



BASES ESTÁNDAR DE LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DE BIENES

BASES INTEGRADAS

LICITACIÓN PÚBLICA N° 002-2021-OSCE

CONTRATACIÓN DE BIENES

ADQUISICION DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS A LOS USUARIOS

2021

DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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

SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

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

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

1.2. CONVOCATORIA

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

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

Importante

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

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

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

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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

Importante

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

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

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

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

Advertencia

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

Importante

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

1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

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

Importante

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

1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

El participante presentará su oferta de manera electrónica a través del SEACE, desde las 00:01 horas hasta las 23:59 horas del día establecido para el efecto en el cronograma del

procedimiento; adjuntando el archivo digitalizado que contenga los documentos que conforman la oferta de acuerdo a lo requerido en las bases.

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

Importante

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

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

1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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

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

1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

Definida la oferta ganadora, el comité de selección otorga la buena pro, mediante su publicación en el SEACE, incluyendo el cuadro comparativo y las actas debidamente motivadas de los

resultados de la admisión, no admisión, evaluación, calificación, descalificación y el otorgamiento de la buena pro.

1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

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

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

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

Importante

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

CAPÍTULO II

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

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

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

Importante

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

Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el comité de selección.
- *A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.*
- *El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE.*

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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

CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

3.2. GARANTÍAS

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

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

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

Importante

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

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

periódicamente publica el Banco Central de Reserva del Perú.

Importante

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

Advertencia

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

1. La clasificadora de riesgo que asigna la clasificación a la empresa que emite la garantía debe encontrarse listada en el portal web de la SBS (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clasificadoras-de-riesgo>).

2. Se debe identificar en la página web de la clasificadora de riesgo respectiva, cuál es la clasificación vigente de la empresa que emite la garantía, considerando la vigencia a la fecha de emisión de la garantía.

3. Para fines de lo establecido en el artículo 148 del Reglamento, la clasificación de riesgo B, incluye las clasificaciones B+ y B.

4. Si la empresa que otorga la garantía cuenta con más de una clasificación de riesgo emitida por distintas empresas listadas en el portal web de la SBS, bastará que en una de ellas cumpla con la clasificación mínima establecida en el Reglamento.

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

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

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

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

3.5. ADELANTOS

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

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

3.8. PAGOS

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

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

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

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

Advertencia

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

3.9. DISPOSICIONES FINALES

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

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - OSCE
RUC N° : 20419026809
Domicilio legal : Av. Gregorio Escobedo Cdra. 7 s/n – Conjunto Residencial San Felipe – Jesús María - Lima.
Teléfono: : 613-5555
Correo electrónico: : rhuaraca@osce.gob.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación de la Adquisición de un Sistema de Gestión Integral para la Atención de Consultas a los Usuarios.

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Solicitud y Aprobación de Expediente de Contratación N° 017-2021/OAD de fecha 21 de julio 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 a 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 siguiente, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación:

PRESTACION PRINCIPAL

- El plazo de entrega del Sistema de Gestión de Atención de Consultas (incluida la licencia implementada) será en un plazo máximo de noventa (90) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la aprobación del plan de trabajo; los cuales comprenden lo siguiente:
 - El plazo de entrega del Servidor con el sistema y la licencia implementada, en un plazo máximo de ochenta (80) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la aprobación del plan de trabajo.
 - El plazo de puesta en producción del sistema implementado será en un plazo máximo de noventa (90) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la aprobación del plan de trabajo.

PRESTACION ACCESORIA

- La capacitación se realizará en un plazo máximo de noventa (90) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la aprobación del plan de trabajo; y podrá ser realizada de manera virtual previa coordinación con la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones del OSCE.

1.10. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, el cual será digital, sin costo, debido al estado de emergencia e impulso del trabajo remoto en la entidad, previa solicitud, al siguiente correo electrónico: rhuraca@osce.gob.pe.

Importante

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

1.11. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N° 1440 – Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- 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 para el Año Fiscal 2021.
- Decreto Supremo N° 082-2019-EF que Aprueba el TUO de la Ley N° 30225 – Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF que Aprueba el Reglamento de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado, modificado por Decretos Supremos N° 377-2019-EF, N° 168-2020-EF, N° 250-2020-EF y N° 162-2021-EF.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que Aprueba el TUO de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.
- 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, los protocolos sanitarios y demás disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes, que resulten aplicables a la presente contratación.
- Código Civil.
- Directivas y Opiniones del OSCE.
- Informe Técnico Previo de Evaluación de Software N° 002-2021 - “Adquisición de un Sistema

- de Gestión Integral para la Atención de Consultas a los Usuarios”.
- Cualquier otra disposición legal vigente que permita desarrollar el objeto de la convocatoria, que no contravenga lo regulado por la Ley de Contrataciones del Estado.

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.

Advertencia

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

- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. (**Anexo N° 2**)
- d) Declaración jurada de cumplimiento de las Especificaciones Técnicas contenidas en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (**Anexo N° 3**)
- e) La siguiente documentación adicional que el postor debe presentar:

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

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

- **Para acreditar el cumplimiento de las características técnicas del servidor ofertado:** El postor deberá presentar un documento en el cual detalle la marca y el modelo del servidor ofertado, indicando adicionalmente, las características del CPU, Memoria RAM, Disco Duro, precisión si el Servidor es rackeable.

- f) Declaración jurada de plazo de entrega. (**Anexo N° 4**)³
- g) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. (**Anexo N° 5**)
- h) El precio de la oferta 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 comité de selección verifica la presentación de los documentos requeridos. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

2.2.2. Documentación de presentación facultativa

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

Advertencia

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

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- b) Garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, de ser el caso.
- c) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes, de ser el caso.

³ 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.

- d) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- e) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- f) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE⁴ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).

- g) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- h) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁵. Conforme formato del Anexo A.
- i) Correo electrónico para comunicaciones durante la ejecución contractual.

Importante

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y en el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.*
- *En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

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 Haya⁶.*
- *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

⁴ Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

⁵ Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

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

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 vía Mesa de Partes Digital del OSCE (<https://apps.osce.gob.pe/mesa-partes-digital/>) con atención a la Oficina de Administración, y/o de acuerdo a las disposiciones complementarias que el OSCE disponga en su oportunidad. Para mayor información sobre el uso y alcance de la Mesa de Partes Digital del OSCE, se puede consultar la Guía disponible en el siguiente enlace: (<https://bit.ly/2G8XIth>).

Importante

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

2.5. FORMA DE PAGO

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

PRESTACION PRINCIPAL:

El pago de la contraprestación pactada a favor del contratista se realizará en una sola armada, pago único.

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

- Recepción de los bienes por el área funcional de Almacén de la Unidad de Abastecimiento del OSCE.
- Informe de conformidad del funcionario responsable de la Unidad de Atención al Usuario, respecto a la parte funcional del sistema integrado.
- Informe de conformidad del funcionario responsable de la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, respecto a la parte técnica del sistema integrado.
- Conformidad de la prestación (Formato 2A) firmada por el área usuaria y visada por el área solicitante.
- Comprobante de pago.

PRESTACION ACCESORIA:

El pago de la contraprestación pactada a favor del contratista se realizará en una sola armada, pago único.

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

- Informe de conformidad del funcionario responsable de la Unidad de Atención al Usuario.
- Informe de conformidad del funcionario responsable de la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Conformidad de la prestación (Formato 2A) firmada por el área usuaria y visada por el área solicitante.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar vía Mesa de Partes Digital del OSCE (<https://apps.osce.gob.pe/mesa-partes-digital/>) con atención a la Oficina de Administración y/o de acuerdo a las disposiciones complementarias que el OSCE disponga en su oportunidad. Para mayor información sobre el uso y alcance de la Mesa de Partes Digital del OSCE, se puede consultar la Guía disponible en el siguiente enlace: (<https://bit.ly/2G8XIth>).

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

ADQUISICION DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA ATENCION DE CONSULTAS A LOS USUARIOS.

1. AREA USUARIA:

Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnología de la Información y Comunicaciones.

2. AREA SOLICITANTE:

Unidad de Atención al Usuario de la Oficina de Comunicaciones.

3. FINALIDAD PÚBLICA:

La adquisición, instalación, configuración, puesta en funcionamiento, soporte y mantenimiento de un Sistema de Gestión Integral para el Centro de Consultas del OSCE, tiene como finalidad la de brindar un servicio óptimo de Atención al Usuario, en relación a los distintos tipos de consultas que se absuelven a través del Centro de Consultas del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE.

4. OBJETIVO DE LA CONTRATACION:

- *Objetivo Principal: Las presentes Especificaciones Técnicas tienen como objeto la provisión, instalación, configuración, puesta en funcionamiento, soporte y mantenimiento de un Sistema de Gestión Integral para la atención al usuario del Centro de Consultas del OSCE.*
- *Objetivo Específico: Adquisición de un sistema de gestión Integral para el Centro de Consultas de la Unidad de Atención al Usuario de la Oficina de Comunicaciones, que permita la gestión eficiente de las interacciones con los usuarios o administrados a través de diferentes canales de atención.*

5. ACTIVIDAD DEL POI:

Aseguramiento de la disponibilidad de los Servicios de Tecnologías de la Información.

6. DESCRIPCIÓN DEL BIEN:

ITEM	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN
1	01	UND	ADQUISICION DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA ATENCION DE CONSULTAS A LOS USUARIOS.

7. CARACTERÍSTICAS Y/O CONDICIONES DEL BIEN:

El Centro de Consultas cuenta con una línea PRI de 30 canales migrada a SIP TRUNK, con número de cabecera 614-3636, por medio del cual ingresan las llamadas al IVR del sistema de

Gestión de Llamadas actual, para la atención de las consultas de los usuarios/administrados con las siguientes opciones: RNP, SEACE, Consultas Legales, y Otras Consultas y se derivan a los distintos agentes para su atención.

El área solicitante requiere contar con un Sistema de Gestión de Atención de Consultas con tecnología Integrada, que permita interactuar con el usuario o administrado por medio de diferentes canales de atención: Formulario Web (Correo Electrónico y Canal Presencial), Canal de Chat y el Canal Telefónico a través de Llamadas al 614-3636.

Este sistema integral consta de:

Nº	Descripción	Cantidad	Descripción
	Prestación principal		
1	Licencia de software	01	-Para 40 puestos de trabajo (agentes concurrentes) -Para 02 supervisores y 02 administradores -La licencia es de modalidad perpetua con una garantía de soporte técnico y actualizaciones por 03 años.
2	Servidor	01	Un servidor con las siguientes características técnicas mínimas: <ul style="list-style-type: none"> - CPU: 8 cores. 2.1 GHz - Memoria RAM: 32 GB - Disco Duro: 02 discos de 1.2 TB con discos SAS. - Servidor rackeable.
	Prestación accesoria		
3	Capacitación	01	Para un mínimo de: <ul style="list-style-type: none"> - Veinticinco (25) agentes. - Tres (03) técnicos de la UAST, nivel de supervisor. - Dos (02) perfil de Supervisor y dos (02) administradores del Centro de Consultas y de Atención al Usuario

Las funcionalidades de la licencia de software, se describen en el Anexo 01,02,03 y 04 de las especificaciones técnicas.

8. PRESTACIONES.-

8.1 PRESTACION PRINCIPAL:

El contratista deberá proveer, instalar, implementar y configurar el Sistema de Gestión de Atención de Consultas, de acuerdo con los requerimientos del OSCE, y poner en marcha un Sistema de Comunicaciones de Voz (central telefónica), que proporcione los servicios en la Administración de Call Center, mediante el primario con cabecera número 614-3636.

La plataforma de hardware (servidor) y el software base licenciado, será provista por el Contratista, así como todos los servicios que se requieran para su implementación y óptimo funcionamiento. Las características técnicas mínimas del servidor se describen en el cuadro anterior.

El Sistema de Gestión de Atención de Consultas a contratar, deberá ser accedido desde cualquier sitio que cuente con acceso a Internet. Deberá contar una plataforma robusta y con los niveles de seguridad adecuados para el OSCE.

Implementación y Configuración del Sistema:

La Implementación del Sistema, deberá incluir un cronograma de actividades, el cual debe contemplar la instalación de la plataforma de hardware (servidor), la implementación, configuración y puesta en marcha de un Sistema de Comunicaciones de Voz (central telefónica) que proporcione los servicios al Sistema de Gestión Integral para el Centro de Consultas del OSCE, migración de la información del actual sistema de gestión de llamadas.

Implementación y Configuración del IVR:

*Para la configuración e implementación de las opciones del IVR, (**Anexo 03 - IVR**) se realizará de acuerdo con lo definido por el área solicitante, en coordinación con las distintas áreas del OSCE, a través del cual se brinda los textos para la elaboración de los audios y la persona que brindará la voz para las grabaciones, de ser necesario. La grabación de los audios y su inclusión en el Sistema corresponden al contratista. Debiendo estar dichas grabaciones en una óptima calidad de audio.*

Visitas técnicas para reconocimiento físico

Quedará a disposición de cada participante en el proceso, la posibilidad de visitar los lugares destinados por OSCE para la realización de los trabajos objeto del presente pliego, con el fin de informarse debidamente sobre:

- *Las condiciones del lugar físico.*
- *Las condiciones técnicas del cableado de red.*
- *Las características específicas de los materiales, equipos y/o sistemas involucrados.*
- *Las condiciones ambientales y de suministro de energía eléctrica.*
- *Queda a criterio del participante la necesidad de realizar o no estas visitas, no obstante, no se aceptarán costos adicionales en las tareas de instalación y puesta en marcha originados por desconocimiento de los lugares y/o equipos existentes.*

Los participantes interesados en realizar las visitas a los sitios de instalación deberán coordinar las mismas, con la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnología de la Información y Comunicaciones, mediante el correo electrónico: suporte@osce.gob.pe

Actualizaciones

- *Incluye las adaptaciones, actualizaciones de la plataforma que van siendo incorporadas en las sucesivas adaptaciones del servicio, agregar nuevas capacidades y mantener un funcionamiento estable y optimizado de la plataforma.*
- *El contratista deberá realizar cambios de grabaciones, audios, y modificaciones menores del árbol de IVR, que sean originados por cambios de la Ley de Contrataciones y requeridas por la Unidad de Atención al Usuario, durante el periodo de garantía comercial, en el caso de requerir grabación de audios el OSCE proveerá los textos y la persona (voz) siendo cargo del contratista realizar las grabaciones y la integración al IVR.*

Soporte Técnico:

- *Integral durante el periodo de garantía (Por un periodo mínimo de 03 años), bajo un esquema 24x7.*
- *El tratamiento y solución de incidencias y errores que puedan suceder durante el periodo de garantía comercial que afecten el buen funcionamiento de la plataforma.*

- *Atención de llamadas ante fallas imputables a la solución contratada:*
 - a. *Se debe considerar los plazos consignados en el cuadro "Tiempo de Atención"*
 - b. *Se entenderá por falla a una interrupción total, parcial o leve del servicio, así como a un decremento en la calidad del mismo.*
 - c. *Toda actividad o provisión de bienes que tenga que ejecutar el contratista para subsanar la falla serán sin costo alguno para el OSCE, salvo el caso en que la falla sea imputable al OSCE.*
 - d. *OSCE podrá efectuar llamadas de servicio de lunes a domingo, incluyendo feriados, desde las 00:00 hasta las 24:00 horas.*
Se entenderá por tiempo de atención, al tiempo transcurrido entre la comunicación al contratista de la existencia de una falla o avería por parte del OSCE (ya sea por llamada de servicio o correo electrónico), hasta la restauración de la funcionalidad del sistema.

Tiempo de Atención:

Tipo de Afectación	Tiempo de Atención
<i>Afectación Total de funcionalidades</i>	<i>24 horas, después de reportada la falla</i>
<i>Afectación Parcial de las funcionalidades</i>	<i>32 horas de reportada la falla</i>
<i>Afectación leve o no significativa a las funcionalidades</i>	<i>48 horas de reportada la falla</i>

- e. *Este soporte se ofrecerá para cada componente de la provisión, en particular y como mínimo a:*
 - *Equipamiento (hardware) suministrado.*
 - *Sistemas de Comunicaciones, licencia y aplicativos provistos.*

Garantía Comercial.

La plataforma de hardware y software, deberá tener un periodo de garantía de tres (03) años contabilizados a partir del día siguiente de la conformidad de la prestación y puesta en producción del Sistema de Gestión Integral para el Centro de Consultas del OSCE.

8.2 PRESTACION ACCESORIA A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL

La capacitación debe abarcar de forma detallada el uso/operación, supervisión y Gestión del sistema, según corresponda, con una duración mínima de seis (6) horas lectivas en cada perfil (agente, supervisor y administrador). Debe incluir los manuales actualizados con las funcionalidades instaladas.

Finalizada la capacitación se otorgará una certificación en la operación/Supervisión/Administración de la Plataforma.

9. PLAN DE TRABAJO:

El contratista entregará, a través de la Mesa de Partes Digital del OSCE y dentro de los primeros cinco (05) días calendario, después de la firma del contrato, un plan de trabajo, el cual debe contener lo siguiente:

- *Plan de Implementación del Sistema (hardware y software).*
- *Plan de configuración e implementación del IVR.*
- *Documento indicando la relación del personal del contratista que participará en la implementación del Sistema.*

El Plan de Trabajo deberá ser aprobado en un plazo máximo de tres (03) días calendario, a partir de la recepción del mismo, por la Unidad de Atención al Usuario y la Unidad de Arquitectura y Soporte de TIC.

10. REQUISITOS DEL POSTOR:

Del proveedor:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a 500,000.00 (Quinientos Mil y 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.

Se consideran bienes similares a los siguientes:

- *Venta y/o suscripción de licencias de Call Center (Centros de Consultas)*
- *Venta de soluciones de Call Center (Centros de Consultas) que incluye la Instalación y/o configuración y/o implementación.*
- *Desarrollo y Venta de soluciones de Call Center (Centros de Consulta con Plataforma Integrada).*

Del Personal:

Personal Clave:

- a) *Gestor de proyectos: El postor deberá contar con un (1) especialista, con experiencia mínima de dos (02) años liderando proyectos de tecnologías de información desempeñando cargos de jefe de proyecto y/o jefe de equipo y/o gestor de proyectos.*
- b) *Especialistas en telefonía IP: El postor deberá contar con dos (02) especialistas, con experiencia mínima de un (1) año como implementador de soluciones de Call Center.*
- c) *Acreditación: La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.*

11. PLAZO DE ENTREGA:

11.1. PRESTACION PRINCIPAL

- *El plazo de entrega del Sistema de Gestión de Atención de Consultas (incluida la licencia implementada) será en un plazo máximo de noventa (90) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la aprobación del plan de trabajo; los cuales comprenden lo siguiente:*
 - *El plazo de entrega del Servidor con el sistema y la licencia implementada, en un plazo máximo de ochenta (80) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la aprobación del plan de trabajo.*
 - *El plazo de puesta en producción del sistema implementado será en un plazo máximo de noventa (90) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la aprobación del plan de trabajo.*

11.2. PRESTACION ACCESORIA

- *La capacitación se realizará en un plazo máximo de noventa (90) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la aprobación del plan de trabajo; y podrá ser realizada de manera virtual previa coordinación con la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones del OSCE.*

12. LUGAR DE ENTREGA:

12.1. DEL BIEN

Almacén del OSCE, ubicado en la Av. Punta del Este s/n Edificio "El Regidor" tercer piso, zona comercial del Conjunto Residencial San Felipe - Jesús María - Lima 11/ Perú.

12.2. DE LA IMPLEMENTACION (DOCUMENTACIÓN)

Vía Mesa de Partes Digital del OSCE (<https://apps.osce.gob.pe/mesa-partes-digital/>) con atención a la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones – UAST y/o de acuerdo con las disposiciones complementarias que el OSCE disponga en su oportunidad.

Los siguientes documentos deben ser entregados hasta un plazo máximo de tres (03) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de culminado el plazo de implementación y puesta en producción:

- Procedimientos de instalación de la Infraestructura de la central telefónica, de los materiales, equipos y/o sistemas involucrados instalados.
- Procedimientos de Soporte Técnico, reporte, atención de incidentes y matriz de escalamiento, en el que debe detallar los datos de contactos como cargos, teléfono fijo, teléfono móvil u otro mecanismo para el reporte de incidencias.
- Informe final de la Implementación, que debe incluir como mínimo lo siguiente:
 - ✓ Resumen Ejecutivo de la Plataforma
 - ✓ Configuraciones realizadas
 - ✓ Acta de entrega de la licencia de software.

12.3. DE LA CAPACITACION(DOCUMENTACION)

Vía Mesa de Partes Digital del OSCE (<https://apps.osce.gob.pe/mesa-partes-digital/>) con atención a la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones – UAST y/o de acuerdo con las disposiciones complementarias que el OSCE disponga en su oportunidad.

Los siguientes documentos deben ser entregados hasta un plazo máximo de tres (03) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de culminado el plazo de capacitación:

- ✓ Acta de Capacitación realizada a nivel de agentes, supervisores y administradores.
- ✓ Certificados en la operación/Supervisión/Administración de la Plataforma.

13. CONFORMIDAD DE SERVICIO:

13.1. PRESTACION PRINCIPAL

La conformidad de la prestación principal y puesta en producción del Sistema de Gestión Integral para el Centro de Consultas del OSCE será otorgada, en un plazo no mayor de siete (07) días calendario, luego de recepcionada la documentación establecida en el numeral 12.2 de las Especificaciones Técnicas. La conformidad estará a cargo de:

- En relación a la parte funcional por la Unidad de Atención al Usuario.
- En relación a la parte técnica por la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

13.2. PRESTACION ACCESORIA

La conformidad de la capacitación según el Numeral 8 de las EETT será otorgada, en un plazo no mayor de siete (07) días calendario, luego de recepcionada la documentación establecida en el numeral 12.3 de las Especificaciones Técnicas.

La conformidad estará a cargo de:

- Unidad de Atención al Usuario.
- Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

14. FORMA DE PAGO:

14.1. PRESTACION PRINCIPAL

El pago de la contraprestación pactada a favor del contratista se realizará en una sola armada, pago único.

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

- Recepción de los bienes por el área funcional de Almacén de la Unidad de Abastecimiento del OSCE.
- Informe de conformidad del funcionario responsable de la *Unidad de Atención al Usuario, respecto a la parte funcional del sistema integrado.*
- Informe de conformidad del funcionario responsable de la *Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, respecto a la parte técnica del sistema integrado.*
- Conformidad de la prestación (Formato 2A) firmada por el área usuaria y visada por el área solicitante.
- Comprobante de pago.

14.2. PRESTACION ACCESORIA

- *El pago de la contraprestación pactada a favor del contratista se realizará en una sola armada, pago único.*
- Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:
 - Informe de conformidad del funcionario responsable de la *Unidad de Atención al Usuario.*
 - Informe de conformidad del funcionario responsable de la *Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.*
 - Conformidad de la prestación (Formato 2A) firmada por el área usuaria y visada por el área solicitante.
 - Comprobante de pago.

15. ADELANTOS:

No Aplica.

16. PENALIDADES APLICABLES:

16.1 Penalidades por mora:

De acuerdo con lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

16.2 Otras penalidades:

Asimismo, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del estado se aplicarán las siguientes penalidades adicionales:

SUPUESTO DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN
No cumplir con Entregar el Plan de Trabajo incluyendo los documentos solicitados en el numeral 9, hasta un máximo de cinco (05) días calendario luego de suscrito el contrato.	10 % de la UIT vigente por cada día de retraso.	Informe de Área Usuaria

No cumplir con la entrega de la "Matriz IPER" dentro del plazo establecido en el Numeral 18, literal C.	5% de la UIT vigente por cada día de retraso.	Informe de Área Usuaría.
---	---	--------------------------

17. CONFIDENCIALIDAD:

El contratista y su personal se obligan a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre todos los documentos e informaciones del OSCE a los que tenga acceso en ejecución del presente contrato. En tal sentido, el contratista y su personal deberán abstenerse de divulgar tales documentos e informaciones, sea en forma directa o indirecta, a personas naturales o jurídicas, salvo autorización expresa y por escrito del OSCE.

18. CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y DE PROTOCOLOS SANITARIOS: OBLIGACIONES RESPECTO A LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

- Cumplir con lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo - Ley 29783, su Reglamento y demás normatividad vigente.*
- El contratista deberá cumplir con el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE, aprobado mediante Acta N° 015-2020-OSCE-CSST del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de fecha martes 21 de setiembre de 2020, el mismo que se le entregará al inicio del servicio.*
- El contratista deberá cumplir con las siguientes obligaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo:*

Elaborar una Matriz IPER (Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos):

Requisitos	Documentos a Entregar
<p><i>El contratista deberá tener conocimiento de los peligros y riesgos a los cuales está expuesto su personal, durante la ejecución del servicio.</i></p> <p><i>*Los controles que figuren en esta matriz serán los controles que el contratista deberá implementar (medidas de seguridad, equipos de protección personal, señalética, y otros).</i></p>	<p><i>Matriz IPER (Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos), la cual se presentará a la Entidad, por medio de la Mesa de Partes digital del OSCE, con un plazo máximo de 15 días calendario después de haber suscrito el contrato.</i></p>

- 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.*
- Dada la propagación del COVID-19, el personal propuesto por el contratista, para la realización del servicio, no deberá pertenecer al grupo de personas vulnerables (adultos mayores y los grupos de cualquier edad con afecciones subyacentes graves).*
- 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 del OSCE y público en general que asiste a nuestra Entidad.*

- g. *Para la efectiva prestación del servicio, la empresa deberá presentar la constancia de las pruebas serológicas realizadas a todo el personal destacado al OSCE, con resultado negativo.*

19. COMPROMISO ANTISOBORNO:

- *El contratista declara conocer los compromisos antisoborno del OSCE, el cual se establece en su Política del Sistema Integrado de Gestión y se encuentra disponible en el portal web del OSCE (<https://www.gob.pe/institucion/osce/campa%C3%B1as/1861-politica-del-sistemaintegrado-de-Gestión-del-osce>)*
- *El contratista declara no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o, en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio a prestarse bien a proporcionarse. En línea con ello, se compromete a actuar en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del Consejo Directivo, funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como a terceros que tengan participación directa o indirecta en la determinación de las características técnicas y/o valor referencial o valor estimado, elaboración de documentos del procedimiento de selección, calificación y evaluación de ofertas, y la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento.*
- *El contratista se compromete a denunciar, en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través del canal de denuncias de soborno ubicado en el portal web del OSCE. (<https://apps.osce.gob.pe/anticorrupcion-denuncia/>).*

20. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS:

De acuerdo con lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, la responsabilidad por vicios ocultos será de 1 año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

21. ANEXOS: (DEFINIDAS POR EL ÁREA SOLICITANTE)

Anexo 01 – Funcionalidades.

Anexo 02 – Reportes.

Anexo 03 – Opciones de IVR.

Anexo 04 – Opciones para Atención Automática por Chat.

Anexo 01 – Funcionalidades

Funcionalidades Específicas

- La plataforma de Contact Center, se encargará de gestionar la atención de los siguientes canales de atención: Llamadas, Correo, Chat y Modo Presencial.

Las atenciones que se van registrando serán almacenadas en una base central donde se podrán consultar los reportes de los diferentes canales de atención.

Debe incluir 3 perfiles: Agente, Supervisor y Administrador.

-Formulario de Contacto para los agentes: Se contará con un formulario de gestor de contactos con los siguientes campos:

- Tipo documento (DNI/RUC/CE)
- Número documento
- Razón Social
- Dirección
- Nombre de contacto
- Número (s) Telefónicos
- Correo Electrónico(s)
- Dato Referencia 1
- Dato Referencia 2
- Dato Referencia 3
- Dato Referencia 4

Donde los Datos Referencia 1 al 4, serán informativos podrán ser opcionales de uso.

- Nombres, Tipo Documento, Número documento, números telefónicos y correos electrónicos son obligatorio, para grabar un contacto en el sistema.

-Integración: Debe permitir la integración a sistemas externos como SUNAT, RNP, RENIEC entre otros, para obtener los datos de identificación del usuario que realiza la consulta como nombre o razón social a solicitud del servidor que brinda la atención. Mediante los webservices con los que cuenta el OSCE.

- **Acceso de los agentes:** Los agentes deben poder conectarse al sistema desde cualquier ubicación física, a nivel nacional, 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.

- **Supervisión:** La solución debe permitir realizar la supervisión en tiempo real pudiendo observar la actividad de los agentes de acuerdo con los canales configurados, obtener reportes y grabaciones.

- **Configuración:** La solución debe permitir:

- Configurar Temas (Inicialmente RNP, SEACE, LEGALES, OTRAS CONSULTAS).
- Configurar Tipificaciones (Consultas) según los temas hasta 4 niveles de detalle.
- Configurar Canales de Atención con los tipos: Llamada, Chat, Correo, Presencial.
- Asignación de Tipificaciones a los temas configurados.
- Asignación de Canales de atención a los temas configurados.
- Asignación de agentes a los canales de atención.
- Configurar horario de atención en los canales configurados.

- Configuración de usuarios (agentes y supervisores)
- Configuración de anexos.

- **Integración de canales de atención:** La información de los distintos canales de atención debe poder integrarse, logrando identificar las consultas realizadas por un mismo usuario a través de distintos canales, consolidando la información de las atenciones en reportes unificados, así como por cada canal.

- **Formulario para registro de las solicitudes de atención:** El sistema debe grabar de forma automática los datos básicos de todas las consultas que se realizan por los canales implementados, en un formulario el cual tendrá los siguientes campos:

- Se debe mostrar el tema al cual ingreso la comunicación según el canal relacionado: RNP, SEACE, CONSULTA LEGALES u OTROS
- 4 niveles de **Tipificaciones según Tema.**
 - Nivel 1: Consulta de los temas.
 - Nivel 2: Subconsulta de una consulta del nivel 1.
 - Nivel 3: Detalle 1 de una subconsulta de nivel 2.
 - Nivel 4: Detalle 2 de una subconsulta de nivel 3.
- 1 nivel de **Tipificaciones de Resultados** (Ejemplo: ATENDIDO, DUPLICADO)
- Comentarios u Observaciones.

Estos datos serán registrados en la base de datos, no serán alterados, se mostraran en los reportes y permitirá la búsqueda por los criterios de; Nombre, Número telefónico, canal, tema o tipificaciones.

Adicionalmente debe permitir grabar más de una atención o consulta por cada comunicación

La solución debe permitir identificar otras comunicaciones remitidas por el usuario a efectos de poder seleccionarlas como DUPLICADOS.

- **Contar con medición de la satisfacción:** La herramienta debe contar con la posibilidad de aplicar encuestas de satisfacción sobre los canales de atención; llamada, correo y chat. Y generar reportes durante y después del periodo de medición.

- **Contar con data y reportes estandarizados:** La herramienta debe brindar reportes y registros estandarizados y mantenerlos disponibles por un plazo mínimo de 02 años. Los reportes resúmenes serán exportados en formato PDF o Excel y los reportes detallados en formato Excel, los cuales mínimamente deben permitir la información definida en Anexo 02(Reportes). Estos reportes deben poderse guardar (extraer) en una unidad externa del OSCE.

- **Monitoreo de llamadas:** El sistema debe contar con las siguientes herramientas de monitoreo de llamadas:

- Espía - Permite al supervisor escuchar la llamada sin que el agente o contacto le escuche.
- Coach - Permite al supervisor escuchar la llamada, conversar con el agente y el contacto no escuche.

- **Accesos:** Se debe contar con accesos para el total del personal que absuelve consultas que depende de la Unidad de Atención al Usuario, así como para el personal de las ODES que también brinde este servicio, de acuerdo a lo que el área solicitante defina.

- **Canal Telefónico:** La atención de consultas a través del canal telefónico al número 614- 3636, debe contar con un IVR o similar para la identificación del usuario con documento, selección de tema de consulta y opciones de respuesta automática (audios y/o bots).

- Sistema IVR:

- ✓ Automatización de gestión de llamadas.
- ✓ Menús Estáticos y dinámicos. Anexo 03.
- ✓ Opciones y profundidad mínimo de 04 niveles. Anexo 03.
- ✓ Integración, acceso a diversas bases de datos.
- ✓ Las opciones del árbol de menús del IVR, será proporcionado por el área solicitante para la ejecución de la prestación, siendo referencial el Anexo 03.

- Asimismo, debe grabar los audios de las conversaciones de las llamadas que se reciban o realicen desde la herramienta, así como sus datos principales como fecha, hora, duración, número de documento, los cuales deben poder realizar la descarga mediante un buscador y mantenerse disponibles en un periodo de 06 meses como mínimo.

- También debe contar con la emisión de audios de espera para difusión de los servicios o campañas del OSCE, los cuales deben poder configurarse para reemplazarlos, modificarlos o cambiarlos.

- **Canal de atención presencial:** El sistema debe permitir el acceso a los agentes de atención a nivel nacional con la finalidad que puedan registrar la consulta u orientación brindada, permitiéndose obtener información sobre los temas de consulta mínimo de cuatro (04) niveles de detalle, configurable por el administrador. La información de todos los canales de atención debe integrarse, a fin de poder obtener información en forma Integral por todos los canales de atención o por cada canal de atención.

- **Formulario WEB (Correo Electrónico):** El ingreso para la atención debe efectuarse mediante un Formulario Electrónico, en el que el usuario pueda colocar sus datos de identificación personal, RUC, correo electrónico al que se le remitirá la respuesta, teléfono, tema en consulta y el detalle de la consulta realizada. También debe permitir adjuntar archivos en formatos PDF, Word, Excel, ZIP, RAR, entre otros. Debe permitir la integración a información de otras Entidades o Sistemas como SUNAT(RUC), RNP, RENIEC(DNI), entre otros. Una vez que el usuario envía el formulario este debe distribuirse automáticamente para su atención. La solución debe contar con un registro de las consultas atendidas permitiéndose registrar y obtener información sobre los temas de consulta mínimo de cuatro (04) niveles de detalle configurable. La solución debe permitir identificar otras comunicaciones remitidas por el usuario a efectos de poder seleccionarlas como DUPLICADOS.

- **Canal de chat:** La atención mediante el canal de chat debe poder alojarse en la página institucional, estar diseñado de acuerdo a los colores institucionales y permitir brindar respuestas automáticas por chat, sobre temas de carácter general. Las opciones se detallan en el Anexo 04 (IVR) y serán actualizadas por el área solicitante para la ejecución de la prestación incluyendo las respuestas.

- **Módulo único de atención.** - Esta funcionalidad permite centralizar todos los canales de comunicación en un único módulo para cada agente. Esta bandeja muestra información útil para el agente y a partir de la cual el mismo puede Gestionarlas. Las conversaciones que van apareciendo en este módulo, será según la configuración definida.

Anexo 02 - Reportes

1. - Reporte Total de Atenciones por Tema en los diferentes canales disgregado por Tipo de Proveedor (Natural, Jurídica).

El cual deberá tener filtros por Canales (Llamada, Correo, Chat, Presencial o en total).

Filtros	Fechas Horas Campana Canal(es)		
Fecha	2021-06-07 2021-06-10		
Hora	00:00 - 23:59		
Temas	Natural	Jurídica	Total
RNP	1	2	3
SEACE	4	5	9
CONSULTAS LEGALES	7	8	15
OTRAS CONSULTAS	10	11	21
Total	22	26	48

2. Reporte Total de Atenciones según Tipificaciones de Resultados (Ejemplo: ATENDIDO, DUPLICADO)

El cual deberá tener filtros por Canales (Llamada, Correo, Chat, Presencial o en total).

Filtros	Fechas Horas Campaña Canal(es)			
Fecha	2021-06-01 2021-06-04			
Hora	00:00 - 23:59			
Fecha	Atendido	Duplicado	Pendiente Respuesta	Total
2021-06-01	1	2	3	6
2021-06-02	4	5	6	15
2021-06-03	7	8	9	24
2021-06-04	10	11	12	33
Total	22	26	30	78

3. - Reporte Total de Consultas por Tema disgregando por tema y subtema.

El cual deberá tener filtros por Canales (Llamada, Correo, Chat, Presencial o en total), Tema , Agente(s).

Filtros	Fechas Horas Campaña Canal(es) Tema Agente(s)
Fecha	2021-06-07 2021-06-10
Hora	00:00 - 23:59
Tema	RNP
Nivel 1(Consulta)	Total
CLAVE RNP	134
CONSTANCIA RNP	12
DEVOLUCIÓN DE TASA	422
REGISTRO DE BIENES Y/O SERVICIOS	14
REGISTRO DE EJECUTORES DE OBRA	21
REGISTRO DE CONSULTORES	123
CONSTANCIA CAPACIDAD LIBRE E INFORMATIVA	121
FALLAS DEL SISTEMA	100
TOTAL	947

4. - Reportes del disgregado a detalle de consultas o atenciones por cada Tema (RNP, SEACE, Consultas Legales, y Otras Consultas).

Este reporte exportará a Excel un detallado de las consultas o atenciones con filtros:

- Obligatorios:
 - Fecha
 - Hora
- Opcional:
 - Campaña
 - Tema(s).
 - Canal(es).
 - Número Telefónico o Correo o Número documento o Nombre Contacto.
 - Tipificación
 - Agente

El resultado mostrará cada comunicación con su información:

- Código de comunicación
- Fecha , Hora de la comunicación
- Resultado automático del sistema
- Tiempo de atención
- Identificación (Correo o número telefónico)
- Campaña
- Servicio(Llamada, Chat, Correo, Presencial)
- Tipo Llamada : Entrante o Saliente (Solo en el canal de Llamadas)
- Cola atención
- Agente que atendió
- Tiempo en cola (Llamada, Chat, Correo)
- Timbrado agente, conversación, gestión(Llamada)
- Quien finaliza la atención: Agente, Cliente (Llamada, Chat)
- Información gestión del agente
 - Tema
 - Tipificaciones de 4 niveles según Tema
 - Tipificación de Resultados
 - Comentario
- Información del contacto que atendió el agente.
 - Tipo documento (DNI/RUC/CE)
 - Número documento
 - Razón Social
 - Dirección
 - Nombre de contacto
 - Número (s) Telefónicos
 - Correo
 - Información Referencia 1
 - Información Referencia 2

5. Reporte detallado de llamadas contestadas.

Servicio	Llamadas																		
Campaña	OSCE																		
Colas	RNP,SEACE,CONSULTAS LEGALES,OTRAS CONSULTAS																		
Fechas	20/06/20 - 26/06/20																		
Horas	00:00 - 23:59																		
N	Fecha	Hora	Tipo	Tiempo Atencion	Resultado	Identificacio	Cola	Nombre Agente	Tiempo en cola	Ringo en agente	Tiempo conversacion	Tiempo en gestion	Finalizada	Nombre Contacto	Comentario	Tipificacion Nivel 1	Tipificacion Nivel 2	Tipificacion Nivel 3	Tipificacion Nivel 4
1	20/06/20	8:01:00	INBOUND	0:10:00	CONTESTADA	962744100	RNP	Agente 1	00 00 14	0:00:01	0:09:59	0:01:00	Cliente	Contacto 1	LLAMADA IN 1	RECLAMO			
2	21/06/20	9:01:00	INBOUND	0:09:00	CONTESTADA	962744100	SEACE	Agente 3	00 00 20	0:00:00	0:01:00	0:00:00	Cliente	Contacto 3					
3	22/06/20	10:01:00	INBOUND	0:08:00	CONTESTADA	962744100	RNP	Agente 2	00 00 00	0:00:25	0:05:00	0:00:30	Agente	Contacto 2					

6. Reporte de Total de comunicaciones atendidas por fechas en los diferentes canales.

ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO - OSCE
 LICITACIÓN PÚBLICA N° 002-2021-OSCE - ADQUISICION DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA
 LA ATENCIÓN DE CONSULTAS A LOS USUARIOS

Campaña:	OSCE													
Colas	RNP,SEACE,CONSULTAS LEGALES,OTRAS CONSULTAS													
Canales	Llamadas,Chat,Correo,Presencial													
Fechas:	20/06/20 - 26/06/20													
Horas	00:00 - 23:59													
Fecha	Día	Nivel Servicio(%)			Tiempo promedio atención					Total comunicaciones				Total
		Llamadas	Correo	Chat	Llamadas	Presencial	Correo	Chat	Presencial	Llamadas	Correo	Chat	Presencial	
01-06-2021	Lunes	75,00	78,00	90,00	0:04:21	0,00	0:23:00	0:10:20	0:03:30	890	45	34	600	1569
02-06-2021	Martes	75,00	78,00	90,00	0:04:21	0,00	0:23:00	0:10:20	0:03:30	900	67	45	450	1462
03-06-2021	Miercoles	75,00	78,00	90,00	0:00:00	0,00	0:23:00	0:10:20	0:03:30	120	45	34	345	544
04-06-2021	Jueves	75,00	78,00	90,00	0:04:21	0,00	0:23:00	0:10:20	0:03:30	100	67	34	432	633
05-06-2021	Viernes	75,00	78,00	90,00	0:04:21	0,00	0:23:00	0:10:20	0:03:30	110	67	23	543	743
06-06-2021	Sabado	75,00	78,00	90,00	0:04:21	0,00	0:23:00	0:10:20	0:03:30	800	87	45	543	1475
07-06-2021	Domingo	75,00	78,00	90,00	0:04:21	0,00	0:23:00	0:10:20	0:03:30	500	56	45	71	672
SUMA TOTAL		75,00	78,00	90,00	0:04:21	0,00	0:23:00	0:10:20	0:03:30	3420	434	260	2984	7098

7. - Reporte de Total de comunicaciones atendidas por horas en los diferentes canales.

Campaña:	OSCE											
Colas	RNP,SEACE,CONSULTAS LEGALES,OTRAS CONSULTAS											
Canales	Llamadas,Chat,Correo,Presencial											
Fechas:	01/06/2020 - 07/06/2020											
Horas	00:00 - 23:59											
	Nivel Servicio(%)			Tiempo promedio atención				Total comunicaciones				
Hora	Llamadas	Correo	Chat	Llamadas	Correo	Chat	Presencial	Llamadas	Correo	Chat	Presencial	Total
09:00-10:00	75,00	78,00	90,00	0:04:21	0:23:00	0:10:20	0:08:23	890	45	34	600	1623
10:00-11:00												
11:00-12:00												
12:00-13:00												
14:00-15:00												
16:00-17:00												
17:00-18:00												
SUMA TOTAL	75,00	78,00	90,00	0:04:21	0:23:00	0:10:20	0:08:23	890	45	34	600	1623

8. - Reporte por día de horarios de ingreso al sistema.

Campaña	OSCE				
Fechas	20/06/20 - 26/06/20				
Horas	00:00 - 23:59				
Agentes	Usuario1 ,Usuario2 , Usuario 3				
Fecha inicio	Hora inicio	Agente	Fecha fin	Hora fin	Tiempo Firmado
20/06/20	10:00:00	Usuario 1	20/06/20	10:00:00	0:02:00
20/06/20	10:00:00	<u>Usuario 2</u>	20/06/20	10:00:00	0:04:00
20/06/20	10:00:00	<u>Usuario 3</u>	20/06/20	10:00:00	0:04:00
20/06/20	10:00:00	<u>Usuario 2</u>	20/06/20	10:00:00	0:04:00
20/06/20	10:00:00	<u>Usuario 2</u>	20/06/20	10:00:00	0:04:00

9. Reporte por rango de fechas de tiempos de agente consolidado en todos canales.

Campaña:	OSCE							
Colas	RNP,SEACE,CONSULTAS LEGALES,OTRAS CONSULTAS							
Canales	Llamadas, Correo,Chat,Presencial							
Fechas:	01/06/2020-07/06/2020							
Horas	00:00 - 23:59							
		Tiempos de Atención				Tiempos Pausa		
Agentes	Tiempo Firmado	Llamadas	Correo	Chat	Presencial	Llamadas	Correo	Chat
Usuario 1	2:00:00	0:12:00	0:15:00	0:10:18	0:21:00	0:21:00	0:21:00	0:21:00
Usuario 2	1:01:10	0:12:00	0:15:00	0:10:18	0:21:00	1:21:00	1:21:00	1:21:00
Usuario 3	4:12:02	0:12:00	0:15:00	0:10:18	0:21:00	2:21:00	2:21:00	2:21:00
Usuario 4	3:22:23	0:12:00	0:15:00	0:10:18	0:21:00	3:21:00	3:21:00	3:21:00
Usuario 5	1:50:18	0:12:00	0:15:00	0:10:18	0:21:00	4:21:00	4:21:00	4:21:00
SUMA TOTAL	12:25:53	1:00:00	1:15:00	0:51:30	1:45:00	11:45:00	11:45:00	11:45:00

10. - Reporte por rango de fechas de llamadas abandonadas con tiempo en cola (espera).

Canales	Llamadas			
Campaña	OSCE			
Colas	RNP,SEACE,CONSULTAS LEGALES,OTRAS CONSULTAS			
Fechas	20/06/20 - 26/06/20			
Horas	00:00 - 23:59			
Fecha	Hora	Numero	Tiempo en cola	Cola
20/06/20	10:00:00	98434324	0:02:00	RNP
20/06/20	11:00:00	99944565	0:04:00	SEACE

11. - Reporte de comunicaciones atendidas por agentes según temas.

Filtros	Fechas						
	Horas						
	Campana						
	Canale(s)						
Fecha	2021-06-01						
	2021-06-04						
Hora	00:00 - 23:59						
	ENTRANTE					SALIENTE	
Fecha	RNP	SEACE	CONSULTAS LEGALES	OTRAS CONSULTAS	TOTAL ATENDIDAS	TOTAL RECUPERADAS	TOTAL LLAMADAS AGENTE
Agente1	1	2	3	6	12	2	14
Agente2	4	5	6	15	30	6	36
Agente3	7	8	9	24	48	10	58
Agente4	10	11	12	33	66	9	75
Total	22	26	30	78	156	27	183

12. Reportes de tráfico telefónico, actividad de agentes y estadísticas de la gestión de las llamadas según se detalla a continuación:

e. - Reporte por rango de fechas de llamadas de agentes.

Canal	Llamadas								
Campaña	OSCE								
Colas	RNP,SEACE,CONSULTAS LEGALES,OTRAS CONSULTAS								
Fechas	20/06/20 - 26/06/20								
Horas	00:00 - 23:59								
	Atenciones					Porcentaje sobre SUMA TOTAL(%)			
Agentes	Total	Inbound Fin Agente	Inbound Fin Cliente	Outbound	Promedio Atencion	Total	Inbound Fin Agente	Inbound Fin Cliente	Outbound
Usuario 1	22	4	8	10	0:12:00	20,95	26,67	22,86	18,18
Usuario 2	28	10	3	15	0:05:00	26,67	66,67	8,57	27,27
Usuario 3	39	1	18	20	0:00:00	37,14	6,67	51,43	36,36
Usuario 4	16	0	6	10	0:07:00	15,24	0,00	17,14	18,18
SUMA TOTAL	105	15	35	55	0:08:00	100,00	100,00	100,00	100,00

13. - Gráficos de llamadas los cuales deben ser exportables a formato a pdf.

- a. Gráfico de Llamadas entrantes, abandonadas vs agentes disponibles por horas del día.

Esto se debe obtener seleccionado la campaña, cola(s), fecha y rango de horas.

- b. Gráfico de Factor de servicio (nivel de servicio) vs Productividad.

Esto se debe obtener seleccionado la campaña, fecha y rango de horas.

- c. Grafico mensual de cantidad de llamadas: entrantes, contestadas, abandonadas y nivel de servicio por días del mes.

Esto se debe obtener seleccionado la campaña, cola(s), año y mes.

- d. Grafico mensual de velocidad de respuesta y velocidad de abandono por días del mes.

Esto se debe obtener seleccionado la campaña, cola(s), año y mes.

14. - Dashboard online de comunicaciones entrantes del día.

- a. Por rango de cada hora o 15 minutos la siguiente información.

- Agentes disponibles en el rango
- Cantidad de comunicaciones entrantes
- Cantidad de comunicaciones contestadas
- Cantidad de comunicaciones abandonadas para llamadas y chat

Esto se debe obtener seleccionado la campaña, cola(s) y rango de horas.

- b. Nivel de servicio en línea por cada canal; llamada, chat y correo.

Esto se debe obtener seleccionado la campaña.

- c. El top ten de agente por tiempo medio de ocupación

Esto se debe obtener seleccionado la campaña y cola(s).

15. Reporte de IVR .

- a. Resumen de llamadas entrantes.

REPORTE RESUMEN

Aplicación: OSCE

Fecha Inicio	14/06/21	Fecha Fin	14/06/21	Hora Inicio	0	Hora Fin
N	Numero	Fecha	Hora Inicio	Ultima Opcion Marcada	Hora Salida	Duracion
1	998992700	14/06/21	07:49:56		07:51:06	00:01:10
2	972947808	14/06/21	08:01:03		08:01:21	00:00:18
3	985897872	14/06/21	08:11:47		08:13:57	00:02:10
4	943943578	14/06/21	08:16:11		08:16:27	00:00:16
5	14117700	14/06/21	08:20:13		08:21:22	00:01:09
6	985897872	14/06/21	08:22:22		08:24:05	00:01:43
7	14378646	14/06/21	08:25:57		08:26:14	00:00:17
8	949359781	14/06/21	08:26:57		08:27:35	00:00:38
9	948247859	14/06/21	08:27:20		08:28:33	00:01:13
10	948247859	14/06/21	08:30:16		08:31:43	00:01:27
11	949359781	14/06/21	08:32:32		08:32:53	00:00:21
12	993202785	14/06/21	08:32:51		08:33:16	00:00:25
13	997159420	14/06/21	08:32:57		08:33:35	00:00:38
14	976006337	14/06/21	08:33:06		08:33:47	00:00:41
15	948247859	14/06/21	08:33:51		08:34:48	00:00:57
16	981005000	14/06/21	08:33:52		08:35:08	00:01:16
17	943427788	14/06/21	08:31:17		08:35:13	00:03:56
18	993202785	14/06/21	08:33:21		08:35:14	00:01:53
19	962051588	14/06/21	08:34:46		08:35:44	00:00:58
20	995965467	14/06/21	08:35:27		08:37:10	00:01:43
21	962051588	14/06/21	08:36:57		08:37:33	00:00:36
22	944926281	14/06/21	08:38:13		08:39:15	00:01:02

23

b. Detalle de llamadas entrantes:

REPORTE DETALLE

Aplicación: OSCE

Fecha Inicio	14/06/21	Fecha Fin	14/06/21	Hora Inicio	0	Hora Fin	23
N	Numero	Fecha	Hora	Opcion Marcada			
1	999691108	16/06/21	00:17:15				
2	999691108	16/06/21	00:17:22				
3	999691108	16/06/21	00:17:36				
4	999691108	16/06/21	00:17:50				
5	999691108	16/06/21	00:17:59				
6	999691108	16/06/21	00:18:04				
7	999691108	16/06/21	00:18:47				
8	999691108	16/06/21	00:18:55				
9	999691108	16/06/21	00:19:38				
10	999691108	16/06/21	00:19:45				
11	999691108	16/06/21	00:20:28				
12	999691108	16/06/21	00:20:38				
13	999691108	16/06/21	00:20:38				
14	999691108	16/06/21	00:21:21				
15	999691108	16/06/21	00:21:26				
16	999691108	16/06/21	00:22:09				
17	999691108	16/06/21	00:22:18				
18	999691108	16/06/21	00:22:28				
19	999691108	16/06/21	00:22:37				
20	900704235	16/06/21	07:15:58				
21	900704235	16/06/21	07:16:04				
22	937481979	16/06/21	07:40:30				
23	937481979	16/06/21	07:40:36				
24	937481979	16/06/21	07:40:51				
25	937481979	16/06/21	07:41:09				
26	914713621	16/06/21	07:56:11				
27	914713621	16/06/21	07:56:17				

c. Resumen llamadas entrantes por rango de días.

REPORTE LLAMADAS POR DIA

Aplicación: OSCE

Fecha Inicio	1/06/21	Fecha Fin	14/06/21	Hora Inicio	0	Hora Fin	23											
Fecha	Dia	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	TOTAL			
1/06/21	MARTES	65	165	210	199	196	97	86	150	121	39	7	5	1	1341			
2/06/21	MIERCOLES	66	176	259	308	219	83	107	217	175	38	17	4	1	1670			
3/06/21	JUEVES	49	48	0	142	140	73	101	148	143	46	10	5	2	907			
4/06/21	VIERNES	66	152	211	218	179	101	158	165	143	31	7	4	0	1435			
5/06/21	SABADO	4	11	11	17	3	6	2	2	8	2	0	0	1	67			
6/06/21	DOMINGO	0	2	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	6			
7/06/21	LUNES	58	175	212	188	134	123	135	168	145	48	19	15	14	1434			
8/06/21	MARTES	31	181	262	268	192	134	186	191	135	48	9	4	4	1645			
9/06/21	MIERCOLES	49	169	186	268	282	107	100	121	135	71	6	1	0	1495			
10/06/21	JUEVES	38	191	244	205	157	100	146	194	125	55	3	1	2	1461			
11/06/21	VIERNES	72	160	201	185	151	119	137	150	77	38	12	4	4	1310			
12/06/21	SABADO	4	17	14	8	10	4	4	3	3	0	0	2	3	72			
13/06/21	DOMINGO	0	1	0	0	0	2	0	0	0	2	1	0	2	8			
14/06/21	LUNES	66	172	231	222	163	89	164	144	131	0	0	0	0	1382			
TOTAL		568	1620	2041	2229	1826	1040	1326	1653	1341	419	91	45	34	14233			

Glosario de términos:

Campaña: Se refiere a la agrupación de las colas por una organización. Ejemplo: OSCE agrupa a las múltiples colas.

Colas: Son los grupos de agentes asociados a un canal y tema. Ejemplo: Cola RNP Llamadas, Cola RNP Correos. Los agentes pueden estar logueados en múltiples colas.

Temas: Es el motivo por el cual el contacto se está comunicando. Ejemplo: RNP, SEACE, CONSULTA LEGAL Y OTRAS CONSULTAS.

Canales de atención: Hace referencia a los servicios de: Llamada, Chat, Correo o Presencial.

Presencial: Se refiere a la atención que brinda el agente que atiende directamente al cliente.

Anexo 03 - IVR

Nº	TEMA		SUBTEMA		CONSULTA	DETALLE
	RNP		RECUERDE PARA LOS TRÁMITES ANTE EL RNP, SU RUC DEBE ESTAR ACTIVO Y HABIDO			
1	RNP	1	PARA CLAVE	1	PARA CONOCER CUAL ES CLAVE RNP	AUDIO
2	RNP	1	PARA CLAVE	2	SI OLVIDÓ SU CLAVE Y CUENTA CON CORREO REGISTRADO	AUDIO
3	RNP	1	PARA CLAVE	3	SI OLVIDÓ SU CLAVE Y NO CUENTA CON CORREO REGISTRADO O ACCESO AL MISMO	AUDIO
4	RNP	1	PARA CLAVE	4	SI DESEA COMUNICARSE CON UN ASESOR DE SERVICIO	
5	RNP	2	PARA IMPRIMIR SU CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL RNP	1	SOBRE COMO IMPRIMIR LA CONSTANCIA	AUDIO
6	RNP	2	PARA IMPRIMIR SU CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL RNP	2	SI DESEA COMUNICARSE CON UN ASESOR DE SERVICIO	
7	RNP	3	PARA DEVOLUCIÓN DE TASA	1	SOBRE EL PROCEDIMIENTO	AUDIO
8	RNP	3	PARA DEVOLUCIÓN DE TASA	2	PARA CONOCER EL ESTADO DE SU SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN	AUDIO
9	RNP	3	PARA DEVOLUCIÓN DE TASA	3	SI DESEA COMUNICARSE CON UN ASESOR DE SERVICIO	
10	RNP	4	PARA EL REGISTRO DE BIENES Y/O SERVICIOS	1	SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN O RENOVACIÓN DEL REGISTRO	AUDIO
11	RNP	4	PARA EL REGISTRO DE BIENES Y/O SERVICIOS	2	SOBRE MONTO Y LUGAR DE PAGO DE LA TASA DE INSCRIPCIÓN O RENOVACIÓN	AUDIO
12	RNP	4	PARA EL REGISTRO DE BIENES Y/O SERVICIOS	3	SOBRE COMO VISUALIZO Y SUBSANO LAS OBSERVACIONES	AUDIO
13	RNP	4	PARA EL REGISTRO DE BIENES Y/O SERVICIOS	4	SOBRE LA ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL RNP	AUDIO
14	RNP	4	PARA EL REGISTRO DE BIENES Y/O SERVICIOS	5	SI DESEA COMUNICARSE CON UN ASESOR DE SERVICIO	
15	RNP	5	PARA EL REGISTRO DE EJECUTORES DE OBRA	1	SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN O RENOVACIÓN EN EL REGISTRO	AUDIO
16	RNP	5	PARA EL REGISTRO DE EJECUTORES DE OBRA	2	SOBRE MONTO Y LUGAR DE PAGO DE LA TASA DE INSCRIPCIÓN O RENOVACIÓN	AUDIO
17	RNP	5	PARA EL REGISTRO DE EJECUTORES DE OBRA	3	SOBRE COMO VISUALIZO Y SUBSANO LAS OBSERVACIONES	AUDIO
18	RNP	5	PARA EL REGISTRO DE EJECUTORES DE OBRA	4	SOBRE LA ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL RNP	AUDIO
19	RNP	5	PARA EL REGISTRO DE EJECUTORES DE OBRA	5	PARA AUMENTO DE CAPACIDAD	AUDIO
20	RNP	5	PARA EL REGISTRO DE EJECUTORES DE OBRA	6	PARA RECORD DE OBRAS	AUDIO

21	RNP	5	PARA EL REGISTRO DE EJECUTORES DE OBRA	7	SI DESEA COMUNICARSE CON UN ASESOR DE SERVICIO	
22	RNP	6	PARA EL REGISTRO DE CONSULTORES	1	SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN O RENOVACIÓN EN EL REGISTRO	AUDIO
23	RNP	6	PARA EL REGISTRO DE CONSULTORES	2	SOBRE MONTO Y LUGAR DE PAGO DE LA TASA DE INSCRIPCIÓN O RENOVACIÓN	AUDIO
24	RNP	6	PARA EL REGISTRO DE CONSULTORES	3	SOBRE COMO VISUALIZO Y SUBSANO LAS OBSERVACIONES	AUDIO
25	RNP	6	PARA EL REGISTRO DE CONSULTORES	4	SOBRE LA ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL RNP	AUDIO
26	RNP	6	PARA EL REGISTRO DE CONSULTORES	5	SOBRE AMPLIACIÓN DE ESPECIALIDAD Y/O CATEGORÍA	AUDIO
27	RNP	6	PARA EL REGISTRO DE CONSULTORES	6	SOBRE RECORD DE CONSULTORÍA DE OBRAS	AUDIO
28	RNP	6	PARA EL REGISTRO DE CONSULTORES	7	SI DESEA COMUNICARSE CON UN ASESOR DE SERVICIO	
29	RNP	7	SOBRE EMISIÓN DE CONSTANCIAS	1	SOBRE LA CONSTANCIA DE CAPACIDAD DE LIBRE CONTRATACIÓN	AUDIO
30	RNP	7	SOBRE EMISIÓN DE CONSTANCIAS	3	SI DESEA COMUNICARSE CON UN ASESOR DE SERVICIO	

Nº	TEMA		SUBTEMA		CONSULTA	DETALLE
31	SEACE	1	PARA INFORMACIÓN DE MANUALES, VIDEOS O INSTRUCTIVOS			AUDIO
32	SEACE	2	SOBRE CERTIFICADO SEACE O CLAVE DE USUARIO	1	PARA OBTENER EL CERTIFICADO PARA CONTRATISTAS	AUDIO
33	SEACE	2	SOBRE CERTIFICADO SEACE O CLAVE DE USUARIO	2	CAMBIO DE CLAVE DEL CERTIFICADO SEACE DE CONTRATISTAS	AUDIO
34	SEACE	2	SOBRE CERTIFICADO SEACE O CLAVE DE USUARIO	3	PARA OBTENER EL CERTIFICADO SEACE PARA FUNCIONARIOS DE ENTIDADES	AUDIO
35	SEACE	2	SOBRE CERTIFICADO SEACE O CLAVE DE USUARIO	4	CAMBIO DE CLAVE DEL CERTIFICADO SEACE DE FUNCIONARIOS DE ENTIDADES	AUDIO
36	SEACE	2	SOBRE CERTIFICADO SEACE O CLAVE DE USUARIO	5	SI DESEA COMUNICARSE CON UN ASESOR DE SERVICIO	
37	SEACE	3	PARA CONSULTAS SOBRE EL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES	1	PARA BUSQUEDA PÚBLICA DEL PLAN ANUAL DE UNA ENTIDAD	AUDIO
38	SEACE	3	PARA CONSULTAS SOBRE EL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES	2	SOBRE COMO REGISTRAR EL PLAN ANUAL	AUDIO
39	SEACE	3	PARA CONSULTAS SOBRE EL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES	3	SOBRE INFORMACIÓN DE CUANDO PROCEDE LA MODIFICACIÓN DEL PAC	AUDIO

40	SEACE	3	PARA CONSULTAS SOBRE EL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES	4	SI DESEA COMUNICARSE CON UN ASESOR DE SERVICIO	
41	SEACE	4	PARA CONSULTAS SOBRE EL REGISTRO DE ACTOS PREPARATORIOS	1	SOBRE MANUALES Y VIDEOS DEL REGISTRO DE ACTOS PREPARATORIOS	AUDIO
42	SEACE	4	PARA CONSULTAS SOBRE EL REGISTRO DE ACTOS PREPARATORIOS	2	SI DESEA COMUNICARSE CON UN ASESOR DE SERVICIO	
43	SEACE	5	PARA CONSULTAS SOBRE PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN	1	PARA BUSQUEDA DE PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN	AUDIO
44	SEACE	5	PARA CONSULTAS SOBRE PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN	2	SOBRE MANUALES Y VIDEOS DEL REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN	AUDIO
45	SEACE	5	PARA CONSULTAS SOBRE PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN	3	SOBRE MANUALES Y VIDEOS DEL REGISTRO DE PARTICIPANTES	AUDIO
46	SEACE	5	PARA CONSULTAS SOBRE PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN	4	SI DESEA COMUNICARSE CON UN ASESOR DE SERVICIO	
47	SEACE	6	PARA CONSULTAS SOBRE EL MÓDULO DE CONTRATO	1	SOBRE INFORMACIÓN A REGISTRAR EN EL MÓDULO DE CONTRATOS	AUDIO
48	SEACE	6	PARA CONSULTAS SOBRE EL MÓDULO DE CONTRATO	2	SI DESEA COMUNICARSE CON UN ASESOR DE SERVICIO	
49	SEACE	7	PARA OTRAS CONSULTAS SOBRE EL REGISTRO DE INFORMACIÓN EN EL SEACE		COMUNICA CON UN ASESOR	

Nº	TEMA		SUBTEMA		CONSULTA	DETALLE
50	CONSULTAS LEGALES	1	PARA CONSULTAS SOBRE ACTOS PREPARATORIOS		COMUNICA CON UN ASESOR	
51	CONSULTAS LEGALES	2	PARA CONSULTAS SOBRE PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN		COMUNICA CON UN ASESOR	
52	CONSULTAS LEGALES	3	PARA CONSULTAS SOBRE CONTRATACIÓN DIRECTA		COMUNICA CON UN ASESOR	
53	CONSULTAS LEGALES	4	PARA CONSULTAS SOBRE LA ETAPA DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL		COMUNICA CON UN ASESOR	
54	CONSULTAS LEGALES	5	PARA CONSULTAS SOBRE EJECUCIÓN DE OBRAS		COMUNICA CON UN ASESOR	
55	CONSULTAS LEGALES	6	PARA CONSULTAS DE SANCIONES		COMUNICA CON UN ASESOR	
56	CONSULTAS LEGALES	7	PARA OTRAS CONSULTAS LEGALES		COMUNICA CON UN ASESOR	

Nº	TEMA		SUBTEMA		CONSULTA	DETALLE
57	OTRAS CONSULTAS	1	PARA INFORMACIÓN DEL HORARIO DE ATENCIÓN			AUDIO

58	OTRAS CONSULTAS	2	PARA INFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN DEL OSCE	1	EN LIMA	AUDIO
59	OTRAS CONSULTAS	2	PARA INFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN DEL OSCE	2	EN PROVINCIAS	AUDIO
60	OTRAS CONSULTAS	3	EVENTOS ORGANIZADAS POR LA SUBDIRECCIÓN DESARROLLO DE CAPACIDADES			AUDIO
61	OTRAS CONSULTAS	4	PARA INFORMACIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN DE LOS PROFESIONAL Y TECNICOS DEL ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES	1	SOBRE EL SERVICIO DE EXAMEN DE CERTIFICACIÓN	AUDIO
62	OTRAS CONSULTAS	4	PARA INFORMACIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN DE LOS PROFESIONAL Y TECNICOS DEL ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES	2	SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN POR NIVELES	AUDIO
63	OTRAS CONSULTAS	4	PARA INFORMACIÓN SOBRE LA CERTIFICACIÓN DE LOS PROFESIONAL Y TECNICOS DEL ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES	3	SI DESEA COMUNICARSE CON UN ASESOR DE SERVICIO	
64	OTRAS CONSULTAS	5	PARA INFORMACIÓN DE OTROS PROCEDIMIENTOS ANTE EL OSCE	1	SOBRE EL TRÁMITE DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	AUDIO
65	OTRAS CONSULTAS	5	PARA INFORMACIÓN DE OTROS PROCEDIMIENTOS ANTE EL OSCE	2	SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE TASAS Y GARANTÍAS	AUDIO
66	OTRAS CONSULTAS	5	PARA INFORMACIÓN DE OTROS PROCEDIMIENTOS ANTE EL OSCE	3	SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS SOBRE NORMATIVA DE CONTRATACIONES	AUDIO
67	OTRAS CONSULTAS	5	PARA INFORMACIÓN DE OTROS PROCEDIMIENTOS ANTE EL OSCE	4	SI DESEA COMUNICARSE CON UN ASESOR DE SERVICIO	
68	OTRAS CONSULTAS	6	OTRO TIPO DE CONSULTA		COMUNICA CON UN ASESOR	

Anexo 04 – Opciones para Atención Automatica por Chat.

TEMA	SUBTEMA	INFORMACIÓN A BRINDAR	INFORMACIÓN A BRINDAR
REGISTRO NACIONAL DE CONTRATISTAS - RNP	CLAVE RNP	IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN DE LA CLAVE RNP	
		CAMBIO DE CLAVE A TRAVÉS DE CORREO REGISTRADO	
		CAMBIO DE CLAVE A TRAVÉS DE CLAVE SOL	
	CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL RNP	DONDE VISUALIZAR E IMPRIMIR CONSTANCIA	
		CUANDO INICIA VIGENCIA	
		PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIÓN	
	DEVOLUCIÓN DE TASA	PLAZO PARA DEVOLUCIÓN	
		CONOCER EL ESTADO DE SU SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN	
		MONTO DE LA DEVOLUCIÓN	
	REGISTRO DE BIENES Y/O SERVICIOS	PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN	PASOS PARA INSCRIPCIÓN
			MONTO DE LA TASA
			LUGAR DE PAGO DE LA TASA
			PLAZO PARA HABILITACIÓN FORMULARIO
			VISUALIZAR OBSERVACIONES
			SUBSANAR OBSERVACIONES
		PROCEDIMIENTO DE REINSCRIPCIÓN INSCRIPCIÓN	PASOS PARA REINSCRIPCIÓN
			MONTO DE LA TASA
			LUGAR DE PAGO DE LA TASA
			PLAZO PARA HABILITACIÓN FORMULARIO
			VISUALIZAR OBSERVACIONES
			SUBSANAR OBSERVACIONES
		ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL RNP	SUPUESTOS DE ACTUALIZACIÓN
			PASOS PARA ACTUALIZACIÓN
			FORMATO DE ACTUALIZACIÓN
			PASOS PARA INSCRIPCIÓN
			MONTO DE LA TASA
			LUGAR DE PAGO DE LA TASA
	PARA EL REGISTRO DE EJECUTORES DE OBRA	PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN	PLAZO PARA HABILITACIÓN FORMULARIO
			VISUALIZAR OBSERVACIONES
			SUBSANAR OBSERVACIONES
			PASOS PARA REINSCRIPCIÓN
			MONTO DE LA TASA
			LUGAR DE PAGO DE LA TASA
		PROCEDIMIENTO DE REINSCRIPCIÓN INSCRIPCIÓN	PLAZO PARA HABILITACIÓN FORMULARIO
			VISUALIZAR OBSERVACIONES
			SUBSANAR OBSERVACIONES
			PASOS PARA REINSCRIPCIÓN
			MONTO DE LA TASA
			LUGAR DE PAGO DE LA TASA
		ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL RNP	PLAZO PARA HABILITACIÓN FORMULARIO
			VISUALIZAR OBSERVACIONES
			SUBSANAR OBSERVACIONES
			PASOS PARA REINSCRIPCIÓN
			MONTO DE LA TASA
			LUGAR DE PAGO DE LA TASA
REGISTRO NACIONAL DE CONTRATISTAS AES - RNP		PROCEDIMIENTO DE AUMENTO DE CAPACIDAD	VISUALIZAR OBSERVACIONES
			SUBSANAR OBSERVACIONES
			PASOS PARA EL PROCEDIMIENTO
			MONTO DE LA TASA
			LUGAR DE PAGO DE LA TASA
			VISUALIZAR OBSERVACIONES
			SUBSANAR OBSERVACIONES
			PASOS PARA ACTUALIZACIÓN
			FORMATO DE ACTUALIZACIÓN
			SUPUESTOS DE ACTUALIZACIÓN
			SUBSANAR OBSERVACIONES
			VISUALIZAR OBSERVACIONES

SISTEMA ELECTRÓNICO O DE CONTRATACIONES DEL ESTADO - SEACE	REGISTRO DE CONSULTORES	DECLARACIÓN RECORD DE OBRAS	CUANDO SE REALIZA
			PASOS PARA EL PROCEDIMIENTO
			PLAZO
			PASOS PARA INSCRIPCIÓN
			MONTO DE LA TASA
		PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN	LUGAR DE PAGO DE LA TASA
			PLAZO PARA HABILITACIÓN FORMULARIO
			VISUALIZAR OBSERVACIONES
			SUBSANAR OBSERVACIONES
			PASOS PARA INSCRIPCIÓN
			MONTO DE LA TASA
			LUGAR DE PAGO DE LA TASA
			PLAZO PARA HABILITACIÓN FORMULARIO
			VISUALIZAR OBSERVACIONES
			SUBSANAR OBSERVACIONES
			SUPUESTOS DE ACTUALIZACIÓN
			PASOS PARA ACTUALIZACIÓN
			FORMATO DE ACTUALIZACIÓN
			PASOS PARA EL PROCEDIMIENTO
			MONTO DE LA TASA
	CONSTANCIA DE CAPACIDAD DE LIBRE CONTRATACIÓN	PROCEDIMIENTO DE REINSCRIPCIÓN INSCRIPCIÓN	LUGAR DE PAGO DE LA TASA
			PLAZO PARA HABILITACIÓN FORMULARIO
			VISUALIZAR OBSERVACIONES
			SUBSANAR OBSERVACIONES
			SUPUESTOS DE ACTUALIZACIÓN
			PASOS PARA ACTUALIZACIÓN
			FORMATO DE ACTUALIZACIÓN
			PASOS PARA EL PROCEDIMIENTO
			MONTO DE LA TASA
			LUGAR DE PAGO DE LA TASA
	INFORMACIÓN DE MANUALES, VIDEOS O INSTRUCTIVOS	PROCEDIMIENTO DE AMPLIACIÓN DE CATEGORÍAS	VISUALIZAR OBSERVACIONES
			SUBSANAR OBSERVACIONES
SISTEMA ELECTRÓNICO O DE CONTRATACIONES DEL ESTADO - SEACE	SOBRE CERTIFICADO SEACE O CLAVE DE USUARIO	REQUISITOS	
		PASOS	
		MONTO DE LA TASA	
		LUGAR DE PAGO	
		FORMATO DE ACTUALIZACIÓN	
	PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES	CERTIFICADO PARA CONTRATISTAES	
		CAMBIO DE CLAVE DEL CERTIFICADO SEACE DE CONTRATISTAES	PASA A OPCIONES DE CLAVE DEL RNP
		CERTIFICADO SEACE PARA FUNCIONARIOS DE ENTIDADES	PROCEDIMIENTO
			UBICACIÓN DEL FORMULARIO
			PLAZO DE ATENCIÓN
SISTEMA ELECTRÓNICO O DE CONTRATACIONES DEL ESTADO - SEACE	REGISTRO DE ACTOS PREPARATORIOS	CAMBIO DE CLAVE DEL CERTIFICADO SEACE DE FUNCIONARIOS DE ENTIDADES	
		BUSQUEDA PÚBLICA DEL PLAN ANUAL DE UNA ENTIDAD	
		COMO REGISTRAR EL PLAN ANUAL	
		INFORMACIÓN DE CUANDO PROCEDE LA MODIFICACIÓN DEL PAC	
		MANUALES Y VIDEOS DEL REGISTRO DE ACTOS PREPARATORIOS	

CONSULTAS SOBRE LA NORMATIVA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN	INFORMACIÓN A REGISTRAR EN EL MÓDULO DE ACTOS PREPARATORIOS	
		BUSQUEDA DE PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN	
		MANUALES Y VIDEOS DEL REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN	
		MANUALES Y VIDEOS DEL REGISTRO DE PARTICIPANTES	
	MÓDULO DE CONTRATO	INFORMACIÓN A REGISTRAR EN EL MÓDULO DE CONTRATOS	
		MANUALES Y VIDEOS DEL REGISTRO EN EL MÓDULO DE CONTRATOS	
	CUAL ES LA NORMA QUE REGULA LAS CONTRATACIONES		
	DIRECTIVAS	QUE SON LAS DIRECTIVAS	
		DONDE UBICO LAS DIRECTIVAS	
	OPINIONES	QUE SON LAS OPINIONES	
		DONDE UBICO LAS OPINIONES	
	RESOLUCIONES DEL TRIBUNAL DE CONTRATACIONES	BUSCADOR DE INTERPRETACIÓN NORMATIVA	
		EN QUE CASOS SE EMITE RESOLUCIONES	
		DONDE UBICO LAS RESOLUCIONES DEL TRIBUNAL DE CNTRATAIONES	
	ACUERDOS DE SALA PLENA	CUANDO SE EMITEN ACUERDOS DE SALA PLENA	
		DONDE UBICO LOS ACUERDOS DE SALA PLENA	
	HORARIO DE ATENCIÓN	MESA DE PARTES	
		MESA DE PARTES DEL TRIBUNAL	
		ATENCIÓN DE CONSULTAS	
	DIRECCIÓN DEL OSCE	EN LIMA	
		EN PROVINCIAS	
		CRONOGRAMA	
	EVENTOS DE CAPACITACIÓN	REQUISITOS	
		INSCRIPCIÓN	
		CONSTANCIA O CERTIFICACIÓN POR CAPACITACIÓN	
		SERVICIO DE DIFUSIÓN IN HOUSE	
OTRAS CONSULTAS	CERTIFICACIÓN DE LOS PROFESIONAL Y TECNICOS DEL ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES	PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN POR NIVELES	
		EXAMEN DE CERTIFICACIÓN	COSTO
			CRONOGRAMA
			TEMARIO
		PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN	

EL TRÁMITE DE ACCESO A LA INFORMACIÓN		
PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE TASAS Y GARANTÍAS SERVICIO DE CONSULTA SOBRE LA NORMATIVA DE CONTRATACIONES DEL ESTADO SEGUIMIENTO DE UN DOCUMENTO PRESENTADO	DEVOLUCIÓN DE TASAS	PASA A OPCIONES DE DEVOLUCIÓN DE TASAS DEL RNP
	DEVOLUCIÓN DE GARANTÍAS	PROCEDIMIENTO
		PLAZO
		CONOCER EL ESTADO
	REQUISITOS	
	COSTO	
RECLAMACIÓN O QUEJA	QUEJA	PLAZO
	RECLAMO	CUANDO PUEDO PRESENTAR UNA QUEJA
		VÍA DE PRESENTACIÓN
		REQUISITOS
		PLAZO DE ATENCIÓN
		PLAZO DE ATENCIÓN
		CUANDO PUEDO PRESENTAR UN RECLAMO
		VÍA DE PRESENTACIÓN
		REQUISITOS
		PLAZO DE ATENCIÓN
		PLAZO DE ATENCIÓN

En todos los casos, si la respuesta no absuelve la duda del usuario, se debe informar que puede comunicarse al 6143636 o 6135555 para realizar la consulta o escribir al correo consultas@osce.gob.pe

Importante

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

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 500,000.00 (Quinientos mil y 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>Se consideran bienes similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Venta y/o suscripción de licencias de Call Center (Centros de Consultas) - Venta de soluciones de Call Center (Centros de Consultas) que incluye la Instalación y/o configuración y/o implementación. - Desarrollo y Venta de soluciones de Call Center (Centros de Consulta 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 pago⁷, 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> <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>

⁷ 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>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>
--	--

C	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
C.1	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>a) Gestor de proyectos: El postor deberá contar con un (1) especialista, con experiencia mínima de dos (02) años liderando proyectos de tecnologías de información desempeñando cargos de jefe de proyecto y/o jefe de equipo y/o gestor de proyectos.</p> <p>b) Especialistas en telefonía IP: El postor deberá contar con dos (02) especialistas, con experiencia mínima de un (1) año como implementador de soluciones de Call Center.</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 periodo 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, 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>

- *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></p> <p>Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará mediante el 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;">92 puntos</p>

OTROS FACTORES DE EVALUACIÓN	08 puntos
B. PLAZO DE ENTREGA	
<p><u>Evaluación:</u></p> <p>Se evaluará en función al plazo de entrega ofertado, el cual debe mejorar el plazo de entrega establecido en las Especificaciones Técnicas.</p> <p>Para lo siguiente:</p> <p>PRESTACION PRINCIPAL</p> <p>El plazo de entrega del Sistema de Gestión de Atención de Consultas (incluida la licencia implementada) (EN EL PLAZO MÁXIMO OFERTADO PARA LA PUESTA EN PRODUCCIÓN DEL SISTEMA IMPLEMENTADO), los cuales comprenden lo siguiente:</p> <p>a. El plazo de entrega del Servidor con el sistema y la licencia implementada.</p> <p>b. El plazo de puesta en producción del sistema implementado.</p> <p>Alternativa 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respecto a: Hasta setenta (70) días calendario. • Respecto b: Hasta ochenta (80) días calendario. <p>Alternativa 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respecto a: De 71 hasta 75 días calendario. • Respecto b: De 81 hasta 85 días calendario. <p>Alternativa 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respecto a: De 76 hasta 79 días calendario. • Respecto b: De 86 hasta 89 días calendario. 	<p>Ofrece la Alternativa 1: 06 puntos</p> <p>Ofrece la Alternativa 2: 04 puntos</p> <p>Ofrece la Alternativa 3: 02 puntos</p>

OTROS FACTORES DE EVALUACIÓN	08 puntos
<p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará mediante la presentación de declaración jurada de plazo de entrega. (Anexo N° 4)</p> <div data-bbox="311 436 1013 611" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Importante</p> <p><i>En el caso de la modalidad de ejecución llave en mano el plazo de entrega incluye además la instalación y puesta en funcionamiento.</i></p> </div>	
E. INTEGRIDAD EN LA CONTRATACIÓN PÚBLICA	
<p><u>Evaluación:</u></p> <p>Se evaluará que el postor cuente con certificación del sistema de gestión antisoborno</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia simple del certificado que acredita que se ha implementado un sistema de gestión antisoborno acorde con la norma ISO 37001:2016 o con la Norma Técnica Peruana equivalente (NTP-ISO 37001:2017). El certificado debe haber sido emitido por un Organismo de Certificación acreditado para dicho sistema de gestión, ya sea ante el INACAL (antes INDECOPI) u otro organismo acreditador que cuente con reconocimiento internacional.⁸</p> <p>El referido certificado debe corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación⁹, y estar vigente¹⁰ a la fecha de presentación de ofertas.</p> <p>En caso que el postor se presente en consorcio, cada uno de sus integrantes, debe acreditar que cuenta con la certificación para obtener el puntaje.</p>	<p style="text-align: right;">(Máximo 2 puntos)</p> <p>Presenta Certificado ISO 37001 02 puntos</p> <p>No presenta Certificado ISO 37001 00 puntos</p>
PUNTAJE TOTAL	100 puntos¹¹

Importante

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

⁸ Sea firmante/signatario del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (MLA) del International Accreditation Forum-IAF (<http://www.iaf.nu>) o del InterAmerican Accreditation Cooperation-IAAC (<http://www.iaac.org.mx>) o del European co-operation for Accreditation-EA (<http://www.european-accreditation.org/>) o del Pacific Accreditation Cooperation-PAC (<http://www.apec-pac.org/>).

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

¹⁰ Se refiere al periodo de vigencia que señala el certificado presentado.

¹¹ Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación.

CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

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

Conste por el presente documento, la contratación de la Adquisición de un Sistema de Gestión Integral para la Atención de Consultas a los Usuarios, que celebra de una parte [CONSIGNAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD], en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], representada por [.....], identificado con DNI N° [.....], y de otra parte [.....], con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], inscrita en la Ficha N° [.....] Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], debidamente representado por su Representante Legal, [.....], con DNI N° [.....], según poder inscrito en la Ficha N° [.....], Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [.....], el comité de selección adjudicó la buena pro de la **LICITACIÓN PÚBLICA N° 002-2021-OSCE** para la contratación de la Adquisición de un Sistema de Gestión Integral para la Atención de Consultas a los Usuarios, 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 de un Sistema de Gestión Integral para la Atención de Consultas a los Usuarios.

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

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

Ítem único	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida	Precio Unitario	Precio Total
1	Prestación Principal				
	1.1 Licencia de software	1	Licencia		
	1.2 Servidor	1	Unidad		
	Prestación Accesoría				
	1.3 Capacitación	1	Servicio		
TOTAL					

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 PAGO¹²

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en Soles, conforme lo siguiente, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado:

PRESTACION PRINCIPAL:

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

El pago de la contraprestación pactada a favor del contratista se realizará en una sola armada, pago único.

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

- Recepción de los bienes por el área funcional de Almacén de la Unidad de Abastecimiento del OSCE.
- Informe de conformidad del funcionario responsable de la Unidad de Atención al Usuario, respecto a la parte funcional del sistema integrado.
- Informe de conformidad del funcionario responsable de la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, respecto a la parte técnica del sistema integrado.
- Conformidad de la prestación (Formato 2A) firmada por el área usuaria y visada por el área solicitante.
- Comprobante de pago.

PRESTACION ACCESORIA:

El pago de la contraprestación pactada a favor del contratista se realizará en una sola armada, pago único.

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

- Informe de conformidad del funcionario responsable de la Unidad de Atención al Usuario.
- Informe de conformidad del funcionario responsable de la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Conformidad de la prestación (Formato 2A) firmada por el área usuaria y visada por el área solicitante.
- Comprobante de pago.

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

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

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

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato, es conforme lo siguiente:

PRESTACION PRINCIPAL

- El plazo de entrega del Sistema de Gestión de Atención de Consultas (incluida la licencia implementada) será en un plazo máximo de (.....) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la aprobación del plan de trabajo; los cuales comprenden lo siguiente:
 - El plazo de entrega del Servidor con el sistema y la licencia implementada, en un plazo máximo de (.....) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la aprobación del plan de trabajo.

- El plazo de puesta en producción del sistema implementado será en un plazo máximo de (.....) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la aprobación del plan de trabajo.

PRESTACION ACCESORIA

- La capacitación se realizará en un plazo máximo de (.....) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la aprobación del plan de trabajo; y podrá ser realizada de manera virtual previa coordinación con la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones del OSCE.

CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS

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

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

En el caso que corresponda, consignar lo siguiente:

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

Importante

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

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

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

CLÁUSULA NOVENA: 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 funcional de Almacén de la Unidad de Abastecimiento del OSCE y la conformidad será otorgada por la Unidad de Atención al Usuario, en relación a la parte funcional y por la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en relación a la parte técnica, 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 cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar.

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

CLÁUSULA DÉCIMA: 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 UNDÉCIMA: 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 DUODÉCIMA: 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:

Asimismo, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del estado se aplicarán las siguientes penalidades adicionales:

SUPUESTO DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN
No cumplir con Entregar el Plan de Trabajo incluyendo los documentos solicitados en el numeral 9, hasta un máximo de cinco (05) días calendario luego de suscrito el contrato.	10 % de la UIT vigente por cada día de retraso.	Informe de Área Usuaría
No cumplir con la entrega de la "Matriz IPER" dentro del plazo establecido en el Numeral 18, literal C.	5% de la UIT vigente por cada día de retraso.	Informe de Área Usuaría.

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 TERCERA: 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 CUARTA: 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 QUINTA: 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 SEXTA: 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 SÉTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS¹³

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

¹³ 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).

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 OCTAVA: 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 DÉCIMA NOVENA: 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]

CORREO ELECTRÓNICO DEL CONTRATISTA:

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”

ANEXOS

ANEXO Nº 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA Nº 002-2021-OSCE

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) :		
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 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 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.

¹⁴ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de compra.

Importante

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

ANEXO Nº 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA Nº 002-2021-OSCE

Presente.-

El que se suscribe, [...], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL CONSORCIO], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] Nº [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Datos del consorciado 1			
Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
Correo electrónico :			

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

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

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.
4. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
5. Notificación de la orden de compra¹⁵

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]

¹⁵ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de compra.

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

Importante

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

ANEXO N° 2

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA N° 002-2021-OSCE

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 Nº 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
LICITACIÓN PÚBLICA Nº 002-2021-OSCE
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO Nº 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE ENTREGA

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA Nº 002-2021-OSCE

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 del Sistema de Gestión de Atención de Consultas (incluida la licencia implementada) será en un plazo máximo de [CONSIGNAR EL PLAZO OFERTADO PARA LA PUESTA EN PRODUCCIÓN DEL SISTEMA IMPLEMENTADO] días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la aprobación del plan de trabajo; los cuales comprenden lo siguiente:

- El plazo de entrega del Servidor con el sistema y la licencia implementada, en un plazo máximo de (.....) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la aprobación del plan de trabajo.
- El plazo de puesta en producción del sistema implementado será en un plazo máximo de (.....) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la aprobación del plan de trabajo.

[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

LICITACIÓN PÚBLICA N° 002-2021-OSCE

Presente.-

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

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

a) Integrantes del consorcio

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

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

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

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

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

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [%]¹⁶

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]¹⁷

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%¹⁸

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

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

¹⁸ Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.
BASES INTEGRADAS

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

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

Importante

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

ANEXO Nº 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA Nº 002-2021-OSCE

Presente.-

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

Ítem único	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida	Precio Unitario	Precio Total
1	Prestación Principal				
	1.1 Licencia de software	1	Licencia		
	1.2 Servidor	1	Unidad		
	Prestación Accesorio				
	1.3 Capacitación	1	Servicio		
TOTAL					

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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

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

ANEXO Nº 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
LICITACIÓN PÚBLICA Nº 002-2021-OSCE
 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 ¹⁹	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁰	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²¹ DE:	MONEDA	IMPORTE ²²	TIPO DE CAMBIO VENTA ²³	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁴
1										
2										
3										
4										

¹⁹ 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.

²⁰ **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.

²¹ Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente. Al respecto, según la Opinión Nº 216-2017/DTN *"Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz"*. Del mismo modo, según lo previsto en la Opinión Nº 010-2013/DTN, *"... en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe"*.

²² Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

²³ 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.

²⁴ 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 ¹⁹	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁰	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²¹ DE:	MONEDA	IMPORTE ²²	TIPO DE CAMBIO VENTA ²³	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁴
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 Nº 9

DECLARACIÓN JURADA (NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
LICITACIÓN PÚBLICA Nº 002-2021-OSCE
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/mp/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° A
DETALLE DE LOS PRECIOS UNITARIOS DEL PRECIO OFERTADO

Ítem único	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida	Precio Unitario	Precio Total
1	Prestación Principal				
	1.1 Licencia de software				
	- Licencia (por puesto de trabajo)				
	- Implementación y Configuración				
	- Soporte y Actualizaciones				
	1.2 Servidor				
	- Servidor				
	- Implementación y Configuración				
	- Soporte				
	Prestación Accesorio				
	1.3 Capacitación				
TOTAL					