

BASES

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2021-INGEMMET/CS

PRIMERA CONVOCATORIA

CONTRATACIÓN DE BIENES

“ADQUISICIÓN DEL SOFTWARE DE CONTACT 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, así como el literal a) del artículo 89 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 el numeral 72.4 del artículo 72 del Reglamento y el literal a) del artículo 89 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. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas se presentan conforme lo establecido en el artículo 59 y en el artículo 90 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.*

1.7. 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 órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, verifica la presentación de lo exigido en la sección específica de las bases de conformidad con el numeral 73.2 del artículo 73 del Reglamento y determina si las ofertas responden a las características y/o requisitos funcionales y condiciones de las Especificaciones Técnicas, detallados en la sección específica de las bases. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.

1.8. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La evaluación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en el numeral 74.1 y el literal a) del numeral 74.2 del artículo 74 del Reglamento.

En el supuesto de que dos (2) o más ofertas empaten, la determinación del orden de prelación de las ofertas empatadas se efectúa siguiendo estrictamente el orden establecido en el numeral 91.1 del artículo 91 del Reglamento.

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

1.9. 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.

1.10. 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.

1.11. RECHAZO DE LAS OFERTAS

Previo al otorgamiento de la buena pro, el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, 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 órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, revisa el cumplimiento de los requisitos de calificación de los postores que siguen en el orden de prelación, en caso las hubiere.

1.12. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

Definida la oferta ganadora, el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, 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.

1.13. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

Cuando se hayan presentado dos (2) o más ofertas, el consentimiento de la buena pro se produce a los cinco (5) 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 la Entidad convocante, y es conocido y resuelto por su Titular, cuando el valor estimado sea igual o menor a cincuenta (50) UIT. Cuando el valor estimado sea mayor a dicho monto, el recurso de apelación se presenta ante y es resuelto por el Tribunal de Contrataciones del Estado.

En los procedimientos de selección según relación de ítems, el valor estimado total del procedimiento determina ante quién se presenta el recurso de apelación.

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 órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, 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 órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda.
- *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, o en la Unidad de Trámite Documentario de la Entidad, según corresponda.*

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 cinco (5) 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 cinco (5) 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.

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene, salvo en los contratos cuyo monto del valor estimado no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en los que se puede perfeccionar con la recepción de la orden de compra, conforme a lo previsto en la sección específica de las bases.

En el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, se puede perfeccionar el contrato con la suscripción del documento o con la recepción de una orden de compra, cuando el valor estimado del ítem corresponda al parámetro establecido en el párrafo anterior.

Importante

El órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, debe consignar en la sección específica de las bases la forma en que se perfeccionará el contrato, sea con la suscripción del contrato o la recepción de la orden de compra. En caso la Entidad perfeccione el contrato con la recepción de la orden de compra no debe incluir la proforma del contrato establecida en el Capítulo V de la sección específica de las bases.

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 accesoria, la misma que debe ser renovada periódicamente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

Importante

En los contratos cuyos montos sean iguales o menores 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. Dicha excepción también aplica a 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 no superen el monto señalado anteriormente, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

Importante

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

Advertencia

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

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

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

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

Advertencia

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

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

3.5. ADELANTOS

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

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

3.8. PAGOS

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

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

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

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

Advertencia

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

3.9. DISPOSICIONES FINALES

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

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : INSTITUTO GEOLOGICO, MINERO Y METALURGICO
RUC N° : 20112919377
Domicilio legal : AV. CANADA N° 1470 – SAN BORJA - LIMA
Teléfono: : (01) 6198000 - ANEXO 385
Correo electrónico: : contratacionesul06@ingemmet.gob.pe,

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación de la Adquisición del Software de Contact Center.

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Formato de Aprobación de Expediente N° 58-2021 el 14 de diciembre de 2021.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS

Importante

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

1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

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

1.6. MODALIDAD DE EJECUCIÓN

Llave en mano

1.7. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No corresponde

1.8. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

1.9. PLAZO DE ENTREGA

Los bienes materia de la presente convocatoria se entregarán en el plazo de:

PRESTACION PRINCIPAL:

El plazo de entrega de cuarenta y cinco (45) días calendario como máximo, contado desde el día siguiente de la firma del contrato. El plazo incluye la entrega de activación del Contact center.

PRESTACION ACCESORIA:

Soporte Técnico

El plazo de ejecución del soporte técnico será de Trescientos sesenta y cinco (365) días calendarios o su equivalente a Doce (12) meses, contado desde el día siguiente de la culminación de la prestación principal.

Capacitación

El plazo de ejecución de la capacitación será de quince (15) días calendarios, contado desde el día siguiente de la culminación de la prestación principal.

En concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

1.10. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar de S/ 4.50 (Cuatro con 50/100 soles) por concepto de reproducción de las bases en Av Canada N° 1470, San Borja, Lima.

Importante

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

1.11. BASE LEGAL

- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225 – Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 082-2019-EF, y su modificatoria, en adelante Ley.
- Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF. y su modificatoria, en adelante el Reglamento.
- Ley N° 31084 - Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2021.
- Ley N° 31085 - Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2021.
- Directivas del OSCE.
- Ley N° 27444 – Ley de procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- Código Civil.
- Decreto Supremo N° 007-2008-TR, Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña y del Acceso al Empleo decente, Ley MYPE.
- Decreto Supremo N° 008-2018-TR, Reglamento de la Ley MYPE.

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

CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

Importante

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta contendrá, además de un índice de 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.

- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. (**Anexo N° 2**)
- d) Declaración jurada de cumplimiento de las Especificaciones Técnicas contenidas en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (**Anexo N° 3**).
- e) Se deberá sustentar todos y cada uno de las características solicitadas en las especificaciones técnicas mínimas descritas en los numerales del 4.3 con capturas de pantalla, referencia en manuales oficiales, fichas técnicas, brochure, catálogos, cartas y/o página web oficial del fabricante demostrando el cumplimiento de lo solicitado, en presentación de la oferta. Según (**Anexo N° 3-A**).
- f) El proveedor deberá presentar una carta de representación (original o copia simple), para la admisión de la oferta, la misma que podrá ser emitida por el fabricante o dueño de la marca, o por un distribuidor autorizado por éstos, que lo acredite como persona natural o jurídica con autorización para realizar la comercialización e implementación de la solución propuesta.

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

- g) Declaración jurada de plazo de entrega. **(Anexo N° 4)**²
- h) 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)**
- i) 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.

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 órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección según corresponda, verifica la presentación de los documentos requeridos. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

- a) En el caso de microempresas y pequeñas empresas integradas por personas con discapacidad, o en el caso de consorcios conformados en su totalidad por estas empresas, deben presentar la constancia o certificado con el cual acredite su inscripción en el Registro de Empresas Promocionales para Personas con Discapacidad³.
- b) Solicitud de bonificación del cinco por ciento (5%) por tener la condición de micro y pequeña empresa **(Anexo N°10)**.

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. De ser el caso
- 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.

² En caso de considerar como factor de evaluación la mejora del plazo de entrega, el plazo ofertado en dicho anexo servirá también para acreditar este factor.

³ Dicho documento se tendrá en consideración en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

- 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.
- g) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- h) Correo electrónico y número telefónico para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato
- i) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁴.
- j) De acuerdo a lo señalado en el numeral 6.2 (Personal Clave), de las especificaciones técnicas, el postor deberá acreditar lo siguiente:

Del Coordinador:

Formación académica: Ingeniero titulado en Ingeniería de Sistemas y/o Redes y Comunicaciones de Datos y/o Informática y/o Telecomunicaciones y/o electrónica y/o sistemas.

Capacitación: Debe contar con Certificación oficial del fabricante o representante local de la solución que faculte al profesional responsable como: Coordinador de la implementación y soporte de la solución ofertada.

Del Especialista Técnico:

Formación académica: Ingeniero o Bachiller o técnico titulado en Ingeniería de Sistemas y/o Redes y Comunicaciones de Datos y/o Informática y/o Telecomunicaciones y/o computación y Sistemas

Capacitación: Debe contar con Certificación oficial del fabricante o representante local de la solución que faculte al profesional responsable como: Especialista en la implementación y soporte de la solución ofertada.

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de CONSTANCIAS y/o CERTIFICADOS, U OTROS DOCUMENTOS que acrediten lo solicitado. La documentación se presentará para el perfeccionamiento del contrato.

Importante

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y en el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*
- *En los contratos cuyos montos sean iguales o menores 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. Dicha excepción también aplica a 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 no supere el monto señalado anteriormente, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

⁴ Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

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 Haya⁵.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en mesa de partes del INGEMMET ubicado en la Av. Canadá N° 1470, San Borja, Lima.

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en tres pagos de acuerdo a lo señalado en el numeral 10. De las especificaciones técnicas.

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

1. Para la prestación principal

- Recepción del Área de Almacén del INGEMMET.
- La conformidad será otorgada por la Oficina de Sistemas de Información.
- Comprobante de pago.

2. Para la prestación accesoria-Capacitación

- La conformidad será otorgada por la Oficina de Sistemas de Información.
- Comprobante de pago.

3. Para la prestación accesoria-Soporte

- La conformidad será otorgada por la Oficina de Sistemas de Información.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en en mesa de partes de la entidad, sito Av. Canada N° 1470, San Borja, Lima.

⁵ Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

Importante

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

3.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ADQUISICIÓN DEL SOFTWARE CONTACT CENTER

I. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. DENOMINACIÓN DE LA ADQUISICIÓN

Adquisición del Software Contact center para Oficina de Sistemas de Información.

2. FINALIDAD PÚBLICA.

La presente Adquisición permitirá al Instituto Geológico Minero y Metalúrgico - INGEMMET contar con una nueva plataforma para la atención de consultas mediante llamadas telefónicas de los clientes y usuarios del Ingemmet, quienes se comunican a las líneas: 01- 6189800 en horario de oficina.

3. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

Contratar un servicio que asegure la continuidad operativa, incremento de futuros servicios y atención automática de los procesos operativos de las diferentes mesas de atención, a través del servicio IVR, recepcionando llamadas de clientes y usuarios, brindando un menú especial con las opciones que INGEMMET brinda, las que se activan mediante la pulsación de una tecla por el usuario y se atenderá en el ámbito nacional en horario de oficina de L-V de 8am a 5 pm, el sistema debe proveer sacar los reportes de control de la actividad del equipo de trabajo.

4. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL BIEN A CONTRATAR

4.1 Descripción y cantidad de los bienes

N°	Descripción	Cantidad	Unidad de medida
01	Software Contact center	01	unidad

4.2 Sustento Técnico de Especificaciones Técnicas Mínimas

Se deberá sustentar todos y cada uno de las características solicitadas en las especificaciones técnicas mínimas descritas en los numerales del 4.3 con capturas de pantalla, referencia en manuales oficiales, fichas técnicas, brochure, catálogos, cartas y/o página web oficial del fabricante demostrando el cumplimiento de lo solicitado, dicha verificación se realizará en etapa de estudio de mercado y en presentación de la oferta.

4.3 Características técnicas Mínimas:

El almacenamiento de la información se realizará en una base de datos que será respaldada por el INGEMMET. El postor deberá considerar en su propuesta un licenciamiento para 20 canales o un enlace troncal SIP deberá contemplar el crecimiento de canales adicionales hasta en un 20% de requerirse. INGEMMET proporcionará los canales SIP TRUNK.

La solución propuesta se conectará a través de la telefonía actual de INGEMMET vía troncales SIP.

La solución puede ser implementado en un servidor físico o virtual, de ser una máquina virtual esta será entregada por INGEMMET para este caso el proveedor deberá indicar las características que requiera. El proveedor entregará los Headset biaural para los usuarios del sistema de Call Center (12 agentes 01 Supervisor) los cuales deben tener ingreso de USB y trabajar con el sistema operativo SO Windows, considerar que los Headset deben tener una garantía de 12 meses. El licenciamiento debe ser bajo la modalidad perpetua, No se aceptan soluciones en la Nube, ni contrataciones anuales.

La plataforma debe contar con los recursos de software y hardware ya incorporados para soportar el crecimiento. La solución debe estar en la capacidad de soportar el crecimiento



de los agentes.

Atributos	Descripción
Compatibilidad Sistema Operativo	Se aceptan sistemas operativos Windows Server ó Linux.
Tipo de Licencia	Se debe considerar la última versión comercial del software ofertado.
Idioma	El idioma de las licencias debe ser en español, no se van a considerar licencias en cualquier otro idioma. Toda la interface de usuario debe estar en español.
Funcionalidades Técnicas Mínimas	<p>1) Administración: La solución debe permitir administrar la atención de consultas, según especialidad o temas consultados (Consultas de procedimiento ordinario minería, Consulta de derecho de vigencia y penalidad Consulta de Catastro Minero, Atención al público por medio de la Unidad de Administración documentaria y archivos y otras consultas), generar reportes, obtener la información con relación a la atención que se brinda de forma estandarizada, al que se debe poder acceder desde cualquier ubicación física y/o remota. En el IVR se establecerá flujos interactivos y automáticos de entrega de información, para ello se integrara con otra aplicación.</p> <p>2) Acceso de los agentes: Los agentes deben poder conectarse al sistema desde cualquier ubicación física y/o remota a nivel nacional por medio de VPN, para la atención de las consultas de acuerdo a los roles o perfiles asignados, así como según el canal establecido, teniendo acceso a un panel o ventana que muestre información con el detalle general de sus atenciones, información sobre la atención a efectuar, esto es identificación del usuario, histórico de atenciones efectuadas por el usuario en todos los canales y que le dé la posibilidad de registrar de forma rápida el tema de consulta, así como de agregar comentarios a las atenciones. INGEMMET cuenta con VPN.</p> <p>3) Supervisión: La solución debe permitir realizar la supervisión en tiempo real.</p> <p>4) Configuración: La solución debe permitir realizar cambios en los perfiles de los agentes de atención, y horarios de atención.</p> <p>5) El supervisor puede visualizar el estado de los agentes.</p> <p>6) Registro de las solicitudes de atención: El sistema debe contar con un formulario para que el agente registre la información referente al contacto y grabar de forma automática los datos básicos de todas las consultas que se realizan por los canales implementados, permitiendo realizar la búsqueda de cualquier consulta con datos variados, canal, nombre, identificación. Estas podrán visualizarse como dato histórico cuando el agente reciba una comunicación del cliente.</p> <p>7) El postor entregará como parte del soporte, Inducción y capacitación del sistema al nuevo personal, para su uso por los agentes en la atención de las consultas y se solicitará cuando se requiera.</p> <p>8) Contar con medición de la satisfacción: La herramienta debe contar con la posibilidad de aplicar encuestas de satisfacción post atención de llamada telefónica.</p> <p>9) Las encuestas contarán con un máximo de 3 preguntas, todas con respuestas basadas en evaluación numérica vía DTMF. Para las encuestas debe considerarse canales independientes a los 20 canales de IVR. La encuesta solo aplica para llamadas telefónicas de entrada.</p> <p>10) Canal Telefónico: La atención de consultas a través del canal telefónico al número 618-9800, debe contar con un IVR o similar, selección de tema de consulta y opciones de respuesta automática (audios).</p> <p>11) Sistema IVR:</p>



Atributos	Descripción
	<p>a) Automatización de gestión de llamadas.</p> <p>b) Menús Estáticos y dinámicos.</p> <p>c) Las opciones del árbol de menús del IVR, será proporcionado por el área solicitante para la ejecución de la prestación.</p> <p>d) Las respuestas automáticas serán audios pre grabados. Se aceptan TTS open source.</p> <p>12) INGEMMET Proporcionará los servicios web respectivos, considerar un flujo simple para el estado de trámite.</p> <p>13) Dichos audios deben almacenarse en el mismo servidor de la solución. Como referencia se debe considerar 100 llamadas por día por agente de Lunes a Viernes, duración promedio de llamadas de 3 minutos. El formato de las grabaciones debe poder ser abierto desde computadoras con Windows.</p> <p>14) Documentador: Modulo que se activa cuando una llamada se encuentra en curso dando la posibilidad de registrar datos como nombre apellidos (inf. Referente al contacto)</p> <p>15) La plataforma telefónica, debe incluir como mínimo IVR para soportar 20 llamadas en simultaneo. Las llamadas atendidas por cada IVR deberán presentar un audio de bienvenida al usuario (español-Perú), dicho audio será de calidad profesional de acuerdo a las consideraciones del INGEMMET (contenido, música de fondo y duración).</p> <p>16) El formato de audio debe ser en WAV – PCM – MONO DE 16 BIT.</p> <p>17) Las llamadas que el IVR derive a la cola se pondrán en espera y escucharán un audio de espera hasta que haya agentes disponibles para atender, el proveedor deberá proporcionar audios con calidad profesional de acuerdo a las consideraciones de INGEMMET (contenido, música de fondo y duración).</p> <p>18) El IVR debe integrarse al sistema de información institucional (web service) para proporcionar al cliente información por audio de estado de trámites ingresando identificación por DTMF.</p> <p>19) El árbol de decisiones para cada IVR debe ser configurado de acuerdo a las coordinaciones realizadas por INGEMMET, para cada caso se deberá incluir audios de calidad profesional con las consideraciones técnicas mínimas (contenido, música de fondo y duración).</p> <p>20) Debe tener una configuración de tiempo de espera y deberá incorporarse los audios necesarios.</p> <p>21) Debe presentar al usuario que llama la opción de encuesta telefónica, cuyos criterios serán entregadas por INGEMMET durante el plazo de ejecución de la etapa de implementación del servicio requerido.</p> <p>22) Debe permitir extraer indicadores de las encuestas con los criterios de evaluación de los agentes.</p> <p>23) El proveedor debe proporcionar 40 cambios en la estructura de los IVR durante la ejecución del servicio, las grabaciones deben ser editadas por el proveedor y en coordinación con INGEMMET se realizará el cambio.</p> <p>24) Los audios deben ser entregados por el postor. INGEMMET proporcionará los textos. Asimismo, se indica que para la implementación serán un aproximado de 50 textos. Cada archivo de audio de unos 3 minutos.</p> <p>25) El sistema debe contar con la opción de gestión de correos integrada a la plataforma.</p> <p>26) Las opciones de correo deben ser similar a la atención de las llamadas, se tienen correos en cola, en atención, monitoreo, reportes y se requiere</p>



Atributos	Descripción
	<p>visibilidad de la atención de los agentes.</p> <p>27) INGEMMET podrá definir si todos o algunos agentes contarán con la opción de manejo de emails. Se debe disponer de la opción de definir la cantidad de correos que puede atender un agente en simultáneo.</p> <p>Las Opciones de respuesta debe permitir:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Asociar comentarios al correo de respuesta ii. Tipificar un correo de repuesta iii. Marcar como Spam y no responder; (Spam y no responder son tipificaciones que se asignan a la llamada). iv. Permitir adjuntar archivos a las respuestas. <p>28) INGEMMET utiliza el servidor de correos Outlook y para la solución usará una sola cuenta de correo.</p>
<p>Características de los módulos del Sistema</p>	<p>Funcionalidad: Por medio de un acceso web, el supervisor dispone de las opciones para administrar el equipo de trabajo.</p> <p>Objetivo: Controlar en línea al grupo y los agentes para cumplir las metas del Call.</p> <p>Estructura:</p> <p>a.- Monitor Se visualiza el resumen de los parámetros del call y el estado actual/histórico del día de cada agente. Por medio de este módulo se controla en línea el comportamiento de los agentes. Debe seleccionar la campaña que se desea monitorear. Haciendo un click en el botón de "Spy" se escucha la conversación del agente y el cliente, sin que se den cuenta y haciendo click en la opción "Coach" se puede dar indicaciones al agente sin que el cliente escuche.</p> <p>b.- Grabaciones Por medio de esta vista se tiene acceso a todas las grabaciones los filtros que se tienen son:</p> <ul style="list-style-type: none"> b.1 Agente b.2 Rango fecha y hora b.3 Rango de tiempo b.4 Finalizado por agente o cliente. b.5 Números telefónicos b.6 Tipo de llamada (entrante, saliente) b.7 Tipificación <p>Seleccionando los filtros respectivos se tienen acceso a los archivos de audio.</p> <p>c.- Reportes Nos permite visualizar información de la actividad del call center tanto por grupo, en resumen y en detalle. Los reportes estándares del sistema son: Tipo: Grupal Llamadas. Rep. N° 1: Llamadas por rango de días Rep. N° 2: Llamadas por rango de horas Rep. N° 3: Consolidado de llamadas por cada agente Rep. N° 4: Consolidado de tiempos por cada agente Rep. N° 5: Consolidado de tiempo de la campaña Rep. N° 6: Llamadas aceptadas por rango de días Rep. N° 7: Llamadas por tipificación</p>





Atributos	Descripción
	<p>Tipo: Grupal Abandonadas. Rep. N° 8: Consolidado por rango de día y hora Rep. N° 9: Detalle de abandonadas Tipo: Individual Llamadas. Rep. N° 10: Llamadas por rango de día Reporte 11: Llamadas por rango de horas Rep. N° 12: Detalle de llamadas inbound Rep. N° 13: Detalle de llamadas outbound Rep. N° 14: Detalle de tiempos en pausa Rep. N° 15: Detalle de tiempos firmado Tipo: Individual Abandonadas. Reporte 16: Asignamiento abandonadas</p> <p>d.- Dashboard El sistema debe mostrar en vistas por rango de horas y por cada 15 minutos, la cantidad de agentes logueados por el rango de vista, la cantidad de llamadas entrantes, contestadas y abandonadas.</p> <p>e.- Chat Los chats ingresan a la cola y se asignan al agente disponible El agente puede: Enviar y recibir archivos adjuntos (de acuerdo al formato configurado) De una vez culminada la comunicación, puede: - Tipificar - Colocar comentarios Tiene opción de pausa, Visualiza el histórico del cliente Visualiza la alerta de conversación, es decir a que el agente sea alertado cuando haya una solicitud o conversación. Requisitos de implementación. Servicio de Chat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado y dominio de seguridad para el protocolo HTTPS, dicho certificado de seguridad será provisto por INGEMMET. Revisión con diseñador de página web de la empresa para la vinculación
Mantenimiento	La solución a adquirir debe tener un mantenimiento activo de doce (12) meses como mínimo cubriendo la óptima operatividad del sistema.

4.4 Obligaciones del proveedor ganador:

El proveedor deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Suministrar, instalar, configurar y poner en funcionamiento todas las licencias de software requeridas.
- b) El proveedor deberá entregar la relación de Contactos para atención de incidentes. Asimismo, un Listado de Escalamiento para atenciones comerciales y de reclamos, indicando los números de teléfonos, nombres completos y correos electrónicos.
- c) Se deberá hacer entrega de los códigos de licenciamiento en documento y entrega de instaladores en CD.
- d) Todo el trabajo de implementación y soporte se realizará de forma remota.



5. PRESTACIÓN ACCESORIA

5.1 SOPORTE:

Soporte Técnico (cual incluye la solución de incidentes que afecten el normal desempeño de la solución y/o asesoría técnica), en horario de oficina de L-V de 8am a 5 pm vía telefónica y/o remota.

NIVELES DE ATENCIÓN PARA INCIDENTES-SLA

Para el registro de incidentes se utilizará los medios de comunicación oficial: sistema de tickets y/o teléfono y/o correo electrónico, los cuáles serán presentados al inicio del servicio.

a. Tiempos de respuesta

Descripción	Tiempo respuesta máximo (*)
Tiempo de respuesta	02 horas

(*) El tiempo de respuesta se contabiliza a partir de la emisión, vía correo electrónico, del registro del incidente por parte de la institución.

b. Tiempos de solución:

Tipo de Incidente	Tiempo solución máximo (**)
Resolución un incidente de seguridad	04 horas
Resolución de un problema de configuración	04 horas

(**) El inicio del tiempo de solución se contabiliza a partir del tiempo de respuesta máximo correspondiente.

5.2 CAPACITACIÓN

- a) El proveedor ganador de la buena pro deberá capacitar al personal del INGEMMET en la solución implementada.
- b) El postor deberá incluir cuatro (04) horas de capacitación, acerca de la implementación, configuración y administración de la solución Integral para agentes y supervisores.
- c) Las capacitaciones serán dictadas a cuatro (04) personas, donde se incluirá los manuales.
- d) Al final de las capacitaciones se deberá entregar el certificado correspondiente a los participantes.
- e) Las capacitaciones serán impartidas por un especialista certificado por el fabricante y/o representante local de la solución. La capacitación se realizará fuera de horario de oficina.



6. REQUERIMIENTOS DEL PROVEEDOR Y PERSONAL CLAVE

6.1 PROVEEDOR

El proveedor deberá presentar una carta de representación (original o copia simple), para la admisión de la oferta, la misma que podrá ser emitida por el fabricante o dueño de la marca, o por un distribuidor autorizado por éstos, que lo acredite como persona natural o jurídica con autorización para realizar la comercialización e implementación de la solución propuesta.

6.2 PERSONAL CLAVE



COORDINADOR	
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Se encargará de la supervisión de cada una de las fases del proyecto: implementación, configuración, capacitación, taller, puesta en producción, soporte, operación y mejora continua para la gestión de incidentes. - Brindar reportes, conclusiones, recomendaciones y demás comunicaciones del proyecto, registrándose en el informe final. - Coordinación directa con el personal coordinador de la Oficina de sistemas de Información. - Firmar el informe técnico final
Formación académica	Ingeniero titulado en Ingeniería de Sistemas y/o Redes y Comunicaciones de Datos y/o Informática y/o Telecomunicaciones y/o electrónica y/o sistemas.
Capacitación.	Debe contar con Certificación oficial del fabricante o representante local de la solución que faculte al profesional responsable como: Coordinador de la implementación y soporte de la solución ofertada.



ESPECIALISTA TÉCNICO	
Funciones	Encargado de la instalación y puesta en producción de la solución requerida que contempla la integración que posee la Institución en la modalidad llave en mano.
Formación académica	Ingeniero o Bachiller técnico titulado en Ingeniería de Sistemas y/o Redes y Comunicaciones de Datos y/o Informática y/o Telecomunicaciones y/o computación y Sistemas
Capacitación.	Debe contar con Certificación oficial del fabricante o representante local de la solución que faculte al profesional responsable como: Especialista en la implementación y soporte de la solución ofertada.

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de CONSTANCIAS y/o CERTIFICADOS, U OTROS DOCUMENTOS que acrediten lo solicitado. La documentación se presentará para el perfeccionamiento del contrato.

7. ENTREGABLES

7.1 PRESTACION PRINCIPAL

Los entregables deberán de ser presentados a través de mesa de partes de la entidad o enviado de manera virtual al correo mesavirtual@ingemmet.gob.pe

a) Entregable

El proveedor debe presentar un informe final, el mismo que será entregado por mesa de partes de INGEMMET, y que contendrá la versión y tipo de licenciamiento, las configuraciones realizadas en la instalación y configuración, deberá contener lo siguiente:

- Descripción de la implementación realizada.
- Guía de remisión de las licencias del sistema a implementar.
- Acta de implementación.
- Diagramación lógica y/o física de la solución implementada.
- Evidencia de la capacitación brindada (Se podrá considerar evidencias de la reunión, asistentes y/o reporte de la plataforma de videoconferencia usada) como evidencia de que se ha realizado la capacitación).
- Procedimiento y escalamiento para el reporte de averías.
- Números telefónicos para el reporte de averías.
- Manuales digitales (en español) del sistema implementado para la operación y administración.

Este informe debe ser entregado hasta los diez (10) días calendario de activado el Contact center.

7.2 PRESTACIÓN ACCESORIA

a) Soporte Técnico

El proveedor debe presentar un informe anual, el mismo que será entregado por mesa de partes, y que contendrá la relación de incidencias presentadas con la solución durante el año, este informe debe ser entregado hasta el día de la culminación de la prestación accesoria Soporte Técnico. Y deberá estar conformado por Informe de Soporte Técnico: Cantidad y detalle de las atenciones brindadas a INGEMMET por requerimiento e incidentes reportados, deberá incluir los tiempos de atención y reporte de la solución, durante el periodo de soporte (365 días calendarios).

b) Capacitación

El proveedor debe presentar un informe, el mismo que será entregado por mesa de partes, y que contendrá la relación del personal capacitado, la lista de participación y los certificados de participación. Este informe debe ser entregado hasta el día de la culminación de la prestación accesoria Capacitación.

8. PLAZO DE ENTREGA

8.1 PRESTACIÓN PRINCIPAL

El plazo de entrega de cuarenta y cinco (45) días calendario como máximo, contado desde el día siguiente de la firma del contrato. El plazo incluye la entrega de activación del Contact center.



8.2 PRESTACION ACCESORIA

8.2.1 Soporte Técnico

El plazo de ejecución del soporte técnico será de Trescientos sesenta y cinco (365) días calendarios o su equivalente a Doce (12) meses, contado desde el día siguiente de la culminación de la prestación principal.

8.2.2 Capacitación

El plazo de ejecución de la capacitación será de quince (15) días calendarios, contado desde el día siguiente de la culminación de la prestación principal.

9. LUGAR DE ENTREGA.

Debe ser entregados en el Almacén Central del INGEMMET ubicado en la Av. Canadá N° 1470 – San Borja, Lima-Perú.

10. FORMA DE PAGO

10.1 Prestación Principal

El pago se efectuará en una (01) armada del 100% del monto, una vez entregado los bienes y el entregable, previa conformidad por parte del área usuaria.

10.2 Prestación Accesorias

Soporte técnico

El pago del soporte técnico se realizará en una (01) armada anual del 100% del monto de soporte técnico, previa presentación de los entregables y conformidad por parte del área usuaria.

Capacitación

El pago total de la capacitación se realizará en una (01) sola armada, una vez culminado el servicio de capacitación, previa conformidad por parte del área usuaria.

Garantía fiel cumplimiento por prestaciones accesorias por 365 días calendarios, dicha garantía tendrá como fecha de inicio el día siguiente de la fecha de conformidad de la implementación.



11. CONFORMIDAD

La conformidad será otorgada por la Oficina de Sistemas de Información, de acuerdo a lo indicado en el Artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, previa entrega de los entregables.

12. PROTOCOLOS DE SEGURIDAD

El personal del contratista deberá contar con los implementos de protección necesarios para prevenir el contagio del COVID-19 (mascarilla, alcohol, otros de acuerdo a las disposiciones del sector salud), bajo costo y responsabilidad del contratista, implementos que deberán ser continuamente reemplazados, garantizándose el uso adecuado de los mismos (en forma y estado), con el fin de salvaguardar la salud del personal a cargo de la ejecución del servicio.

El Contratista deberá cumplir con las disposiciones establecidas en la Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición a SARS-CoV-2"; así como, con los protocolos



sanitarios y demás disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes, que resulte aplicables a la presente contratación, bajo costo y responsabilidad del contratista, con el fin de salvaguardar la salud del personal a cargo de la ejecución del servicio, servidores de INGEMMET y público en general que asiste a nuestra Entidad.

13. PENALIDADES

13.1 PENALIDAD POR MORA

Si el proveedor no cumple con las actividades encomendadas dentro del plazo estipulado, la Entidad le aplicará una penalidad por cada día de atraso hasta por un monto máximo equivalente al 10% del monto del contrato. La penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

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



- Para plazos menores o iguales a 60 días F=0.40
- Para plazos mayores a 60 días F=0.25

La Entidad tiene derecho para exigir, además de la penalidad, el cumplimiento de la Obligación

13.2 OTRAS PENALIDADES

a. Tiempos de respuesta

Descripción	Tiempo respuesta máximo	Penalidad
Tiempo de respuesta	02 hora	0.1 % del pago del soporte anual.

(*) El tiempo de respuesta se contabiliza a partir de la emisión, vía correo electrónico, del registro del incidente por parte de la institución.

b. Tiempos de solución:

Tipo de Incidente	Tiempo solución máximo	Penalidad
Resolución una incidente seguridad	04 horas	0.2 % del pago del soporte anual.
Resolución de un problema configuración	04 horas	0.2 % del pago del soporte anual.

(**) El inicio del tiempo de solución se contabiliza a partir del tiempo de respuesta máximo correspondiente.

La penalidad aplica si la incidencia es de responsabilidad 100% del sistema de Contact Center de estar involucrados otros elementos no se aplica penalidad, de ser así el proveedor brindara el sustento respectivo.



Procedimiento:

- Informe a la Oficina de Sistemas de Información, indicando la ocurrencia, medible desde reportado el incidente
- La Oficina de Sistemas de Información tendrá el informe del proveedor sobre la incidencia y en base a ello evaluará la responsabilidad
- Enviar documento a la Unidad de Logística indicando la ocurrencia y el incidente para que sea notificado al proveedor.

14. PLAZO DE RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR.

La conformidad por parte del INGEMMET no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por el artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado. En tal sentido el plazo de responsabilidad del contratista es no menor de un (01) año, computado un día después de otorgada la conformidad por parte de la entidad.



3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A.	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 300,000.00 (Trescientos mil con 00/100 soles), por la venta de bienes iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 40,000.00 (Cuarenta mil con 00/100 soles), por la venta de bienes iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p> <p>Se consideran bienes similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ventas y/o suscripción de licencias de Contact Center y/o Call Center y/o Centro de Consultas. • Ventas de soluciones de Contact Center y/o Call Center y/o Centro de Consultas incluidas instalación y/o configuración y/o implementación. • Venta de soluciones de centrales telefónicas y/o de soluciones de acceso para base de datos y/o soluciones de sistemas de encuestas y/o medición de satisfacción al cliente y/o soluciones de grabaciones telefónicas y/o soluciones IVR's. • Venta de centrales telefónicas, software de encuestas, software grabadores telefónicos. • Desarrollo y/o Venta de soluciones de Contact Center y/o Call Center y/o Centros de Consultas y/o Centros de Consultas con Plataforma integrada <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de compra, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago⁶ correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de suministro, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p>

⁶ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

“... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado”

(...)

“Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término “cancelado” o “pagado”] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia”.

	<p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo N° 9.</p> <p>Cuando en los contratos, órdenes de compra o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de compra o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <p><i>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".</i></p> </div>
--	--

B.	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.1	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Un (01) Coordinador Tres (03) años de experiencia en supervisión en instalación, configuración, implementación y soporte de soluciones de Contact Center y/o Call Center y/o Centros de Consultas de Plataforma integrada.</p> <p>Un (01) Especialista Técnico Dos (02) años de experiencia en instalación, configuración, implementación y soporte de soluciones de Contact Center y/o Call Center y/o Centros de Consultas de Plataforma integrada.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>El tiempo de experiencia mínimo debe ser razonable y congruente con el período en el cual el personal ejecutará las actividades para las que se le requiere, de forma tal que no constituya una restricción a la participación de postores.</i> • <i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento y la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.</i> • <i>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</i> • <i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i> </div>

--	--

Importante

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

CAPÍTULO IV
FACTORES DE EVALUACIÓN

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

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

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
A. PRECIO	
<p><u>Evaluación:</u> Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor.</p> <p><u>Acreditación:</u> Se acreditará mediante registro en el SEACE o el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N°6), según corresponda.</p>	<p>La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula:</p> $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ <p>i = Oferta P_i = Puntaje de la oferta a evaluar O_i = Precio i O_m = Precio de la oferta más baja PMP = Puntaje máximo del precio</p> <p style="text-align: right;">100 puntos</p>

Importante

Los factores de evaluación elaborados por el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, son objetivos y guardan vinculación, razonabilidad y proporcionalidad con el objeto de la contratación. Asimismo, estos no pueden calificar con puntaje el cumplimiento de las Especificaciones Técnicas ni los requisitos de calificación.

CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

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

Conste por el presente documento, la contratación de la Adquisición del Software de Contact Center, que celebra de una parte el Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico - INGEMMET, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20112919377, con domicilio legal en Av. Canadá N°1470, San Borja - Lima, 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 órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, adjudicó la buena pro de la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2021-INGEMMET/CS-Primera Convocatoria** para la contratación de la Adquisición del Software de Contact Center, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la contratación de la “Adquisición del Software de Contact Center”.

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

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

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

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO⁷

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en Soles, en tres pagos, de acuerdo a lo señalado en el Numeral 10. de las especificaciones técnicas, 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 dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los bienes, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

⁷ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

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

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato es de:

- **Para la Prestación Principal**, El plazo de entrega de (...) días calendario como máximo, contado desde el día siguiente de la firma del contrato. El plazo incluye la entrega de activación del Contact center.

CLÁUSULA SEXTA: PRESTACIONES ACCESORIAS

Las prestaciones accesorias tienen por objeto brindar el soporte técnico y la capacitación para la Adquisición del Software de Contact Center.

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

El plazo de ejecución de las prestaciones accesorias es:

- **Para el Soporte Técnico**, El plazo de ejecución del soporte técnico será de Trescientos sesenta y cinco (365) días calendarios o su equivalente a Doce (12) meses, contado desde el día siguiente de la culminación de la prestación principal.
- **Para la Capacitación**, El plazo de ejecución de la capacitación será de quince (15) días calendarios, contado desde el día siguiente de la culminación de la prestación principal.

CLÁUSULA SÉTIMA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA OCTAVA: GARANTÍAS

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

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

En el caso que corresponda, consignar lo siguiente:

- Garantía fiel cumplimiento por prestaciones accesorias: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la Carta Fianza 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

De conformidad con el artículo 152 del Reglamento, no se constituirá garantía de fiel cumplimiento del contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, en contratos cuyos montos sean iguales o menores a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00). Dicha excepción también aplica a 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 no supere el monto señalado anteriormente.

CLÁUSULA NOVENA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

LA ENTIDAD puede solicitar la ejecución de las garantías cuando EL CONTRATISTA no las hubiere

renovado antes de la fecha de su vencimiento, conforme a lo dispuesto en el literal a) del numeral 155.1 del artículo 155 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA DÉCIMA: RECEPCIÓN Y CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La recepción y conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La recepción será otorgada por El área de Almacen del INGEMMET para la prestación principal, y La conformidad será otorgada por la Oficina de Sistemas de Información tanto para la prestación principal y prestación accesoria, en el plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción.

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

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

CLÁUSULA UNDÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

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

CLÁUSULA DUODÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

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

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un(1) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PENALIDADES

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

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

Donde:

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

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

Importante

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

Otras Penalidades:

a. Tiempos de respuesta

Descripción	Tiempo respuesta máximo	Penalidad
Tiempo de respuesta	02 hora	0.1 % del pago del soporte anual.

(*) El tiempo de respuesta se contabiliza a partir de la emisión, vía correo electrónico, del registro del incidente por parte de la institución.

b. Tiempos de solución:

Tipo de Incidente	Tiempo solución máximo	Penalidad
Resolución una incidente seguridad	04 horas	0.2 % del pago del soporte anual.
Resolución de un problema configuración	04 horas	0.2 % del pago del soporte anual.

(**) El inicio del tiempo de solución se contabiliza a partir del tiempo de respuesta máximo correspondiente.

La penalidad aplica si la incidencia es de responsabilidad 100% del sistema de Contact Center de estar involucrados otros elementos no se aplica penalidad, de ser así el proveedor brindara el sustento respectivo.

Procedimiento:

- ✓ Informe a la Oficina de Sistemas de Información, indicando la ocurrencia, medible desde reportado el incidente
- ✓ La Oficina de Sistemas de Información tendrá el informe del proveedor sobre la incidencia y en base a ello evaluará la responsabilidad
- ✓ Enviar documento a la Unidad de Logística indicando la ocurrencia y el incidente para que sea notificado al proveedor.

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 CONTROVERSIAS⁸

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].

"LA ENTIDAD"

"EL CONTRATISTA"

⁸ De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).

ANEXOS

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2021-INGEMMET/CS-1

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 ⁹		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 compra¹⁰

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.

⁹ 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 cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

¹⁰ Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de compra.

Importante

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

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2021-INGEMMET/CS-1

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 ¹¹		Sí		No	
Correo electrónico :					

Datos del consorciado 2					
Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE ¹²		Sí		No	
Correo electrónico :					

Datos del consorciado ...					
Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE ¹³		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:

¹¹ 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 cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

¹² Ibídem.

¹³ Ibídem.

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.
4. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
5. Notificación de la orden de compra¹⁴

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.

¹⁴ Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de compra.

ANEXO N° 2

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

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2021-INGEMMET/CS-1
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 LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2021-INGEMMET/CS-1

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 la ADQUISICIÓN DEL SOFTWARE DE CONTACT CENTER, de conformidad con las Especificaciones Técnicas que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 03-A
HOJA DE PRESENTACIÓN DEL SOFTWARE OFERTADO

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2021-INGEMMET/CS- Primera Convocatoria
Presente.-

SUSTENTO DE CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS(*) (REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS)			
DENOMINACIÓN DEL SOFTWARE OFERTADO: ADQUISICIÓN DEL SOFTWARE DE CONTACT CENTER			
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL POSTOR:			
REPRESENTANTE LEGAL:			
CANTIDAD OFERTADA:			
MARCA Y MODELO:			
DOMICILIO LEGAL:		CORREO ELECTRÓNICO:	
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS:			
N°	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS SOLICITADAS EN EL NUMERAL 4.3 DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS (Copiar uno a uno los requerimientos técnicos mínimos exigidos en las bases)	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OFERTADAS (Detallar cada una de las especificaciones técnicas Ofertadas) (*)	Indicar número de folio que coincida con la ficha técnica, y/o brochure, y/o catalogo, y/o documentos del software ofertado
1			
2			
3			
...			
.			

Nota: () añadir las hojas adicionales que sean necesarias (capturas de pantalla, referencia en manuales oficiales, fichas técnicas, brochure, catálogos, cartas y/o página web oficial del fabricante) demostrando el cumplimiento de lo solicitado.*

En ese sentido, me comprometo a entregar los bienes con las características, en la forma y detalles especificados.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE ENTREGA

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2021-INGEMMET/CS-1

Presente.-

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a entregar los bienes objeto del presente procedimiento de selección en el plazo de:

PRESTACION PRINCIPAL:

El plazo de entrega de (...) días calendario como máximo, contado desde el día siguiente de la firma del contrato. El plazo incluye la entrega de activación del Contact center.

PRESTACION ACCESORIA:

Soporte Técnico

El plazo de ejecución del soporte técnico será de Trescientos sesenta y cinco (365) días calendarios o su equivalente a Doce (12) meses, contado desde el día siguiente de la culminación de la prestación principal.

Capacitación

El plazo de ejecución de la capacitación será de quince (15) días calendarios, contado desde el día siguiente de la culminación de la prestación principal.

[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

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2021-INGEMMET/CS-1

Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta a la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2021-INGEMMET/CS-1**

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] [%]¹⁵

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]¹⁶

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%¹⁷

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

¹⁵ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

¹⁶ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

¹⁷ Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

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

.....
Consociado 2
Nombres, apellidos y firma del Consorciado 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

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2021-INGEMMET/CS-1

Presente.-

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

CONCEPTO	TIPO DE PRESTACIÓN	PRECIO TOTAL
ADQUISICIÓN DEL SOFTWARE DE CONTACT CENTER	PRESTACIÓN PRINCIPAL	S/
	PRESTACIÓN ACCESORIA – SOPORTE	S/
	PRESTACIÓN ACCESORIA - CAPACITACIÓN	S/
TOTAL		S/

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

- *“El postor debe detallar en el precio de su oferta, el monto correspondiente a la prestación principal y las prestaciones accesorias”.*
- *El postor debe consignar el precio total de la oferta, sin perjuicio que, de resultar favorecido con la buena pro, presente el detalle de precios unitarios para el perfeccionamiento del contrato.*
- *El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:*

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

ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2021-INGEMMET/CS-1
Presente.-

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/C / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ¹⁸	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ¹⁹	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁰ DE:	MONEDA	IMPORTE ²¹	TIPO DE CAMBIO VENTA ²²	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²³
1										
2										
3										
4										

¹⁸ Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Compra o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

¹⁹ Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho periodo.

²⁰ Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente. Al respecto, según la Opinión N° 216-2017/DTN "Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz". Del mismo modo, según lo previsto en la Opinión N° 010-2013/DTN, "... en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe".

²¹ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

²² El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Compra o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

²³ Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/C / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ¹⁸	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ¹⁹	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁰ DE:	MONEDA	IMPORTE ²¹	TIPO DE CAMBIO VENTA ²²	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²³
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
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2021-INGEMMET/CS-1
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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

ANEXO N° 10

SOLICITUD DE BONIFICACIÓN DEL CINCO POR CIENTO (5%) POR TENER LA CONDICIÓN DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 031-2021-INGEMMET/CS-1
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], solicito la asignación de la bonificación del cinco por ciento (5%) sobre el puntaje total obtenido, debido a que mi representada cuenta con la condición de micro y pequeña empresa.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

- *Para asignar la bonificación, el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, verifica 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/>.*
- *Para que un consorcio pueda acceder a la bonificación, cada uno de sus integrantes debe cumplir con la condición de micro y pequeña empresa.*