

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

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



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

**SIMBOLOGÍA UTILIZADA:**

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

**CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:**

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

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

**INSTRUCCIONES DE USO:**

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

Elaboradas en enero de 2019  
Modificadas en junio 2019, diciembre de 2019, julio 2020, julio y diciembre 2021, junio y octubre de 2022



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

**CONCURSO PÚBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

---

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

**CONCURSO PÚBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

**PRIMERA CONVOCATORIA**

**SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO  
PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O  
SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-  
LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE  
LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER  
DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES**



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

**CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

---

## **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.



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

**CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

---

## **SECCIÓN GENERAL**

### **DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

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



## **CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

### **1.1. REFERENCIAS**

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

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

### **1.2. CONVOCATORIA**

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

### **1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES**

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

#### **Importante**

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

### **1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES**

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

#### **Importante**



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

## CONCURSO PÚBLICO N° 19-2022-MTC/10-1

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

*No pueden formularse consultas ni observaciones respecto del contenido de una ficha de homologación aprobada, aun cuando el requerimiento haya sido homologado parcialmente respecto a las características técnicas y/o requisitos de calificación y/o condiciones de ejecución. Las consultas y observaciones que se formulen sobre el particular, se tienen como no presentadas.*

### 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 o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>1</sup>). Los demás documentos deben ser visados

<sup>1</sup> Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

## CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

### Importante

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

## 1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

### Importante

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

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

## 1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

## 1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

## 1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

La solicitud de subsanación se realiza de manera electrónica a través del SEACE y será remitida al correo electrónico consignado por el postor al momento de realizar su inscripción en



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

#### CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

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, evaluación, calificación, descalificación, rechazo 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.



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

## CONCURSO PÚBLICO N° 19-2022-MTC/10-1

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

### CAPÍTULO III DEL CONTRATO

#### 3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

#### 3.2. GARANTÍAS

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

##### 3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

##### 3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

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

#### Importante

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

##### 3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

### CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

### 3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

#### Importante

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

#### Advertencia

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

### 3.5. ADELANTOS

La Entidad puede entregar adelantos directos al contratista, los que en ningún caso exceden en conjunto del treinta por ciento (30%) del monto del contrato original, siempre que ello haya sido



previsto en la sección específica de las bases.

### 3.6. PENALIDADES

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

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

#### 3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

### 3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

### 3.8. PAGOS

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

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

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

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

#### **Advertencia**

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

### 3.9. DISPOSICIONES FINALES

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



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

**CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

---

**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 : Ministerio de Transportes y Comunicaciones  
RUC N° : 20131379944  
Domicilio legal : Jr. Zorritos N° 1203 Cercado de Lima  
Teléfono: : (01) 615-7800  
Correo electrónico: : [gcruzp@mtc.gob.pe](mailto:gcruzp@mtc.gob.pe)  
[lcornejo-prov@mtc.gob.pe](mailto:lcornejo-prov@mtc.gob.pe)

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES.

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Formato N° 02 – Solicitud y Aprobación de Expediente de Contratación N° 040-CP-2022-MTC/10, de fecha 28 de noviembre de 2022.

### 1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Ordinarios – RO

#### Importante

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

### 1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

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

### 1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

NO APLICA

### 1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

### 1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

#### PLAZO DE IMPLEMENTACION Y SERVICIO DE LICENCIAMIENTO DE IVR

a) Plazo de Implementación e instalación de licencias IVR

El plazo para la implementación e instalación será hasta de diez (10) días luego de la firma de contrato.



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

#### CONCURSO PÚBLICO N° 19-2022-MTC/10-1

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

#### b) Plazo de servicio de licencias IVR

El plazo de servicio activo de suscripción de las licencias IVR será de dos (02) años equivalentes a setecientos treinta (730) días contados al día siguiente de la firma del Acta de instalación de licencias e inicio de funcionamiento de licencias de soporte y de mantenimiento.

#### PLAZO DE SOPORTE:

El plazo de soporte será de dos (02) años equivalentes a setecientos treinta (730) días contados al día siguiente de la firma del Acta de instalación de licencias e inicio de funcionamiento de licencias de soporte y de mantenimiento

#### PLAZO DE MANTENIMIENTO:

Se realizarán dos (02) mantenimientos:

- a) **Mantenimiento N° 01:** a los trescientos sesenta (360) días contabilizados desde el día siguiente de la firma del Acta de instalación de licencias e inicio de funcionamiento de licencias de soporte y de mantenimiento. El cual deberá realizar en un lapso de 03 días calendario.
- b) **Mantenimiento N° 02:** a los setecientos veinte (720) días contabilizados desde el día siguiente de la firma del Acta de instalación de licencias e inicio de funcionamiento de licencias de soporte y de mantenimiento. El cual deberá realizar en un lapso de 03 días calendario.

Estos deben ser coordinados con el personal técnico de la Oficina General de Tecnología de la Información del MTC.

En concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

### 1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar S/.6.30 (Seis con 30/100 Soles) en la Caja de la Entidad, ubicada en Jr. Zorritos 1203 – Cercado de Lima.

#### Importante

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

### 1.10. BASE LEGAL

- Ley N° 31365, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2022.
- Ley N° 31366, Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2022.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado aprobado mediante DS N° 082-2019-EF.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante D.S. N° 344-2018-EF, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS - Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Código Civil Peruano Vigente.
- Directivas, Pronunciamientos y Opiniones del OSCE
- Demás normas complementarias y conexas con el objeto del procedimiento de selección

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



## CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

### 2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

#### Importante

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

### 2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta contendrá, además de un índice de documentos<sup>2</sup>, la siguiente documentación:

#### 2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

##### 2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

- a) Declaración jurada de datos del postor. (**Anexo 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 – PIDE<sup>3</sup> y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir el certificado de vigencia de poder y/o documento nacional de identidad.*

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

<sup>2</sup> La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

<sup>3</sup> Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

#### CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (**Anexo N° 3**)
- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (**Anexo N° 4**)<sup>4</sup>
- f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. (**Anexo N° 5**)
- g) El precio de la oferta en S/. Adjuntar obligatoriamente el **Anexo N° 6**.

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

#### Importante

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

#### 2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

#### 2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

NO APLICA

#### 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.
- 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.

<sup>4</sup> En caso de considerar como factor de evaluación la mejora del plazo de prestación del servicio, el plazo ofertado en dicho anexo servirá también para acreditar este factor.



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

## CONCURSO PÚBLICO N° 19-2022-MTC/10-1

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

### Advertencia

*De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE<sup>5</sup> y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).*

- g) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- h) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación <sup>6</sup> (**Anexo N° 12**).
- i) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado<sup>7</sup>.
- j) Estructura de costos<sup>8</sup>.
- k) Correo electrónico para efectos de la ejecución contractual.
- l) El postor deberá acreditar para la suscripción del contrato ser representante o distribuidor autorizado de la marca Alcatel Lucent y de la marca Genesys.

### 2.3.1. Documentación de presentación Facultativa:

En virtud a lo establecido en el Decreto de Urgencia N° 020-2022- publicado el 13 de agosto de 2022 a través del Diario Oficial el Peruano, el postor adjudicado tenga la facultad de optar, como medio alternativo a la obligación de presentar las garantías de fiel cumplimiento y de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, por la retención del monto total de la garantía correspondiente. La retención indicada en el numeral 2.1 se efectúa durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto al finalizar el contrato.

### Importante

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.*
- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.*

<sup>5</sup> Para mayor información de las Entidades usuarias de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

<sup>6</sup> En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

<sup>7</sup> Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

<sup>8</sup> Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

#### CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

- *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 Haya<sup>9</sup>.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

## 2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del MTC, sito en Jr. Zorritos N° 1203 – Cercado de Lima, en el horario de 8:30 horas a 17:30 horas, previa reservas de citas en línea a través de: <https://citas.mtc.gob.pe>, o a través de Mesa de Partes Virtual del MTC, accediendo desde el siguiente link: <https://mpv.mtc.gob.pe>.

Para el caso de presentación de cartas fianzas, pólizas de caución, contratos de consorcio, y demás documentación que deba presentarse en original, es responsabilidad del postor requerir oportunamente, a través del Sistema de Reservas de Citas, la cita correspondiente para su atención por Mesa de Partes dentro de los plazos establecidos para la presentación de los requisitos para el perfeccionamiento del contrato, establecidos en el artículo 139 del Reglamento.

#### Importante

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

## 2.5. FORMA DE PAGO

La entidad debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista en soles luego de brindar la conformidad a los entregables según el siguiente detalle.

#### FORMA DE PAGO DE INSTALACION Y SERVICIO DE LICENCIAMIENTO DE IVR

El pago será del 100% del costo de licenciamiento de IVR, previa conformidad de OGTI, correspondiente al Entregable N° 01

#### FORMA DE PAGO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

<sup>9</sup> Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

**CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

- a) Mantenimiento N° 01: Pago del 50 % del costo de Soporte y Mantenimiento, previa conformidad de OGTI, correspondiente al Entregable N° 02.  
b) Mantenimiento N° 02: Pago del 50 % del costo de Soporte y Mantenimiento, previa conformidad de OGTI, correspondiente al Entregable N° 03.

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

- La conformidad del servicio será otorgada por la Oficina General de Tecnología de la Información, previo visto bueno de la Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en la ventanilla de Mesa de Partes de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental del MTC, sitio en Jr. Zorritos N° 2103 – Cercado de Lima, de 08:30 horas a 17:30 horas, previa reservas de citas en línea a través de: <https://citas.mtc.gob.pe>.

Presentación de documentos de manera digital a través de la plataforma digital de Mesa de Partes Virtual Habilitada <https://mpv.mtc.gob.pe>



**CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

**CAPÍTULO III  
REQUERIMIENTO**

**Importante**

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

**3.1. TERMINOS DE REFERENCIA**



Firmado digitalmente por:  
MÁLAGA SUÁREZ Walter FAU  
20131379944 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 30/11/2022 13:13:24-0500



Ministerio de Transportes y Comunicaciones  
Secretaría General



Firmado digitalmente por:  
RODRIGUEZ TORVISCO Carlos  
FAU 20131379944 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 30/11/2022 15:32:35-0500

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**

|                      |  |
|----------------------|--|
| Unidad Orgánica      | Oficina General de Tecnología de la Información              |
| Meta Presupuestaria: | 0186 Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas Informáticos |
| Actividad del POI    | 5000003 GESTIÓN ADMINISTRATIVA                               |

- DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**  
Servicio de soporte de técnico y mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y/o software de la central telefónica Alcatel-Lucent y Contact Center y adquisición de licenciamiento de IVR para el Contact Center del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- OBJETIVO**  
Proveer, proteger y cuidar las comunicaciones internas y externas de los funcionarios y de los administrados con el funcionamiento correcto de la Central Telefónica Alcatel-Lucent y Contact Center del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- FINALIDAD PÚBLICA**  
La contratación del servicio tiene por finalidad adquirir de un soporte técnico de actualización y mantenimiento preventivo y correctivo con lo cual se previera el daño y la inoperatividad del servicio de la Central Telefónica y Contact Center de propiedad del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- ANTECEDENTES**  
El MINISTERIO, actualmente cuenta con una central telefónica de la marca Alcatel-Lucent, OmniPCX Enterprise y mediante RESOLUCIÓN DIRECTORIAL N° 483-2020-MTC/10, se aprobó estandarización para la adquisición de componentes y servicios para la plataforma de comunicaciones marca Alcatel-Lucent por un periodo de tres (03) años.
- DESCRIPCION DEL SERVICIO**
  - DESCRIPCIÓN DE HARDWARE PARA EL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO A CONTRATAR**

| Equipo                           | Modelo         | Marca   | Cantidad |
|----------------------------------|----------------|---------|----------|
| Servidor                         | PowerEdge R640 | Dell    | 02       |
| Encriptador                      | Thales SSM     | Alcatel | 04       |
| Encriptador                      | Thales MSM     | Alcatel | 02       |
| Tarjeta                          | INTIP3         | Alcatel | 06       |
| Rectificador 48Vdc para ACT28    |                |         | 01       |
| Rectificador 48Vdc para PCS CS-3 |                |         | 01       |
| Batería                          | 12NDT100S      |         | 04       |
| Procesador Pasivo PCS CS-3       |                |         | 01       |



Firmado digitalmente por:  
DÍOS LUNA Jirón  
20131379944 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 30/11/2022 13:13:24-0500

Jirón Zorritos 1203 – Lima - Perú  
Central Telefónica: (511) 615-7800

Firmado digitalmente por:  
RUTTI OROYA Walter FAU  
20131379944 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 30/11/2022 13:13:24-0500



**Siempre con el pueblo**  
Firmado digitalmente por:  
CALLRIGOS PAZ Jose  
Antonio FAU 20131379944 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 30/11/2022 15:22:59-0500



**CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES



Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de  
Tecnología de la  
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

| Equipo                    | Modelo    | Marca   | Cantidad |
|---------------------------|-----------|---------|----------|
| Caja de Mantenimiento RMA |           | Alcatel | 01       |
| Tarjeta                   | NPRAE - 2 | Alcatel | 04       |
| Tarjeta                   | NPRAE     | Alcatel | 02       |
| Tarjeta                   | GPA2      | Alcatel | 02       |
| Tarjeta                   | INTP3     | Alcatel | 06       |
| Modulo                    | ACT28     | Alcatel | 01       |

**5.2. DESCRIPCIÓN DE SOFTWARE PARA EL SERVICIO A CONTRATAR**

| Equipo                       | Modelo   |
|------------------------------|--|
| Servidor Virtual             | Host IP ESXI de Server de Virtualización (2)   |
| Servidor Virtual             | Máquina Virtual OXE (2)                        |
| Servidor Virtual             | IP lógica Maquina (01)                         |
| Servidor Virtual             | Máquina Virtual de Licencia (02)               |
| Servidor Virtual             | Máquina Virtual para administrador             |
| Servidor Virtual             | Framwork                                       |
| Servidor Virtual             | GVP SIPSERVER                                  |
| Servidor Virtual             | EmailServer                                    |
| Servidor Virtual             | Reportes                                       |
| Servidor Virtual             | Servidor Genesys GIR                           |
| Servidor Virtual             | Base de datos AQL                              |
| Servidor Virtual             | Linux 6.7 GIR                                  |
| Servidor Virtual             | Linux 6.7 CO Browser                           |
| Servidor Virtual             | Servidor GIR – MCP2                            |
| Plataforma de Comunicaciones | Alcatel Lucent Release R12.2 Versión M3.402.26 |

**5.3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO**

Servicio de Soporte y Mantenimiento a todo lo indicado en los ítems 5.1. y 5.2.

**5.3.1. SOPORTE TÉCNICO:**

Referido a atender requerimientos, asistencia técnica, incidentes o emergencias en ambas plataformas. La cobertura requerida es 24x7x365. El alcance del soporte técnico será:

- El contratista debe poder atender cualquier requerimiento o incidente vía telefónica o correo electrónico, por lo que deberá contar con un sistema de generación de tickets de atención para el seguimiento respectivo.
- El soporte técnico, luego de generado el ticket de atención, podrá ser ON-LINE si pudiera ser atendido de esta forma, u ON-SITE; en ambos casos se deberá realizar las coordinaciones con la Oficina General de Tecnología de la Información.
- Las atenciones deberán realizarse por personal técnico calificado dependiendo del componente involucrado en ambas plataformas. De acuerdo con la complejidad de cada caso el contratista deberá brindar dos niveles de atención primarios, el tercer nivel será el escalamiento al fabricante para lo cual se deberá contar con el servicio vigente para ambas plataformas para los 24 meses de cobertura solicitados.



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

**CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de Tecnología de la Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

- d. Para el caso de componentes de hardware averiados por defectos de fabricación, se deberá considerar el reemplazo de los mismos, si no fuera posible su reparación sin costo para la entidad.
- e. El contratista deberá contar por lo menos con un (01) técnico con experiencia mínima de dos (02) años en implementación, soporte y mantenimiento de Telefonía IP y/ Contact Center el cual deberá contar con certificación oficial del fabricante Alcatel-Lucent ACFE o ACSE OmniPCX Enterprise de la última versión vigente y/o con certificación oficial de la solución Contact Center en la última versión vigente.
- f. Los tiempos de respuesta según el tipo de soporte solicitado se detallan a continuación:

|  | Tiempo de Respuesta y Atención | Tiempo de Solución   |
|--|--------------------------------|----------------------|
| <b>Atenciones Generales</b>                                    |                                |                      |
| <b>Registro de Tickets</b>                                     | No mayor de 01 hora            | No aplica            |
| <b>Atenciones remotas</b>                                      | No mayor de 03 horas           | No mayor de 06 horas |
| <b>Atenciones en sitio</b>                                     | No mayor de 04 horas           | No mayor de 12 horas |
| <b>Atención de Emergencia</b>                                  |                                |                      |
| <b>Atenciones remotas</b>                                      | No mayor de 01 hora            | No mayor de 04 horas |
| <b>Atenciones en sitio</b>                                     | No mayor de 03 horas           | No mayor de 09 horas |
| <b>Tiempo de Fallas de Software</b>                            |                                |                      |
| <b>Tiempo máximo de solución (bugs o errores de software).</b> | No mayor a 03 horas            | No mayor a 72 horas  |

El tiempo de atención en sitio se contabiliza desde el reporte o aviso a la entidad de la necesidad de requerir la visita presencial para la solución del incidente. Y el tiempo de atención remota se contabiliza desde que el MTC brinde los accesos remotos de cualquier tipo de conexión mediante correo electrónico al CONTRATISTA.

En caso algún incidente producto de un error (bug) propio del sistema operativo, software, hypervisor o firmware y que la solución depende únicamente del mismo fabricante no se aplicará el tiempo de solución establecido, teniendo en cuenta lo siguiente:

- El contratista deberá sustentar y evidenciar que el incidente es producto de un error del sistema operativo base, software, hypervisor o firmware y que la solución depende únicamente del mismo fabricante, a través de una comunicación oficial del fabricante (sitio web, correo electrónico y/o carta), lo cual será evaluado y aprobado por la Gerencia de Tecnologías de la Información del MTC.
  - Una vez que el fabricante resuelva el error(bug), la solución será aplicada por el proveedor.
- g. La entidad podrá realizar requerimientos, entendiéndose que estos no representan una avería, están dentro del alcance del servicio contratado y por



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

## CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de  
Tecnología de la  
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

su naturaleza son coordinados y programados con anticipación en horario 5x8 (5 días x horas por día). Estos requerimientos son pedidos de información como: configuración de la central telefónica y Contac center, flujo de llamadas, información de audio configurados, reportes de llamadas y toda información que se pudiera necesitar tanto de la central telefónica como del Contact center. Así mismo otro requerimiento es que se puedan requerir información y/o generación de reportes que puedan extraerse tanto de la central telefónica como del Contact center. Y por último cambios en la configuración tanto en la central telefónica y cambios en el Contact center. Los cambios en el Contact center se requerirán como máximo tres (03) modificaciones, incremento o eliminación funcional de los IVR durante el tiempo del servicio, salvo las modificaciones en valores de variables que se encuentren en archivos de configuración (archivos .xml) que no tomen más de cuatro (04) horas las cuales si podrán realizarse bajo requerimiento del MTC.

### 5.3.2. MANTENIMIENTO

Deberá realizarse el mantenimiento de los componentes de hardware y software de ambas plataformas. El alcance del mantenimiento será:

#### a. SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA CENTRAL TELEFÓNICA

El mantenimiento preventivo deberá realizarse una vez por cada 365 días, durante el tiempo de prestación del servicio, contabilizados a partir del día siguiente de la firma del contrato o a partir del día siguiente de la fecha de culminación del contrato vigente. El mantenimiento se brindará a toda la plataforma de la central telefónica la cual se detalla en los numerales del presente termino de referencia de los numerales 5.1. y 5.2. El mantenimiento de hardware es a todo costo, asumido íntegramente por el contratista; y debe comprender como mínimo lo siguiente: mano de obra, materiales para limpieza, reemplazos preventivos de repuestos, partes y piezas. El suministro de repuestos de partes y piezas es por cuenta y cargo del contratista. Deberá realizarse como mínimo las siguientes actividades: Back Up de la configuración de la OXE, limpieza integral de cada equipo, aplicación de limpia contactos, actualización de reléase o parches (de corresponder). El mantenimiento de software deberá incluir la verificación de los logs de errores y/o advertencias; de encontrarse errores y/o advertencias se realizará las acciones correctivas del caso, en coordinación con la Oficina General de Tecnología de la Información, y deberá adjuntar evidencias y/o pantallazos de ello en los informes.

#### b. SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA CENTRAL TELEFÓNICA

El servicio de mantenimiento correctivo es a todo costo, contabilizados a partir del día siguiente de la firma del contrato o a partir del día siguiente de la fecha de culminación del contrato vigente, y deberá ser asumido íntegramente por el contratista y debe comprender como mínimo lo siguiente: mano de obra, material, repuestos, partes y piezas. El suministro de partes y piezas es por cuenta y cargo del contratista.



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

## CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de  
Tecnología de la  
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

### c. SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL CONTACT CENTER

El servicio de mantenimiento correctivo será contabilizado a partir del día siguiente de la firma del contrato o a partir del día siguiente de la fecha de culminación del contrato vigente. El servicio de mantenimiento correctivo es a todo costo, y deberá ser asumido íntegramente por el contratista y debe comprender como mínimo lo siguiente: mano de obra.

El contratista deberá contar con la asistencia especializada de soporte de tercer nivel de Genesys

El contratista deberá identificar la falla o incidente y dar solución (inclusive si esto implica la reinstalación de cualquier componente del centro de contacto Genesys), lo cual deberá ejecutar sin que implique costo adicional para el MTC.

El contratista deberá mantener actualizado y en la versión recomendada más reciente por el fabricante todos los componentes de la solución del centro de contacto sin que implique costo adicional para el MTC.

El contratista para la realización de los diferentes mantenimientos anteriormente descritos (a. b. y c.) deberá contar por lo menos con un (01) técnico con experiencia mínima de dos (02) años en implementación, soporte y mantenimiento de Telefonía IP y/ Contact Center el cual deberá contar con certificación oficial del fabricante Alcatel-Lucent ACFE o ACSE OmniPCX Enterprise de la última versión vigente y con certificación oficial de la solución Contact Center en la última versión vigente. Así mismo, el contratista podrá destinar dos técnicos en caso las certificaciones indicadas correspondan a dos personas diferentes.

## 5.4. SERVICIO DE ADQUISICION DE LICENCIAMIENTO PARA IVR

### 5.4.1. CANTIDAD DE LICENCIAS

Se requiere de treinta licencias (30) de IVR en modalidad de suscripción compatibles para la plataforma de Contact Center del MTC.

### 5.4.2. CARACTERISTICAS DE LICENCIAS

- Las Licencias de IVR deben ser compatibles con la actual plataforma del MTC.
- Las licencias brindadas deberán agregarse a las licencias que actualmente están en funcionamiento agregando cantidad de canales a los que actual funciona en el MTC.
- Para la instalación de las licencias, el contratista deberá contar por lo menos con un (01) técnico con experiencia mínima de dos (02) años en implementación, soporte y mantenimiento de Telefonía IP y/ Contact Center el cual deberá contar con certificación oficial del fabricante Alcatel-Lucent ACFE o ACSE OmniPCX Enterprise de la última versión vigente y/o con certificación oficial de la solución Contact Center en la última versión vigente.

## 5.5. REQUISITOS DEL CONTRATISTA Y PERSONAL

### 5.5.1. REQUISITOS DEL CONTRATISTA

- Empresa dedicada a la venta, instalación y soporte de centrales telefónicas Alcatel Lucent.



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

## CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de  
Tecnología de la  
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

- b) EL contratista contará con una mesa de ayuda propia para brindar el soporte 24x7x365.
- c) El postor deberá acreditar para la suscripción del contrato ser representante o distribuidor autorizado de la marca Alcatel Lucent y de la marca Genesys.
- d) No estar inhabilitado de contratar con el estado.

### 6. OBLIGACIONES

#### 6.1. OBLIGACIONES EL PROVEEDOR

- a) El contratista es el responsable directo y absoluto de las prestaciones que realizará, debiendo responder por la ejecución de la prestación realizada.
- b) Los servicios deberán estar disponibles y operativos las 24 horas del día durante el tiempo de duración del servicio.
- c) El PROVEEDOR de Servicios deberá indicar un único número telefónico (definido por el PROVEEDOR) para la atención de las llamadas de consulta o avería a reportar por parte del MINISTERIO.
- d) EL PROVEEDOR de servicios deberá reponer cualquier equipo que presente fallas de inoperatividad de fábrica según la regulación de Osiptel, en un plazo no mayor a 4 días calendario.
- e) EL MINISTERIO podrá reportar averías de lunes a domingo bajo un servicio 24x7, incluyendo feriados.
- f) El contratista y su personal se comprometen a cumplir con todos los protocolos sanitarios y demás disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID-19).

#### 6.2. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

MTC facilitará el acceso al personal del proveedor a la institución para el cumplimiento del presente servicio.

El MTC en coordinará con el CONTRATISTA la entrega del protocolo de ingreso de la institución el cual es aplicable a todos los usuarios, postulantes, proveedores y visitantes de la Institución, antes de cada mantenimiento y cuyo objeto es promover el cumplimiento de las medidas de seguridad y salud frente al riesgo de introducción del COVID19 a las instalaciones.

### 7. ENTREGABLE

#### 7.1. ENTREGABLE DE IMPLEMENTACIÓN DE LICENCIAS IVR

Se realizará un entregable luego de la activación y puesta en marcha de la configuración de las licencias donde en la cual deberá brindar la siguiente información:

- a) Documentación indicando información acerca de las licencias (partnumber o código)
- b) Acta de instalación de licencias e inicio de funcionamiento de licencias de soporte y de mantenimiento
- c) Documentación indicando el aumento de licenciamiento dentro del IVR

Se realizará un entregable de acuerdo a lo anteriormente indicado



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

## CONCURSO PÚBLICO N° 19-2022-MTC/10-1

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de  
Tecnología de la  
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

- d) **Entregable N° 01:** Hasta diez (10) días calendarios posteriores a la firma del Acta de instalación de licencias e inicio de funcionamiento de licencias de soporte y de mantenimiento

### 7.2. ENTREGABLE DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

En cada entregable se debe adjuntar por lo menos la siguiente información:

- Acta de evaluación, diagnóstico y estado de salud de todos los componentes dentro del contrato
- Informe técnico sobre las actividades realizadas sobre el mantenimiento realizado.
- Informe técnico sobre los diferentes requerimiento e incidencias realizados y coordinadas con el MTC.

Se realizarán dos entregables de acuerdo a lo anteriormente indicado

- **Entregable N° 02:** Hasta diez (10) días calendarios posteriores al Mantenimiento N° 01
- **Entregable N° 03:** Hasta diez (10) días calendarios posteriores al Mantenimiento N° 02.

### 8. PLAZO DE EJECUCION DE LA PRESTACION

#### 8.1. PLAZO DE IMPLEMENTACION Y SERVICIO DE LICENCIAMIENTO DE IVR

a) **Plazo de Implementación e instalación de licencias IVR**

El plazo para la implementación e instalación será hasta de diez (10) días luego de la firma de contrato.

b) **Plazo de servicio de licencias IVR**

El plazo de servicio activo de suscripción de las licencias IVR será de dos (02) años equivalentes a setecientos treinta (730) días contados al día siguiente de la firma del Acta de instalación de licencias e inicio de funcionamiento de licencias de soporte y de mantenimiento.

#### 8.2. PLAZO DE SOPORTE:

El plazo de soporte será de dos (02) años equivalentes a setecientos treinta (730) días contados al día siguiente de la firma del Acta de instalación de licencias e inicio de funcionamiento de licencias de soporte y de mantenimiento

#### 8.3. PLAZO DE MANTENIMIENTO:

Se realizarán dos (02) mantenimientos:

- Mantenimiento N° 01:** a los treientos sesenta (360) días contabilizados desde el día siguiente de la firma del Acta de instalación de licencias e inicio de funcionamiento de licencias de soporte y de mantenimiento. El cual deberá realizar en un lapso de 03 días calendario.
- Mantenimiento N° 02:** a los setecientos veinte (720) días contabilizados desde el día siguiente de la firma del Acta de instalación de licencias e inicio



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

## CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de  
Tecnología de la  
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

de funcionamiento de licencias de soporte y de mantenimiento. El cual deberá realizar en un lapso de 03 días calendario.

Estos deben ser coordinados con el personal técnico de la Oficina General de Tecnología de la Información del MTC.

### 9. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El contratista deberá considerar el lugar de prestación del servicio en la sede del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, sito en Jr. Zorritos N° 1203 – Cercado de Lima.



**CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES



Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de  
Tecnología de la  
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**10. FORMA DE PAGO**

La entidad debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista en soles luego de brindar la conformidad a los entregables según el siguiente detalle.

**10.1. FORMA DE PAGO DE INSTALACION Y SERVICIO DE LICENCIAMIENTO DE IVR**

El pago será del 100% del costo de licenciamiento de IVR, previa conformidad de OGTI, correspondiente al **Entregable N° 01**

**10.2. FORMA DE PAGO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO**

- a) **Mantenimiento N° 01:** Pago del 50 % del costo de Soporte y Mantenimiento, previa conformidad de OGTI, correspondiente al Entregable N° 02.
- b) **Mantenimiento N° 02:** Pago del 50 % del costo de Soporte y Mantenimiento, previa conformidad de OGTI, correspondiente al Entregable N° 03.

**11. CONFORMIDAD**

La conformidad del servicio será otorgada por la Oficina General de Tecnología de la Información, previo visto bueno de la Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática.

**12. PLAZO MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA**

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los bienes ofertados por un plazo de un (01) año, contados a partir de la conformidad otorgada por la Oficina General de Tecnología de la Información.

**13. CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD**

Toda información del MTC a que tenga acceso el CONTRATISTA, producto del desarrollo del servicio contratado es estrictamente confidencial. El CONTRATISTA y su personal, deben comprometerse a mantener las reservas del caso y no transmitirla a ninguna persona (natural o jurídica) sin la autorización expresa y por escrito de la Oficina General de Tecnología de la Información.

**14. PENALIDADES**

En la ejecución del servicio, se aplicarán las penalidades por mora de acuerdo a lo establecido en los artículos 161° y 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

**14.1. OTRAS PENALIDADES**

De acuerdo con el artículo 163 del Reglamento se considerarán además las siguientes penalidades:

| N°09 | Supuestos de aplicación de penalidad        | Forma de cálculo | Causal  |
|------|---|------------------|---|
| 01   | Por exceder el tiempo a registro de tickets | 0.5% de la UIT   | En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e" |



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

**CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de Tecnología de la Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

| N°09 | Supuestos de aplicación de penalidad   | Forma de cálculo | Causal   |
|------|--|------------------|--|
|      |  |                  | <b>Tiempo máximo de registro de tickets: No mayor de 01 hora</b><br>La penalidad será aplicada por cada ocurrencia   |
| 02   | Por exceder tiempo de respuesta y atención de atenciones generales en atenciones remotas.      | 1% de la UIT     | En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e"<br><b>Tiempo de respuesta y atenciones de atenciones generales en atenciones remotas es de no mayor a 03 horas</b><br>La penalidad será aplicada por cada ocurrencia |
| 03   | Por exceder tiempo de solución en atenciones generales en atenciones remotas.                  | 2% de la UIT     | En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e"<br><b>Tiempo de solución de atenciones generales en atenciones remotas no mayor a 6 horas</b><br>La penalidad será aplicada por cada ocurrencia                      |
| 04   | Por exceder tiempo de respuesta y atención de atenciones generales en atenciones en sitio.     | 2% de la UIT     | En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e"<br><b>Tiempo de respuesta y atenciones de atenciones generales en atenciones en sitio no mayor a 04 horas</b><br>La penalidad será aplicada por cada ocurrencia      |
| 05   | Por exceder tiempo de solución en atenciones generales en atenciones en sitio.                 | 2% de la UIT     | En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e"<br><b>Tiempo de solución de atenciones generales en atenciones en sitio no mayor a 12 horas</b><br>La penalidad será aplicada por cada ocurrencia                    |
| 06   | Por exceder tiempo de respuesta y atención de atenciones de emergencias en atenciones remotas. | 3% de la UIT     | En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e"<br><b>Tiempo de respuesta y atenciones de atenciones de emergencia en atenciones remotas es de no mayor a 01 hora</b>  |



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

**CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de Tecnología de la Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

| N°09 | Supuestos de aplicación de penalidad  | Forma de cálculo | Causal   |
|------|---|------------------|--|
|      |   |                  | La penalidad será aplicada por cada ocurrencia   |
| 07   | Por exceder tiempo de solución de atenciones de emergencias en atenciones remotas.  | 3% de la UIT     | En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e"<br><b>Tiempo de solución de atenciones de emergencia en atenciones remotas es de no mayor a 04 horas</b><br>La penalidad será aplicada por cada ocurrencia               |
| 08   | Por exceder tiempo de respuesta y atención de atenciones de emergencias en atenciones en sitio.                               | 3% de la UIT     | En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e"<br><b>Tiempo de respuesta y atenciones de atenciones de emergencia en atenciones remotas es de no mayor a 03 horas</b><br>La penalidad será aplicada por cada ocurrencia |
| 09   | Por exceder tiempo de solución de atenciones de emergencias en atenciones en sitio.   | 3% de la UIT     | En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e"<br><b>Tiempo de solución de atenciones de emergencia en atenciones remotas es de no mayor a 09 horas</b><br>La penalidad será aplicada por cada ocurrencia               |
| 10   | Por exceder el tiempo de respuesta y atención de fallas de software en tiempo máximo de solución (bugs o errores de software) | 3% de la UIT     | En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e"<br><b>Tiempo de respuesta y atención de fallas de software tiempo de solución es de no mayor a 03 horas</b><br>La penalidad será aplicada por cada ocurrencia            |
| 11   | Por exceder el tiempo de solución de fallas de software en tiempo máximo de solución (bugs o errores de software)             | 3% de la UIT     | En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e"<br><b>Tiempo de solución de fallas de software de tiempo de solución es de no mayor a 72 horas</b><br>La penalidad será aplicada por cada ocurrencia                     |
| 12   | Por incumplimiento en la entrega de los Entregables   | 3% de la UIT     | En caso de retraso en la entrega de los entregables. La penalidad será aplicada por cada día de retraso.   |



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

## CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de  
Tecnología de la  
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

La Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática emitirá un Informe dirigido a la Oficina General de Tecnología de la Información, por cada supuesto de aplicación de penalidad, el mismo que será remitido a la Oficina de Abastecimiento, para las acciones correspondientes.

### 15. NORMA ANTICORRUPCIÓN

EL PROVEEDOR acepta expresamente que no llevará a cabo, acciones que están prohibidas por las leyes locales u otras leyes anticorrupción. Sin limitar lo anterior, EL PROVEEDOR se obliga a no efectuar algún pago, ni ofrecerá o transferirá algo de valor, a un funcionario o empleado gubernamental o a cualquier tercero relacionado con el servicio aquí establecido de manera que pudiese violar las leyes locales u otras leyes anticorrupción, sin restricción alguna.

En forma especial, EL PROVEEDOR declara con carácter de declaración jurada que no se encuentra inmerso en ningún procedimiento de carácter penal vinculado a presuntos ilícitos penales contra el Estado Peruano, constituyendo su declaración, la firma del mismo en la Orden de Servicio de la que estos términos de referencia forman parte integrante.

### 16. NORMA ANTISOBORNO

EL PROVEEDOR, no debe ofrecer, negociar o efectuar, cualquier pago, objeto de valor o cualquier dádiva en general, o cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato, que pueden constituir un incumplimiento a la ley, tales como robo, fraude, cohecho o tráfico de influencias, directa o indirectamente, o a través de socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas, en concordancia o a lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado.

Asimismo, el proveedor 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, participantes, integrantes de los órganos de administración apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas en virtud a lo establecido en los artículos antes citados de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Asimismo, el Proveedor se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviere conocimiento; así también en adoptar medidas técnicas, prácticas, a través de los canales dispuestos por el MTC.

De la misma manera, el proveedor es consciente que, de no cumplir con lo anteriormente expuesto, se someterá a la resolución del contrato y a las acciones civiles y/o penales que el MTC pueda accionar.

### 17. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

Suma alzada

### 18. CUMPLIMIENTO DE PROTOCOLOS SANITARIOS

De acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo No 103-2020-EF y la Resolución Ministerial N° 0258-2020-MTC/01, el CONTRATISTA deberá cumplir con lo establecido en el Anexo I "Protocolo Sanitario Sectorial para la prevención del COVID-19, para los servicios de telecomunicaciones" incluida en dicha resolución.



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

**CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de Tecnología de la Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Asimismo, de conformidad con el numeral 3.2 del Decreto Supremo N° 080-2020-PCM, EL CONTRATISTA deberá contar con el registro y autorización respecto al "Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo" en el Sistema Integrado para COVID-19 (SICOVID-19) del Ministerio de Salud. El CONTRATISTA deberá cumplir con las disposiciones establecidas en la Resolución Ministerial N°972-2020/MINSA, publicada el 27 de noviembre de 2020, Documento técnico: "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, bajo responsabilidad del contratista, con el fin de salvaguardar la salud del personal a cargo de la ejecución del servicio.

**19. REQUISITOS DE CALIFICACION**

| C | EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD  |
|---|--|
|   | <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a <b>S/ 1'500,000.00 (un millón quinientos mil y 00/100 soles)</b>, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: <b>Servicios de mantenimiento preventivo y/o mantenimiento correctivo y/o instalación y/o configuración y/o soporte; en Centrales telefónica, servidores de comunicaciones Alcatel Lucent, venta de licencias y/o contratos de soporte y/o mantenimiento y/o arrendamientos de licencias de centros de contacto y/o call centers.</b></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago<sup>1</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones. En caso los postores presenten</p> |

<sup>1</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado:**

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

*(...)*

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



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

## CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de  
Tecnología de la  
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

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

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

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

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

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

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

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

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

**Importante**



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

## CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Secretaría General

Oficina General de  
Tecnología de la  
Información

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.

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

### Importante

Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.

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

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



**CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

**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>C</b> | <b>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</b>  |
|----------|---|
|          | <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1'500,000.00 (un millón quinientos mil y 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios de mantenimiento preventivo y/o mantenimiento correctivo y/o instalación y/o configuración y/o soporte; en Centrales telefónica, servidores de comunicaciones Alcatel Lucent, venta de licencias y/o contratos de soporte y/o mantenimiento y/o arrendamientos de licencias de centros de contacto y/o call centers.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago<sup>10</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el <b>Anexo N° 8</b> referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar</p> |

<sup>10</sup> 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 si se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".*



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

**CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

la documentación sustentatoria correspondiente.

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

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

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

**Importante**

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

**Importante**

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



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

**CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

**CAPÍTULO IV  
FACTORES DE EVALUACIÓN**

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

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

| FACTOR DE EVALUACIÓN   | PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN   |
|--|--|
| <b>A. PRECIO</b>   |  |
| <u>Evaluación:</u><br>Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor.<br><br><u>Acreditación:</u><br>Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta ( <b>Anexo N° 6</b> ). | 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:<br><br>$P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ i = Oferta<br>P <sub>i</sub> = Puntaje de la oferta a evaluar<br>O <sub>i</sub> = Precio i<br>O <sub>m</sub> = Precio de la oferta más baja<br>PMP = Puntaje máximo del precio<br><br><p style="text-align: right;"><b>100 puntos</b></p> |

**Importante**

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



## CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

### Importante

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

Conste por el presente documento, la contratación del **SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES**, que celebra de una parte MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20131379944, con domicilio legal en Jr. Zorritos N° 1203 – Cercado de Lima, representada por [...], identificado con DNI N° [...], y de otra parte [...], con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], inscrita en la Ficha N° [...] Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], debidamente representado por su Representante Legal, [...], con DNI N° [...], según poder inscrito en la Ficha N° [...], Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

### **CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES**

Con fecha [...], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° 19-2022-MTC/10-1 – Primera convocatoria**, para la contratación del **SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES**, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

### **CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO**

El presente contrato tiene por objeto **SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES**.

### **CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL**

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

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



**CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO<sup>11</sup>**

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

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

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

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

**CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

**PLAZO DE IMPLEMENTACION Y SERVICIO DE LICENCIAMIENTO DE IVR**

a) Plazo de Implementación e instalación de licencias IVR

El plazo para la implementación e instalación será hasta de diez (10) días luego de la firma de contrato.

b) Plazo de servicio de licencias IVR

El plazo de servicio activo de suscripción de las licencias IVR será de dos (02) años equivalentes a setecientos treinta (730) días contados al día siguiente de la firma del Acta de instalación de licencias e inicio de funcionamiento de licencias de soporte y de mantenimiento.

**PLAZO DE SOPORTE:**

El plazo de soporte será de dos (02) años equivalentes a setecientos treinta (730) días contados al día siguiente de la firma del Acta de instalación de licencias e inicio de funcionamiento de licencias de soporte y de mantenimiento

**PLAZO DE MANTENIMIENTO:**

Se realizarán dos (02) mantenimientos:

a) Mantenimiento N° 01: a los trescientos sesenta (360) días contabilizados desde el día siguiente de la firma del Acta de instalación de licencias e inicio de funcionamiento de licencias de soporte y de mantenimiento. El cual deberá realizar en un lapso de 03 días calendario.

b) Mantenimiento N° 02: a los setecientos veinte (720) días contabilizados desde el día siguiente de la firma del Acta de instalación de licencias e inicio de funcionamiento de licencias de soporte y de mantenimiento. El cual deberá realizar en un lapso de 03 días calendario.

**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

<sup>11</sup> En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

#### CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

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

#### Importante

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

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

#### Importante

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

#### **CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN**

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

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

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

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

#### **CLÁUSULA UNDÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA**

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

#### **CLÁUSULA DUODÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

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



**CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de **[CONSIGNAR TIEMPO EN AÑOS, NO MENOR DE UN (1) AÑO]** año(s) contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PENALIDADES**

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

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

Donde:

**F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;**

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

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

**Importante**

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

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

**Otras penalidades**

| N°09 | Supuestos de aplicación de penalidad        | Forma de cálculo | Causal  |
|------|---|------------------|---|
| 01   | Por exceder el tiempo a registro de tickets | 0.5% de la UIT   | En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e" |



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

**CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

| N°09 | Supuestos de aplicación de penalidad   | Forma de cálculo | Causal   |
|------|--|------------------|--|
|      |  |                  | <b>Tiempo máximo de registro de tickets: No mayor de 01 hora</b><br>La penalidad será aplicada por cada ocurrencia   |
| 02   | Por exceder tiempo de respuesta y atención de atenciones generales en atenciones remotas.      | 1% de la UIT     | En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e"<br><b>Tiempo de respuesta y atenciones de atenciones generales en atenciones remotas es de no mayor a 03 horas</b><br>La penalidad será aplicada por cada ocurrencia |
| 03   | Por exceder tiempo de solución en atenciones generales en atenciones remotas.                  | 2% de la UIT     | En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e"<br><b>Tiempo de solución de atenciones generales en atenciones remotas no mayor a 6 horas</b><br>La penalidad será aplicada por cada ocurrencia                      |
| 04   | Por exceder tiempo de respuesta y atención de atenciones generales en atenciones en sitio.     | 2% de la UIT     | En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e"<br><b>Tiempo de respuesta y atenciones de atenciones generales en atenciones en sitio no mayor a 04 horas</b><br>La penalidad será aplicada por cada ocurrencia      |
| 05   | Por exceder tiempo de solución en atenciones generales en atenciones en sitio.                 | 2% de la UIT     | En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e"<br><b>Tiempo de solución de atenciones generales en atenciones en sitio no mayor a 12 horas</b><br>La penalidad será aplicada por cada ocurrencia                    |
| 06   | Por exceder tiempo de respuesta y atención de atenciones de emergencias en atenciones remotas. | 3% de la UIT     | En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e"<br><b>Tiempo de respuesta y atenciones de atenciones de emergencia en atenciones remotas es de no mayor a 01 hora</b>  |



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

**CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

| N°09 | Supuestos de aplicación de penalidad  | Forma de cálculo | Causal  |
|------|---|------------------|---|
|      |   |                  | La penalidad será aplicada por cada ocurrencia  |
| 07   | Por exceder tiempo de solución de atenciones de emergencias en atenciones remotas.  | 3% de la UIT     | En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e"<br><br>Tiempo de solución de atenciones de emergencia en atenciones remotas es de no mayor a 04 horas<br>La penalidad será aplicada por cada ocurrencia               |
| 08   | Por exceder tiempo de respuesta y atención de atenciones de emergencias en atenciones en sitio.                               | 3% de la UIT     | En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e"<br><br>Tiempo de respuesta y atenciones de atenciones de emergencia en atenciones remotas es de no mayor a 03 horas<br>La penalidad será aplicada por cada ocurrencia |
| 09   | Por exceder tiempo de solución de atenciones de emergencias en atenciones en sitio.   | 3% de la UIT     | En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e"<br><br>Tiempo de solución de atenciones de emergencia en atenciones remotas es de no mayor a 09 horas<br>La penalidad será aplicada por cada ocurrencia               |
| 10   | Por exceder el tiempo de respuesta y atención de fallas de software en tiempo máximo de solución (bugs o errores de software) | 3% de la UIT     | En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e"<br><br>Tiempo de respuesta y atención de fallas de software tiempo de solución es de no mayor a 03 horas<br>La penalidad será aplicada por cada ocurrencia            |
| 11   | Por exceder el tiempo de solución de fallas de software en tiempo máximo de solución (bugs o errores de software)             | 3% de la UIT     | En caso de exceder el tiempo estipulado en numeral 5.3.1. literal "e"<br><br>Tiempo de solución de fallas de software de tiempo de solución es de no mayor a 72 horas<br>La penalidad será aplicada por cada ocurrencia                     |
| 12   | Por incumplimiento en la entrega de los Entregables   | 3% de la UIT     | En caso de retraso en la entrega de los entregables. La penalidad será aplicada por cada día de retraso.  |

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

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

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

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

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES**

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



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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: ANTICORRUPCIÓN**

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

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

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

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO**

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS<sup>12</sup>**

Las partes acuerdan que las controversias que surjan sobre la ejecución, interpretación, resolución, inexistencia, ineficacia, nulidad o invalidez del Contrato, se resolverán mediante conciliación y/o arbitraje, con excepción de aquellas referidas en el Artículo 23° de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, Ley N° 27785 y demás que por su naturaleza sean excluidas por ley.

Facultativamente, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, sin perjuicio de recurrir al arbitraje.

Si la conciliación concluyera por inasistencia de una o ambas partes, con un acuerdo parcial o sin acuerdo, las partes someterán a la competencia arbitral la solución definitiva de las controversias. Para tales efectos, cualquiera de las partes deberá, dentro del plazo de treinta (30) días hábiles siguientes de concluida la conciliación, iniciar el arbitraje. El vencimiento del plazo antes indicado, sin que se haya iniciado el arbitraje, implicará la renuncia a las pretensiones fijadas en la solicitud de conciliación.

Las partes acuerdan que el proceso arbitral será de tipo institucional, conformado por un tribunal de 3 árbitros en la que cada parte elegirá al suyo y los dos designados elegirán al presidente. El arbitraje se realizará bajo la organización, administración, reglamento y normas complementarias del..... (se sugiere: CENTRO DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LA

<sup>12</sup> De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).



**CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ (CARC PUCP) O CENTRO ARBITRAJE DEL COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ O CENTRO DE ARBITRAJE DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA), empero el plazo para designar árbitro de parte de la Entidad será de diez (10) días hábiles fin de cumplir con los procedimientos internos y la obligación legal establecida en la Ley de Contrataciones del Estado.

En los arbitrajes de emergencia, las partes acuerdan que el plazo para pronunciarse sobre la solicitud de medida cautelar será hasta quince (15) días hábiles y el plazo para que el árbitro de emergencia resuelva será de cinco (5) días hábiles.

Las partes contarán con un plazo no menor de treinta (30) días hábiles para presentar su escrito de demanda, contestación de demanda, reconvencción o contestación a la reconvencción, según corresponda. El mismo plazo regirá para la presentación de medios de defensa, cuestiones previas, cuestionamientos probatorios o excepciones.

En caso se ofrezca una pericia de parte, dicha labor debe ser encomendada por el tribunal arbitral a una persona natural o jurídica de reconocida especialidad en la materia. El costo final será asumido por la parte que ofrezca la pericia de parte. Una vez presentado el dictamen o informe pericial correspondiente, la(s) partes deberá absolver o formular sus observaciones en un plazo no menor de treinta (30) días hábiles, como mínimo.

En caso que cualesquiera de las partes o ambas soliciten al Tribunal Arbitral una pericia de oficio o cuando el Tribunal Arbitral solicite de oficio una Pericia, se dispondrá de la ejecución de la misma, debiendo asumir proporcionalmente cada parte el costo final de dicha actuación probatoria o en iguales proporciones, respectivamente. Para estos efectos, el Tribunal Arbitral tendrá en cuenta la propuesta de puntos a analizar que las partes proporcionen para definir el objeto de la pericia de oficio. Una vez presentado el dictamen o informe pericial correspondiente, la(s) partes deberá absolver o formular sus observaciones en un plazo no menor de treinta (30) días hábiles, como mínimo.

Las partes no le confieren al Tribunal Arbitral Colegiado la posibilidad de ejecutar el laudo.

En caso que por falta de los pagos correspondientes a los gastos arbitrales, el Tribunal Arbitral determine el archivo o la terminación de las actuaciones arbitrales, según la denominación del Reglamento aplicable, ello implicará la culminación del proceso arbitral y, en consecuencia, la conformidad y/o consentimiento con los actos que fueron materia de controversia en el referido proceso.

Una vez que el expediente judicial sobre medida cautelar ingrese al Centro de Arbitraje, el tribunal arbitral constituido tendrá treinta (30) días hábiles para resolver el escrito de oposición o recurso de apelación pendiente de pronunciamiento por parte del señor juez que otorgó la medida cautelar fuera de proceso arbitral. Si una de las partes resuelve el contrato, estando vigente la medida cautelar, la Entidad podrá gestionar el saldo de obra.

En los casos que la Entidad sea la parte afectada con una medida cautelar dictada por el tribunal arbitral o árbitro de emergencia, se exige como contracautela la presentación de una fianza bancaria emitida por una entidad supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la misma que debe ser solidaria, incondicionada y de realización automática en favor de la entidad, por el tiempo que dure el proceso arbitral. El monto de la contracautela no debe ser menor a la garantía de fiel cumplimiento del presente contrato. En ningún supuesto, la medida cautelar puede disponer la suspensión de la ejecución de la obra.

Para solicitar la suspensión de los efectos del laudo no es requisito la presentación de una garantía bancaria.

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA**

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Las partes declaran el siguiente domicilio para efecto de las notificaciones que se realicen durante



Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

**CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

la ejecución del presente contrato:

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

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

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

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

\_\_\_\_\_  
"LA ENTIDAD"

\_\_\_\_\_  
"EL CONTRATISTA"

**Importante**

*Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>13</sup>.*

<sup>13</sup> Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

**CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

---

**ANEXOS**



**ANEXO N° 1**

**DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 19-2022-MTC/10 – Primera Convocatoria.**

Presente.-

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

|                                       |               |    |  |
|---------------------------------------|---------------|----|--|
| Nombre, Denominación o Razón Social : |               |    |  |
| Domicilio Legal :                     |               |    |  |
| RUC :                                 | Teléfono(s) : |    |  |
| MYPE <sup>14</sup>                    | Sí            | No |  |
| Correo electrónico :                  |               |    |  |

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

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 reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>15</sup>

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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

<sup>14</sup> Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

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



**CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

**Importante**

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

**ANEXO N° 1**

**DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 19-2022-MTC/10 – Primera Convocatoria.**

Presente.-

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

|                                       |               |    |    |  |
|---------------------------------------|---------------|----|----|--|
| Datos del consorciado 1               |               |    |    |  |
| Nombre, Denominación o Razón Social : |               |    |    |  |
| Domicilio Legal :                     |               |    |    |  |
| RUC :                                 | Teléfono(s) : |    |    |  |
| MYPE <sup>16</sup>                    |               | Sí | No |  |
| Correo electrónico :                  |               |    |    |  |

|                                       |               |    |    |  |
|---------------------------------------|---------------|----|----|--|
| Datos del consorciado 2               |               |    |    |  |
| Nombre, Denominación o Razón Social : |               |    |    |  |
| Domicilio Legal :                     |               |    |    |  |
| RUC :                                 | Teléfono(s) : |    |    |  |
| MYPE <sup>17</sup>                    |               | Sí | No |  |
| Correo electrónico :                  |               |    |    |  |

|                                       |               |    |    |  |
|---------------------------------------|---------------|----|----|--|
| Datos del consorciado ...             |               |    |    |  |
| Nombre, Denominación o Razón Social : |               |    |    |  |
| Domicilio Legal :                     |               |    |    |  |
| RUC :                                 | Teléfono(s) : |    |    |  |
| MYPE <sup>18</sup>                    |               | Sí | No |  |
| Correo electrónico :                  |               |    |    |  |

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

|                                   |
|-----------------------------------|
| Correo electrónico del consorcio: |
|-----------------------------------|

Autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

<sup>16</sup> En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

<sup>17</sup> Ibidem.

<sup>18</sup> Ibidem.



Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

**CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>19</sup>

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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

<sup>19</sup> Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.



**ANEXO N° 2**

**DECLARACIÓN JURADA**

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

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 19-2022-MTC/10 – Primera Convocatoria.**

Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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



**ANEXO N° 3**

**DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 19-2022-MTC/10 – Primera Convocatoria.**

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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



Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

**CONCURSO PÚBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

**ANEXO N° 4**

**DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 19-2022-MTC/10 – Primera Convocatoria.**

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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



**ANEXO N° 5**

**PROMESA DE CONSORCIO**

**(Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 19-2022-MTC/10 – Primera Convocatoria.**

Presente.-

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

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

a) Integrantes del consorcio

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

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

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

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

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

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [%]<sup>20</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]<sup>21</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%<sup>22</sup>

<sup>20</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>21</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>22</sup> Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.



Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

**CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

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

**Importante**

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



**ANEXO N° 6**

**PRECIO DE LA OFERTA**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 19-2022-MTC/10 – Primera Convocatoria.**

Presente.-

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

| CONCEPTO  |   | PRECIO TOTAL |
|---|---|--------------|
| SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES | SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO<br><br>TREINTA LICENCIAS (30) DE IVR EN MODALIDAD DE SUSCRIPCIÓN COMPATIBLES PARA LA PLATAFORMA DE CONTACT CENTER DEL MTC |              |
| <b>TOTAL</b>  |   |              |

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

- *En caso que el postor reduzca su oferta, según lo previsto en el artículo 68 del Reglamento, debe presentar nuevamente este Anexo.*
- *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.*



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

**CONCURSO PÚBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

**ANEXO N° 8**

**EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 19-2022-MTC/10 – Primera Convocatoria.**  
Presente.-

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

| N° | CLIENTE | OBJETO DEL CONTRATO | N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO | FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>23</sup> | FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>24</sup> | EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>25</sup> DE: | MONEDA | IMPORTE <sup>26</sup> | TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>27</sup> | MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>28</sup> |
|----|---------|---------------------|---|---------------------------------------|--|---|--------|-----------------------|------------------------------------|---|
| 1  |         |                     |   |                                       |  |   |        |                       |                                    |   |
| 2  |         |                     |   |                                       |  |   |        |                       |                                    |   |
| 3  |         |                     |   |                                       |  |   |        |                       |                                    |   |

<sup>23</sup> Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>24</sup> Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho periodo.

<sup>25</sup> Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente. Al respecto, según la Opinión N° 216-2017/DTN "Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz". Del mismo modo, según lo previsto en la Opinión N° 010-2013/DTN, "... en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe".

<sup>26</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>27</sup> El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>28</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

**CONCURSO PUBLICO N° 19-2022-MTC/10-1**

SERVICIO DE SOPORTE DE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE Y/O SOFTWARE DE LA CENTRAL TELEFÓNICA ALCATEL-LUCENT Y CONTACT CENTER Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE IVR PARA EL CONTACT CENTER DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

| N°           | CLIENTE | OBJETO DEL CONTRATO | N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO | FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>23</sup> | FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>24</sup> | EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>25</sup> DE: | MONEDA | IMPORTE <sup>26</sup> | TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>27</sup> | MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>28</sup> |
|--------------|---------|---------------------|---|---------------------------------------|--|---|--------|-----------------------|------------------------------------|---|
| 4            |         |                     |   |                                       |  |   |        |                       |                                    |   |
| 5            |         |                     |   |                                       |  |   |        |                       |                                    |   |
| 6            |         |                     |   |                                       |  |   |        |                       |                                    |   |
| 7            |         |                     |   |                                       |  |   |        |                       |                                    |   |
| 8            |         |                     |   |                                       |  |   |        |                       |                                    |   |
| 9            |         |                     |   |                                       |  |   |        |                       |                                    |   |
| 10           |         |                     |   |                                       |  |   |        |                       |                                    |   |
| ...          |         |                     |   |                                       |  |   |        |                       |                                    |   |
| 20           |         |                     |   |                                       |  |   |        |                       |                                    |   |
| <b>TOTAL</b> |         |                     |   |                                       |  |   |        |                       |                                    |   |

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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



**ANEXO N° 9**

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

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 19-2022-MTC/10 – Primera Convocatoria.**

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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

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



**ANEXO N° 12**

**AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE PLAZO MEDIANTE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIÓN**

**(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 19-2022-MTC/10 – Primera Convocatoria.**

Presente.-

El que se suscribe, [.....], postor adjudicado 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], autorizo que durante la ejecución del contrato se me notifique al correo electrónico [INDICAR EL CORREO ELECTRÓNICO] lo siguiente:

- ✓ Notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

*La notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo se efectúa por medios electrónicos de comunicación, siempre que se cuente con la autorización correspondiente y sea posible obtener un acuse de recibo a través del mecanismo utilizado.*