.

⁴¹ Consignar en la moneda establecida en las bases.



[CONSIGNAR NOMBRE DE LA ENTIDAD]
[CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ³⁶	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ³⁷	EXPERIENCIA PROVENIENTE ³⁸ DE:	MONEDA	IMPORTE ³⁹	TIPO DE CAMBIO VENTA ⁴⁰	MONTO FACTURADO ACUMULADO ⁴¹
5										
6										
7										
8										
9										
10										
...										
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]



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



ANEXO N° 9

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]



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

Importante

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

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



[CONSIGNAR NOMBRE DE LA ENTIDAD]
[CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCESO]

Handwritten signature and initials.