

BASES ESTÁNDAR DE ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA 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	<div>Importante</div> <ul style="list-style-type: none"> • Abc 	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda y por los proveedores.
4	<div>Advertencia</div> <ul style="list-style-type: none"> • Abc 	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda y por los proveedores.
5	<div>Importante para la Entidad</div> <ul style="list-style-type: none"> • Xyz 	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda 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 Izquierda: 2.5 cm Derecha: 2.5 cm
2	Fuente	Arial
3	Estilo de Fuente	Normal: Para el contenido en general Cursiva: Para el encabezado y pie de página Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
4	Color de Fuente	Automático: Para el contenido en general Azul : Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
5	Tamaño de Letra	16 : Para las dos primeras hojas de las Secciones General y Específica 11 : Para el nombre de los Capítulos. 10 : Para el cuerpo del documento en general 9 : Para el encabezado y pie de página Para el contenido de los cuadros, pudiendo variar, según la necesidad 8 : Para las Notas al pie
6	Alineación	Justificada: Para el contenido en general y notas al pie. Centrada : Para la primera página, los títulos de las Secciones y nombres de los Capítulos)
7	Interlineado	Sencillo
8	Espaciado	Anterior : 0 Posterior : 0
9	Subrayado	Para los nombres de las Secciones y para resaltar o hacer hincapié en algún concepto

INSTRUCCIONES DE USO:

- Una vez registrada la información solicitada dentro de los corchetes sombreados en gris, el texto deberá quedar en letra tamaño 10, con estilo normal, sin formato de negrita y sin sombreado.
- 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 marzo, junio y diciembre de 2019, julio 2020, julio y diciembre 2021, junio y octubre de 2022

BASES ESTÁNDAR DE ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 02-2024-SUNARP- Primera Convocatoria

CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE Y HELP DESK EN LA SEDE CENTRAL SUNARP

BASES INTEGRADAS

DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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

SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

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

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

1.2. CONVOCATORIA

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

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

Importante

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

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

La formulación de consultas y observaciones a las bases se efectúa de conformidad con lo establecido en los numerales 72.1 y 72.2 del artículo 72 del Reglamento, así como el literal a) del artículo 89 del Reglamento.

Importante

No pueden formularse consultas ni observaciones respecto del contenido de una ficha de homologación aprobada. 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 el numeral 72.4 del artículo 72 del Reglamento y el literal a) del artículo 89 del Reglamento.

Importante

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

1.6. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

Importante

¹ 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>

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

1.7. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

Importante

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

En la apertura electrónica de la oferta, el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, verifica la presentación de lo exigido en la sección específica de las bases de conformidad con el numeral 73.2 del artículo 73 del Reglamento y determina si las ofertas responden a las características y/o requisitos 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.

1.8. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

Importante

En el caso de contratación de servicios en general que se presten fuera de la provincia de Lima y Callao, cuyo valor estimado no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), a solicitud del postor se asigna una bonificación equivalente al diez por ciento (10%) sobre el puntaje total obtenido por los postores con domicilio en la provincia donde prestará el servicio, o en las provincias colindantes, sean o no pertenecientes al mismo departamento o región. El domicilio es el consignado en la constancia de inscripción ante el RNP2. Lo mismo aplica en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando algún ítem no supera el monto

2 La constancia de inscripción electrónica se visualizará en el portal web del Registro Nacional de Proveedores: www.mrp.gob.pe

[señalado anteriormente.](#)

1.9. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.10. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

1.11. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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

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

1.12. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

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

1.13. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

Cuando se hayan presentado dos (2) o más ofertas, el consentimiento de la buena pro se produce a los cinco (5) días hábiles siguientes de la notificación de su otorgamiento, sin que los postores hayan ejercido el derecho de interponer el recurso de apelación.

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

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

Importante

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

CAPÍTULO II

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

El recurso de apelación se presenta ante la Entidad convocante, y es conocido y resuelto por su Titular, cuando el valor estimado sea igual o menor a cincuenta (50) UIT. Cuando el valor estimado sea mayor a dicho monto, el recurso de apelación se presenta ante y es resuelto por el Tribunal de Contrataciones del Estado.

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

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

Importante

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

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

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

La apelación contra el otorgamiento de la buena pro o contra los actos dictados con anterioridad a ella se interpone dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de haberse notificado el otorgamiento de la buena pro.

La apelación contra los actos dictados con posterioridad al otorgamiento de la buena pro, contra la declaración de nulidad, cancelación y declaratoria de desierto del procedimiento, se interpone dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de haberse tomado conocimiento del acto que se desea impugnar.

CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

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

Importante

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

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

3.2. GARANTÍAS

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

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

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

Importante

- *En los contratos cuyos montos sean iguales o menores a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias. Dicha excepción también aplica a los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados no superen el monto señalado anteriormente, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*
- *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 el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.*

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

Importante

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

Advertencia

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

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

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

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

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

EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

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.

PENALIDADES

3.3.1. 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.

3.3.2. 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.

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.

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.

3.4. DISPOSICIONES FINALES

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

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
RUC N° : 20267073580
Domicilio legal : Av. Primavera N° 1878 – Santiago de Surco -Lima
Teléfono: : 2083100
Correo electrónico: : Abastecimiento017@gmail.com

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la “Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP”.

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Formato N°028-2023-SUNARP/OA el 21 de diciembre del 2023.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Ordinarios

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 Esquema Mixto de Suma Alzada y Precios Unitarios, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No corresponde

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El plazo para la ejecución del servicio soporte y help desk es de Treinta y seis (36) meses, contado a partir del día siguiente de la firma de contrato. La entidad deberá realizar la

transferencia de conocimiento dentro de los 07 días de suscrito el contrato en coordinación con el contratista.

Asimismo se precisa que el plazo para la ejecución del servicio de bolsa de horas será durante el periodo de Treinta y seis (36) meses o hasta agotar el monto contratado.

La instalación de los puntos de red, se realizan a solicitud de la OTI mediante correo electrónico, la instalación se deberá realizar en un plazo no mayor de cuatro (04) días hábiles, de generada la solicitud.

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/.5.00 (Cinco con 00/100 soles) en la caja de la Entidad, sito en Av. Primavera N° 1878, Santiago de Surco.

1.10. BASE LEGAL

- Ley N° 31638 Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Ley N° 31639 Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2023.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado. Aprobado mediante Decreto Supremo N° 082-2019-EF.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30225. Modificado por Decreto Supremo N° 377-2019-EF, Decreto Supremo N° 168-2020-EF y por el Decreto Supremo N°162-2021-EF.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 304-2012-EF, TUO de la Ley General del Sistema Nacional del Presupuesto.
- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, TUO de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Código Civil.
- Cualquier otra disposición legal vigente que permita desarrollar el objeto de la convocatoria, que no contravenga lo regulado por la Ley de Contrataciones del Estado.

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

CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

Importante

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta contendrá, además de un índice de documentos³, la siguiente documentación:

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

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

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

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

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

- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento (**Anexo N°2**)
- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (**Anexo N° 3**)

³ La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

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

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.
- g) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.

⁴ 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.

⁵ En atención a la Consulta N°24 formulada por el participante SONDA DEL PERU S.A. se precisa que por error en la digitación se consideró 3.1 al anexo de requisitos de calificación, cuando corresponde a la enumeración 3.2., el cual se corrige en la Integración de Bases.

- h) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación 6 (**Anexo N° 12**).
- i) Póliza de Seguro complementario de trabajo de riesgo – SCTR
- j) Presentación de pacto de confidencialidad de conformidad al punto 24 de los términos de referencia.

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.
- 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 Haya⁷.
- La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.

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

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

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 Av. Primavera N°1878 – Santiago de Surco – Lima, en el horario de la 08:00 hasta las 16:30 horas.

2.5. FORMA DE PAGO

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

Servicio de Mesa de Ayuda

El pago por el servicio de Mantenimiento y Soporte se realizará en Dieciocho (18) armadas bimestrales por montos iguales, previa conformidad por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información y sobre el entregable del punto 15 b) (informes bimestrales de atenciones).

La conformidad se emitirá de acuerdo a los plazos definidos en la Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento, una vez recibido y revisado los documentos entregables (según el numeral 15 b) de los términos de referencia), siendo la Oficina de Tecnologías de la Información, la encargada de realizar la conformidad a través del personal designado para la Supervisión del contrato.

Bolsa de Horas y cableado de puntos de red

El pago se realizará de manera bimestral previo informe que detalle las horas utilizadas en el Informe Bimestral, y/o la cantidad de puntos de red instalados.

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

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

Dicha documentación se debe presentar en mesa de partes ubicado en Av. Primavera N°1878-Santiago de Surco-Lima.

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

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y HELPDESK EN LA SEDE CENTRAL DE LA SUNARP

1. DENOMINACION DE LA CONTRATACION

Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP

2. FINALIDAD PÚBLICA

Brindar atención de calidad al público usuario, en los diferentes servicios que brinda la SUNARP, para lo cual se requiere contar con soporte técnico especializado a fin de apoyar las actividades informáticas diarias de los usuarios finales y garantizar la continuidad de sus operaciones, evitando disminución de la productividad de los usuarios de la Sede Central SUNARP.

3. ANTECEDENTES

La Oficina de Tecnologías de la Información de la SUNARP con la finalidad de asegurar el funcionamiento de los equipos informáticos, viene contratando el servicio de soporte informático y el servicio de Help Desk en los locales de la Sede Central ubicado en los distritos de Santiago de Surco y San Isidro.

Las sedes descentralizadas de la SUNARP (Zonas Registrales), cuentan con requerimientos de Help Desk para sus aplicaciones críticas de negocio las cuales se necesitan centralizar en una plataforma de Help Desk.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

El presente servicio tiene por objeto contratar a una empresa especializada que brinde el servicio de soporte y Help Desk, bajo la aplicación de buenas prácticas de ITIL y que consta de: centro de atención, soporte técnico, gestión de incidencias, gestión de problemas, gestión de accesos, mantenimientos preventivo y correctivo de equipos de cómputo, el mismo que contribuirá en ofrecer un mejor servicio de soporte técnico y continuidad de los servicios informáticos utilizados por los usuarios de la Sede Central SUNARP para el desarrollo de sus funciones.

5. ALCANCE Y DESCRIPCION DEL SERVICIO

5.1 DEFINICIONES

El contratista debe de considerar las siguientes definiciones para la gestión del servicio Help Desk:

Incidente: Es cualquier evento que genere una interrupción o una reducción o degradación del servicio en el usuario final.

Problema: Se define como una condición identificada de múltiples incidentes sin que no se haya identificado la raíz de la solución.

Requerimiento: Es una actividad realizada sobre la infraestructura TIC a pedido de los usuarios y que tiene característica previsible y programable.

Gestión de Incidentes: Proceso dentro de la Gestión de Servicios TI, que se ocupa del tratamiento de los sucesos que provocan la degradación o pérdida del funcionamiento normal de un servicio. El objetivo es recuperar el servicio lo más rápido posible, para lo cual se deberá buscar una solución bajo la metodología de ITIL.

Gestión de Problemas: La Gestión de Problemas tiene como fin primordial identificar la causa raíz de los incidentes analizados y proponer soluciones que permitan eliminar dicha causa raíz o, al menos, disminuir su impacto en el entorno de producción.

5.2 ALCANCE

El contratista deberá considerar los siguientes puntos para el alcance del servicio:

5.2.1 PERSONAL Y SEDES DE ATENCION

El postor asignará a la SUNARP el siguiente personal:

- Tres (03) especialistas técnicos,
- Tres (03) Operadores(as),
- Un (01) supervisor del Servicio de Soporte y Help Desk,
- Un (01) especialista en monitoreo de servicios de infraestructura y seguridad TI
- Un (01) Jefe de Proyecto (durante la fase inicial del servicio – 3 meses)

El horario de atención del servicio será de lunes a viernes en horario de 07:30 am a 05:30 pm (para cubrir el horario de atención deberá asignarse los turnos correspondientes para que al menos 1 técnico atienda desde las 7:30am y de similar manera al menos 1 técnico atienda hasta las 5:30pm) para el servicio de soporte y Help Desk en la Sede Central de la SUNARP, en sus sedes de: Av. Pardo y Aliaga 695-San Isidro y la Av. Primavera 1878- Santiago de Surco. El servicio de Help Desk comprende la gestión y solución de todas las posibles fallas relacionadas a la utilización de los equipos informáticos y aplicaciones utilizadas en la entidad, y puede comprender incidencias a nivel de software, hardware y comunicaciones. En caso de acuerdo mutuo, se podrá disponer de acceso remoto para atenciones de soporte.

5.2.2 NIVELES DE ATENCIÓN

Nivel I (Soporte telefónico). Son aquellos incidentes o requerimientos que serán solucionados por el operador Help Desk, vía telefónica o remota. El cual estará a cargo de los **tres** (03) operadores.⁸

⁹

⁸ En atención a la Consulta N°01 formulada por el participante ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C. se confirma que por error de tipeo se consignó en letras cuatro, debiendo indicarse "Tres".

⁹ En atención a la Consulta N°40 formulada por el participante COMPANIA TECNICA COMERCIAL S.A.C. Se precisa que lo requerido son 3 Operadores.

(usuarios internos y externos): al respecto la SUNARP facilitará los siguientes componentes, central telefónica, IVR , ACD y grabación de llamadas para el desarrollo de las atenciones. El contratista deberá considerar los Headsets para el uso de su personal operador. **10**

Nivel II (Soporte en sitio): Son aquellos incidentes o requerimientos que son elevados por el operador demesa de ayuda-Help Desk al soporte in-situ para su respectiva atención y solución. El cual estará a cargo de los tres (03) especialistas técnicos.

Nivel III (Soporte en monitoreo de Servicios de Infraestructura y Seguridad TI): Son aquellos incidentes que son elevados al ingeniero especialista cuando se presentan problemas que afectan con la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los servicios de red y la seguridad informática de la institución.

Nivel IV (Especialistas OTI): Son aquellos incidentes o requerimientos que son elevados a los especialistas de la Oficina de TI de la SUNARP para su respectiva atención y solución.

Nivel V (Proveedores): Para el caso de los equipos informáticos (computadoras y componentes, laptop, escaner, impresoras y UPS de escritorio) de SUNARP, que estén en garantía en convenio de mantenimiento con terceros, el incidente y/o requerimiento se derivará al respectivo supervisor de la SUNARP, el mismo que será responsable de este servicio de acuerdo a lo indicado en su contrato (SLA) con SUNARP.

5.3 CONDICIONES DEL SERVICIO

5.3.1 PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS Y DOCUMENTACIÓN

Los procedimientos, instructivos y documentación deberán considerar lo siguiente:

- Identificación de los usuarios de sunarp internos y externos. Dicho registro debe contener nombre y apellido, área, correo electrónico, dirección IP, local, anexo y código patrimonial de los equipamientos asignados.
- Seguir los procedimientos de atención a requerimientos y/o incidencias para la Sede Central de la SUNARP y para las Zonas Registrales, así como también se detallarán los SLA establecidos en el anexo A.
- Se determinará el formato a emplear para el registro de atenciones por parte de la personal in-situ, validado por el responsable de SUNARP al inicio del servicio.
- Fechas para la entrega del diagnóstico de los equipos, los cuales deberán estar incluidos en los SLA.
- Reuniones periódicas entre el Contratista y personal supervisor del servicio por parte de la SUNARP, para revisión de cumplimiento de SLA establecidas en el anexo A. Estas se deben realizar de manera trimestral dejando constancia de lo trabajado en un acta de reunión.
- El Contratista deberá definir, implementar y difundir los procedimientos necesarios para que los equipos de trabajo actualicen la información en el sistema de Help Desk.

10 En atención a la Consulta N°05 formulada por el participante SONDA DEL PERU S.A. se confirma parcialmente, el personal Nivel I estará ubicado en las Oficinas de la Sede Central SUNARP, quien facilitará los siguientes componentes, central telefónica, IVR , ACD y grabación de llamadas para el desarrollo de las atenciones. El contratista deberá considerar los Headsets para el uso de su personal operador.

5.3.2 SOFTWARE UTILIZADO EN LA MESA DE AYUDA (HELP DESK)

ADMINISTRACIÓN HELP DESK

La SUNARP brindará el software de mesa de ayuda para el registro de incidencias, generación de ticket, gestión de incidente y gestión del problema. Cabe indicar que el personal del Nivel 1 y Nivel 2, deberán usar el software del centro de atención (Sistema de Mesa de Ayuda) a través de los canales asignados para registrar el ticket y para poder brindar con prontitud la solución. Por el cual SUNARP entregará los accesos al personal de Nivel 1 y Nivel 2. Asimismo, la entidad brindará transferencia de conocimientos de 06 horas como máximo de manera virtual en coordinación con el supervisor del servicio.

SOPORTE REMOTO

El contratista brindará el software para acceso remoto de soporte hasta un máximo de 5 usuarios concurrentes, durante las atenciones a personal que labora en Teletrabajo. El software deberá permitir el acceso remoto, y deberá requerir la aceptación del lado remoto para el acceso de soporte.¹¹

5.3.3 NIVELES DE SERVICIO

5.3.3.1 Primer Nivel de Servicio

Además de resolver las incidencias, problemas y/o requerimientos, el primer nivel debe gestionar la solución en los otros niveles.

Los indicadores del primer nivel de servicio se obtendrán a través de todas las llamadas que ingresen independientemente de donde sea el origen.

La resolución de tickets resueltos no debe ser menor al 70%, solo se considerará para dicha medición los tickets que puedan ser resueltos por el primer nivel 1.

Parámetros	Criterio de aceptación mensual
Tiempo de Atención del primer nivel.	Mide el porcentaje de ticket atendidas del 1er nivel 30 minutos como máximo para la solución desde la generación del ticket. Nivel Objetivo: 90%. Se debe incluir además que el 10% restante se debe solucionar o derivar a los 60 minutos como máximo.
Resolución en el Primer Nivel. Fórmula: (total de incidencias resueltas en 1er nivel / total de incidencias registradas resolubles en 1er nivel) * 100	70% como mínimo.

¹¹ En atención a la Consulta N°16 formulada por el participante CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA se precisa que la herramienta software se instalará en equipos de cómputo de la entidad.

Todos los incidentes, problemas y/o requerimientos reportados tienen que ser solucionados en el mismodía en que fueron reportados.

5.3.3.2 Segundo nivel de servicio (severidades)

Las incidencias y/o problemas a ser resueltos en el sitio del usuario, deberán ser atendidos de acuerdo al grado de severidad del problema y/o prioridad del usuario, teniendo definidas para cada caso las métricasde niveles de servicio esperadas.

Siendo la severidad 0 (cero) la más crítica y la severidad 4 (cuatro) la más leve según se detalla a continuación:

Severidad	Descripción
0	Atención dedicada al 100% a atenciones críticas (Superintendencias, Asesores, Directorio, Gerente General y Tesorero).
1	El equipo o servicio no esté operativo u opera con severas restricciones afectando enforma masiva o poniendo en riesgo el trabajo. La atención debe ser inmediata y permanente hasta su solución. Se incluye la atención a usuarios Principales (Gerentes, Jefes, Asesores y Mesa de Partes), ya que son considerados usuarios muy importantes que requieren un trato preferencial.
2	El usuario no puede hacer uso del equipo, sistema o de un programa vital para la operación y culminación de un trabajo. El usuario se encuentra afectado en su productividad.
3	El equipo, sistema o programa opera con severas restricciones. El usuario realiza un trabajo parcial
4	El equipo, sistema o programa opera con ciertas restricciones. Impacto mínimo para el usuario. El problema no representa riesgo o impacto en la culminación de un trabajo.

Exclusiones

Atenciones cuyos tiempos de respuesta y de solución fueron previamente acordados con el usuario, y validados por el supervisor del servicio de la OTI.

Tiempo de Respuesta y Solución

Será contabilizado desde que el ticket es asignado al técnico hasta el tiempo de solución del incidente y/o problema.

Asimismo, la institución cuenta con personal que desarrolla sus funciones de manera remota, en este caso el técnico contactara al usuario brindado la solución de manera remota, usando la infraestructura tecnológica de SUNARP.

5.3.4 ATENCIÓN DE INCIDENTES

El Contratista deberá cumplir con los siguientes procesos de gestión de servicios TI:

- Gestión de Incidentes
- Gestión de Problemas

- Gestión de Cambios
- Gestión de requerimientos
- Gestión de Niveles de Servicio.

5.3.4.1 Nivel I – Centro de Atención (usuarios, internos y externos)

A. Funciones

El Servicio de HELP DESK se realizará utilizando el software que proporcione la SUNARP, y consiste en atender las solicitudes de mesa de ayuda generadas por cualquier usuario de estaciones de trabajo de las distintas áreas de la Sede Central.

La atención de las solicitudes de mesa de ayuda se efectúa a través de monitoreo telefónico, se impartirán directivas claras de cómo resolver el problema presentado. De requerirse soporte y/o asistencia in-situ, se identifica el nivel de prioridad del servicio requerido y programa su atención.

Al cierre de cada mes, el contratista elaborará un Informe detallado de incidencias (cuaderno de bitácora), agrupadas de acuerdo a criterios pre definidos por la SUNARP. Estos informes deben contener información suficiente que describa completamente cada uno de los recursos computacionales y su estado al momento de requerirse. Asimismo, deberá estar disponible, a solicitud de la Oficina de Tecnologías de la Información, en un plazo no mayor a 24 horas.

Atención remota de usuarios permitidos, utilizando software de acceso remoto.

Todos los servicios de soporte, serán brindados en horario de oficina (aquel que haya establecido la SUNARP, como horario administrativo).

Asimismo, se precisa que el servicio debe ser brindado en horario continuado ininterrumpido de 07:30 A.M. a 05:30 P.M. de lunes a viernes. (para cubrir el horario de atención deberá asignarse los turnos correspondientes para que al menos 1 técnico atienda desde las 7:30am y de similar manera al menos 1 técnico atienda hasta las 5:30pm, esto con la finalidad de no superar las 08:00 horas laborables). Además, cualquier labor fuera de este horario por necesidad institucional (no necesariamente diurno), se solicitará al contratista el Servicio de Bolsa de Horas de Soporte Numeral 13 de las Bases.

B. Usuarios Internos

El Centro de Atención del Nivel I deberá realizar las labores de recepción y atención de los usuarios que requieran algún tipo de soporte de tecnología de información y telecomunicaciones (incidente, problemas y/o requerimientos), registrándolo en el Software de Mesa de Ayuda de SUNARP.

Dar instrucciones a los usuarios respecto al manejo de equipos, aplicaciones de SUNARP, periféricos, sistemas operativos, sistemas de Ofimática.

Identificar los equipos y configuraciones de los usuarios que reportan los problemas, sin tener que hacerles las preguntas del caso, ya que esta información debe ser accedida desde los inventarios.

Realizar labores respecto a la gestión, configuración y/o creación de solicitudes de acceso a la red (Directorio Activo de SUNARP).

Los servicios de atención consisten en atención remota.

Evaluación inicial del caso y dar solución o derivar los problemas al personal técnico responsable (nivel 2, 3 y 4 de atención) para su atención inmediata.

Hacer seguimiento de cada caso hasta su cierre.

C. Tipo de contacto del Centro de Atención

El usuario podrá reportar un evento de cualquiera de las siguientes formas: Realizando una llamada al Centro de Atención a un anexo interno de SUNARP.

Enviando un correo electrónico al buzón del Centro de Atención, describiendo el evento acontecido. Registrando una solicitud web.

El servicio debe estar alineado a las buenas prácticas en ITIL, por lo tanto, se requiere que las atenciones se realicen a través de las formas de comunicación adecuadas, para cumplir con los niveles de servicio definidos y con los niveles óptimos de calidad.

A todos los usuarios que reportan un evento, el Centro de Atención deberá proporcionar un número de ticket independiente del medio usado para reportarlo y deberá mantener informado al usuario acerca del estado y progreso de su ticket.

5.4.3.2 Nivel II – Soporte en Sitio

El servicio de soporte en sitio debe ser entendido por un representante de servicio del Contratista que se acerca al lugar de trabajo del usuario con la finalidad de diagnosticar y atender el incidente, problema y/o requerimiento reportado al Centro de Atención.

El servicio debe estar alineado a las buenas prácticas en ITIL, por lo tanto, se requiere que las atenciones se realicen a través de las formas de comunicación adecuadas para cumplir con los niveles de servicio definidos y con los niveles óptimos de calidad.

El personal de Soporte en Sitio con la finalidad de acelerar la atención hacia el usuario final deberá encargarse de:

- a) Verificación del Antivirus en los equipos de cómputo (no administración).
- b) Verificación de las colas de impresión (no administración).
- c) Apoyar en la administración de los sistemas de control de inventario, Sistema de control de licencias y software.
- d) Verificación de los equipos de impresión (conocimiento de instalación de kits de impresión, instalación de kit de imagen, verificación de los tóner y drum kits, instalación de tóner y otras actividades realizadas a los equipos de impresión).¹² Se considera el soporte sobre fallas técnicas que presenten los equipos de impresión, así como la debida configuración dependiendo de la necesidad.

A. Funciones:

- Seguimiento de todos los activos e información asociada al mismo. En caso de nuevas adquisiciones, el seguimiento se realizará desde cuando el equipo se encuentre instalado en el usuario.
- Llevar un control de todos los cambios efectuados en sus componentes hasta su baja definitiva y apoyaren las actividades de baja de equipos de los Centros de Datos.
- Mantener actualizada la base de datos sobre el software Instalado en cada equipo.
- Registro y control de las licencias de software.

¹² En atención a la Consulta N°02 formulada por el participante ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C. se precisa que "otras actividades" se refiere al diagnóstico general de los equipos de impresión.

- Comunicar a la SUNARP, cuando se detecte algún movimiento de equipo sin autorización nicoordinación previa con dicho equipo.
- Llevar el control de equipos terceros de proyectos que acceden a la red y que se encuentran en las sedesde la SUNARP.

B. Procedimientos

- El proceso básico de atención a los usuarios finales considera las etapas siguientes:
- Recepción de incidentes, requerimientos, solicitudes, problemas, cambios (llamadas telefónicas, correo electrónico)¹³ y su respectivo registro en el software de mesa de ayuda de la SUNARP.
- Registro de la descripción de síntomas del incidente, requerimientos, solicitudes, problemas, cambios, datos de localización, usuario que reporta, implicancia de entorno, etc.
- Calificación del incidente, requerimientos, solicitudes, problemas, cambios asignación del incidente,requerimientos, solicitudes, problemas, cambios a un técnico del nivel correspondiente.
- Atención remota de usuarios permitidos en el primer nivel, de ser el caso, se dará atención presencial.Ejecución de procedimiento de solución o canalización del mismo para su solución.
- Registro de la solución del incidente en el software de mesa de ayuda de la SUNARP.
- Generación de estadísticas de atención.
- El registro y control de tickets de atención de usuarios finales, serán registrados en el software de mesa deayuda de la SUNARP.
- El proveedor debe comunicar al personal de Soporte y al Supervisor del Contrato de SUNARP, sobre las actividades realizadas en torno al servicio y acontecimientos presentados.

C. Características

Para los casos en que se necesite brindar asistencia ON SITE, éste comprenderá la asistencia puntual enla propia estación de trabajo del usuario, efectuando el diagnóstico, reparación o reemplazo de componentes (de ser necesario), dichos componentes serán provistos por la SUNARP.

Tiene las siguientes características:

- El servicio será proporcionado por el personal del contratista en las instalaciones de la SUNARP y en laubicación donde se encuentre el equipo portador del software de SUNARP objeto de soporte (Locales San Isidro y Santiago de Surco y/o el local donde se defina de acuerdo con los requerimientos de atención planificados por la Oficina de Tecnologías de la Información).
- Instalación y reinstalación del software estándar (de base, de oficina, o de utilidad) definido por laSUNARP, para las estaciones de trabajo.
- Ante fallas de los equipos informáticos de la SUNARP, el personal técnico del contratista evaluará, diagnosticará y/o reparará el equipo de ser posible hacerlo, con el conocimiento y aprobación del Supervisor del contrato. (Todo costo por repuestos necesarios para la reparación de equipos sin garantía,será asumido por la SUNARP).
- Ante cualquier daño sobre un bien de SUNARP, atribuible al proveedor. El mismo, será asumido por elContratista.

¹³ En atención a la Consulta N°03 formulada por el participante ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C. se precisa solo deberá considerarse llamadas telefónicas y correo electrónico.

- Para equipos con garantía vigente, se efectuará el diagnóstico de falla y coordinación con el soporte del fabricante para registrar la solicitud de atención por garantía, el alcance del servicio para los equipos informáticos de la SUNARP, incluyen:
- El diagnóstico de fallas.
- Coordinar con el proveedor la reparación del equipo.
- Hacer el seguimiento del trámite de reparación del equipo con el proveedor que corresponda hasta que el equipo esté disponible.
- Verificación del correcto funcionamiento de los equipos reparados.
- Seguimiento de los SLA con el soporte de garantía de los equipos.
- Cada vez que se efectúe algún movimiento de equipo interno o externo, ya sea por asignación, retiro, reemplazo, baja y otros, deberá realizar el inventario respectivo y registrar dicho movimiento, además se deberá comunicar al Supervisor del Contrato de Soporte Técnico de SUNARP.

D. Gestión del control de inventarios

- Se deberá llevar un control de la Garantía de Equipos (Hardware y Software)
- El Contratista deberá de manera permanente mantener actualizado el inventario de hardware y software de la institución, la SUNARP proporcionará el Software de inventario. En la cual deberán trabajar con los siguientes estándares:
 - a) Código de SBN (facilitar bienes).
 - b) Código de Inventario de SUNARP (caso bienes).
 - c) Número de Serie de fábrica del producto.
 - d) Descripción, Fecha de adquisición por orden de compra u otro, Marca, Modelo, Color y Observaciones del bien o producto.

SUNARP podrá solicitar en cualquier momento el estado del inventario de los bienes.

E. Control del software instalado

Seguimiento de equipos informáticos:

- El Contratista deberá realizar planes periódicos (trimestrales) de revisión, detección y eliminación de software no autorizado por SUNARP y que haya sido instalado en cualquiera de los equipos, SUNARP se encargará de brindar la autorización necesaria para realizar la desinstalación del software no autorizado. Esta actividad deberá ser coordinada con la OTI para establecer los criterios y acciones a realizar.
- El Contratista deberá brindar reportes del control del software propietario de SUNARP, pudiendo la Sede Central solicitar acceder a ella en cualquier momento. El Contratista deberá brindar los accesos al Supervisor de Contrato por parte del SUNARP para monitorear estos reportes.
- Esta actividad está orientada a realizar el seguimiento de todos los equipos del presente contrato, así como la administración y el control de las licencias de software autorizado y licenciado.
- Es obligación del Contratista presentar dentro del informe mensual el movimiento de software y equipos realizados (asignaciones y/o reasignaciones).

F. Mantenimiento Preventivo

El Mantenimiento Preventivo se realizará únicamente a los equipos consignados en el Anexo "B", los cuales se encuentran sin garantía de fábrica.

La relación inicial del inventario de equipos conteniendo el número de serie y ubicación de los mismos (detallados en el Anexo B y Anexo C), será proporcionada al postor que obtenga la Buena Pro del servicio.

El servicio que deberá prestar el contratista debe cubrir lo siguiente:

- a. Se realizará a los equipos detallados en el Anexo B.
- b. Mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo de la Sede Central de la SUNARP a razón de 02 mantenimientos preventivos en el año para los equipos indicados en el Anexo B.

Los mantenimientos deberán realizarse a base del siguiente cronograma y previa coordinación y aprobación por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información, en los siguientes meses:

- a. Al Cuarto (04) mes por cada año del servicio.
- b. Al noveno (09) mes por cada año del servicio.
- c. Deberé incluir servicio de diagnóstico e informe técnico por cada uno de los equipos por cada mantenimiento preventivo.
- d. El personal del contratista una vez finalizado cada servicio de mantenimiento preventivo presentará un informe sobre los trabajos realizados.
- e. El personal del contratista deberá realizar la creación de imágenes de computadoras por modelo y versiones de Windows existentes, para el caso de reinstalación de software base.
- f. El servicio de mantenimiento preventivo se ajustará, a los procedimientos recomendados por el fabricante en sus manuales técnicos y a los estándares conocidos; y se realizará en horario que no afecte la continuidad de las operaciones. El trabajo mínimo a realizar será el siguiente:

Para los equipos informáticos que no cuentan con Garantía:

Computadoras.

Desensamblado total de los dispositivos internos, limpieza interna y externa.
Limpieza de fuente de poder, teclado y Mouse.

Medición de batería interna (pila). Pruebas generales.

Impresoras:

Limpieza interna, así como inyectores, fusores, rodillos, cabezales, sensores y demás componentes internos de las impresoras y Scanner.

Limpieza externa.

Calibración.

Pruebas de operatividad (test de comunicación, pruebas de calibración). Pruebas generales.

Notebook:

Limpieza interna y externa, así como de los componentes internos y externos.

Pruebas de operatividad (test de comunicación, lectora de CD, mouse, puertos USB, video, memoria, baterías).

Pruebas generales.

G. Migración de Equipos de Cómputo

El Contratista debido a las compras de equipos que realice SUNARP durante la duración del contrato deberá encargarse del proceso de la migración de equipos.

La migración comprenderá todas las acciones necesarias para que los nuevos equipos queden con la misma configuración, data, herramientas, recursos, servicios, utilitarios, software y licencias que vaya a necesitar el usuario al que se le cambia el equipo.

El Contratista deberá actualizar en el Sistema de Ayuda el inventario total de equipos al final de la migración

El movimiento de activos de SUNARP se realizará en coordinación con la Oficina de Abastecimiento y Control Patrimonial de SUNARP, en el cual deberá indicar el número de Control Patrimonial y las características del equipo, así como de donde y hacia donde se esté movilizándolo el equipo, y a quién se le esté asignando.

La migración de los equipos se planificará con el supervisor de la OTI, en el caso que sea masiva con la finalidad de no afectar los niveles de servicio establecidos

5.4.3.3 Nivel III – Especialista en Monitoreo de Servicios de Infraestructura de Red y Seguridad

Este servicio tiene la responsabilidad de realizar monitoreo permanente que la red funcione sin problemas y sin incidentes de seguridad. Esto implica tareas desde la supervisión y el mantenimiento, hasta la gestión de incidentes de seguridad. Entre las principales funciones que deberá tener a cargo serán las siguientes:

- Supervisión constante de conectividad y operatividad de servicios de red , emisión de informes periódicos (cada hora del horario laboral) a los Especialistas de la OTI , vía correo electrónico. El proveedor deberá presentar una propuesta de plantillas, las cuales deberán ser sometidas a la aprobación de la Oficina de Tecnología de Información. Esta propuesta de plantillas debe ser entregada en un plazo no superior a los 10 días posteriores a la firma del contrato.
- Detección de problemas de red y seguridad.
- Mantenimiento proactivo de los dispositivos de Red
- Apoyo en la resolución de problemas de red y seguridad.
- Análisis de rendimiento de la infraestructura de red y seguridad.
- Gestión de incidentes de seguridad informática (registro, seguimiento, definición de procedimientos de atención y documentación de lecciones aprendidas)
- Apoyo en implementación de lineamientos y políticas de seguridad
- La entidad proveerá una Herramienta de Monitoreo SNMP.
- En el monitoreo de servicios 5 enlaces WAN, 3 switches core, 18 switches de borde. La entidad cuenta con sistemas de monitoreo SNMP para dicho equipamiento. En cuanto a equipamiento de seguridad se incluyen 6 Firewalls.

5.4.3.4 Nivel IV – Especialistas de OTI

Respecto a servicios que no se encuentren incluidos en el presente contrato, SUNARP cuenta con un servicio de Especialistas que brinda soporte en los aspectos de Administración de Sistemas, Redes y comunicación, Base de Datos; por lo tanto, los eventos que se presenten serán derivados a dichos profesionales.

Los especialistas, para la apertura, cierre y delegación de los tickets de atención son:

Descripción	Cantidad
Administración de Servidores	04
Operador	01
Soporte Especializado	03
Redes y Comunicaciones	03
Desarrollo	10
Base de datos	04
Sistemas Administrativos	04
Mesa de Ayuda Notarial (Soporte Externo)	03
TOTAL	32

Adicionalmente, los tickets pueden ser generados por los correos enviados por las Zonas Registrales para casos particulares.

La mesa de ayuda deberá derivar a los especialistas a través de correo electrónico y/o vía telefónica las interrogantes y/o problemas de carácter técnico que tienen los usuarios internos y/o externos en el uso de los sistemas registrales o problemas con la red, problemas de comunicaciones, problemas con la base de datos, eliminación de cuentas, verificación de los servidores de sistemas de información, ampliación de buzones de correo, solicitudes de direcciones IPs, acceso a los access points, arquitectura de sistemas, entre otros.

Cada incidencia recibida se registrará en el software de mesa de ayuda, y es el contratista quien se encargará de realizar el seguimiento del estado del ticket abierto. El especialista de la SUNARP se encargará de registrar el cierre de la atención en el software de mesa de ayuda.

5.4.3.5 Nivel V – Proveedores

El Supervisor de SUNARP deberá asumir la gestión (planificación, coordinación con los proveedores, seguimiento, verificación y control) para los requerimientos de cambio de equipos por garantía. De no existir la garantía, el supervisor de SUNARP realizará la atención, de ser necesario algún repuesto o componente, SUNARP los proveerá. El supervisor deberá registrar el cierre de la atención en el software de mesa de ayuda.

6. REGLAMENTOS TECNICOS, NORMAS METROLOGICAS Y/O SANITARIAS

No Aplica

7. NORMAS TECNICAS

No Aplica

8. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL

8.1 DEL PROVEEDOR

Los requisitos que debe cumplir el proveedor son los siguientes:

- Ser una persona natural o persona jurídica.
- Estar habilitado para contratar con el Estado.
- Contar con Registro Nacional de Proveedores

8.2 DEL PERSONAL¹⁴

El personal propuesto para el servicio no podrá ser variado, salvo autorización expresa de la Oficina de Tecnologías de la Información de la SUNARP, siempre y cuando el personal reemplazante cumpla con el perfil requerido para el personal incluido como parte del servicio.

8.2.1 Coordinador de Mesa de Ayuda (1 persona)¹⁵

Entre sus funciones se encuentran:

- a) Gestionar el servicio de mesa de ayuda.
- b) Supervisar y dirigir al personal a su cargo.
- c) Monitorear los procedimientos por OTI sobre atención de Mesa de Ayuda.
- d) Verificar el cumplimiento de los entregables del servicio.
- e) El coordinador realizará la labor de atención de primer nivel conjuntamente con el operador del servicio, a su vez registrará los incidentes y requerimientos en el software Mesa de Ayuda.
- f) Detectar necesidades de capacitación de los miembros de su equipo (Realizar capacitaciones, llevar un control de las capacitaciones).
- g) Velar por el cumplimiento de los niveles de servicio.
- h) Elaborar e interpretar las estadísticas de productividad, monitoreo de procesos y niveles del servicio ofrecido a los usuarios y clientes.
- i) Interpretar y escalar los problemas que no lleguen a ser resueltos en las instancias correspondientes y/o que se vuelven críticos (repetitivos).
- j) Proponer y sustentar mejoras al servicio de Mesa de Ayuda.
- k) Evaluar, Proponer, implementar y Elaborar la documentación (procedimientos, diagramas, flujos de atención, protocolos de atención, guías u otra documentación) correspondiente a los servicios ofrecidos por Mesa de ayuda.

8.2.2 Técnicos del Servicio (3 personas)

Entre sus funciones se encuentran:

- a) Atender los incidentes, problemas o requerimientos, de nivel II o atenciones in-situ, reportados al centro de atención Help Desk.
- b) Verificar el estado correcto de hardware y software de la sede central de SUNARP, además del control del inventario.
- c) Realizar atenciones remotas de ser necesario.
- d) Realizar el servicio de mantenimiento preventivo de equipos con o sin garantía. De ser necesario realizará otras funciones indicadas por el coordinador del servicio.

¹⁴ En atención a la Consulta N°28 formulada por el participante SONDA DEL PERU S.A. no se confirma lo solicitado por el participante, los documentos que acreditan el perfil del personal propuesto son de presentación obligatoria y deberán ser presentados junto con la oferta para su calificación por parte del Comité Especial.

¹⁵ En atención a la Consulta N°27 formulada por el participante SONDA DEL PERU S.A. se confirma que el Coordinador de Mesa de Ayuda y el Jefe de Proyecto, son dos profesionales distintos y no es uno que cumpla ambas funciones.

Los técnicos deberán contar con herramientas necesarias para realizar sus labores de soporte técnico, las cuales registrará al momento de ingresarlas como al retirarlas de SUNARP.

8.2.3 Operador de Mesa de ayuda (03 personas)

Entre sus funciones se encuentran:

- a) Proporcionar el soporte de primer nivel.
- b) Recibir y registrar los incidentes, requerimientos de los usuarios en el software Help Desk.
- c) Ofrecer atención y respuesta a consultas técnicas de los usuarios de la sede central y Zonas Registrales correspondientes a los servicios ofrecidos por Help Desk, así como de los usuarios externos según lo especificado en ATENCIÓN A USUARIOS EXTERNOS.
- d) Realizar las atenciones en el Sistema de Contact Center, utilizando una comunicación fluida, clara y cortés hacia el usuario final.
- e) Utilizar herramientas de Ofimática y Control Remoto de PCs, entre otras; como apoyo en la atención hacia el usuario. Se debe incluir la provisión de al menos 5 licencias concurrentes de acceso remoto externo.¹⁶
- f) Dar seguimiento de cada caso hasta su cierre.
- g) De ser necesario realizará otras funciones indicadas por el analista de mesa de ayuda.

8.2.4 Especialista en Monitoreo de Servicios de Infraestructura de Red y Seguridad (01 persona)¹⁷

- a) Supervisión constante: Monitorizar de forma continua la infraestructura de red y los sistemas de seguridad para identificar posibles problemas, amenazas o vulnerabilidades.
- b) Detección de problemas: Identificar y diagnosticar problemas de red, como la congestión, caídas de conexión o fallos de hardware y software, así como problemas de seguridad, como intrusiones o actividades sospechosas.
- c) Mantenimiento proactivo: Realizar mantenimiento preventivo y tareas de optimización para evitar problemas antes de que ocurran, como la actualización de firmware y software, la gestión de parches y la revisión de políticas de seguridad.
- d) Resolución de problemas: Investigar y solucionar problemas de red y seguridad, lo que puede incluir la colaboración con otros equipos de TI, la implementación de soluciones y la documentación de los incidentes.
- e) Análisis de rendimiento: Evaluar el rendimiento de la infraestructura de red y seguridad y proponer mejoras para optimizar la eficiencia y la capacidad de respuesta.
- f) Gestión de incidentes de seguridad: Responder a incidentes de seguridad, como brechas de datos, ataques cibernéticos o malware, e implementar medidas para mitigar los riesgos y restaurar la normalidad.
- g) Apoyo en implementación de políticas de seguridad: Ayudar en la definición y aplicación de políticas de seguridad, incluyendo la configuración de cortafuegos, sistemas de detección de intrusos y otros mecanismos de seguridad.
- h) Seguimiento de cumplimiento: Asegurarse de que la institución cumple con las normativas y regulaciones de seguridad relevantes, así como también mantener registros de auditorías realizadas.

¹⁶ En atención a la Consulta N°30 formulada por el participante SONDA DEL PERU S.A. Se precisa que el software al que se hace mención es al software de acceso remoto para brindar el soporte al personal que labora en modalidad de Teletrabajo, el cual debe estar licenciado para su uso en la entidad por parte del personal de soporte de la mesa de ayuda.

¹⁷ En atención a la Consulta N°31 formulada por el participante SONDA DEL PERU S.A. Se precisa que el "Especialista en Monitoreo de Servicios de infraestructura de red" trabajará con las consolas de monitoreo/gestión que brindará la entidad con perfiles definidos de acuerdo a la criticidad y confidencialidad de cada equipo, entre los equipos podemos indicar principalmente los siguientes:

Switches Huawei

Routers Teldat (WAN)

Sistema Proxy Fortinet.

- i) Generación de tickets a los proveedores de los servicios afectados, a fin de evaluar el cumplimiento de los SLA, contratados.

8.2.5 Jefe de Proyecto

Deberá colaborar con la gestión de los equipos de trabajo, tomar decisiones estratégicas y resolver problemas durante la etapa de inicio del servicio (3 meses). Sus funciones principales serán las siguientes:¹⁸

- a) Alineamiento hacia de objetivos: Asegurar el cumplimiento de los objetivos del servicio, identificando las necesidades y requerimientos de la red tecnológica, así como los resultados esperados.
- b) Planificación del servicio: Desarrollar un plan del servicio detallado que incluya un cronograma, asignación de recursos, presupuestos y entregables. Esto implica la creación de una estructura de desglose de trabajo (EDT) y la definición de tareas y dependencias.
- c) Gestión de riesgos: Evaluar y gestionar los riesgos potenciales del servicio en marcha, anticipando obstáculos y estableciendo planes de contingencia.
- d) Coordinación y comunicación: Coordinar las actividades del servicio, asegurando que todos los miembros estén alineados con los objetivos del proyecto. Mantener una comunicación efectiva con los interesados internos y externos, informando sobre el progreso y posibles desafíos.
- e) Supervisión y seguimiento: Supervisar el progreso del servicio, asegurándose de que se cumplan los plazos y tomando medidas correctivas cuando sea necesario.
- f) Gestión de cambios: Evaluar y gestionar las solicitudes de cambio en el alcance del servicio, asegurando que cualquier modificación se realice de manera controlada y documentada.
- g) Control de calidad: Establecer estándares de calidad y realizar auditorías para garantizar que el servicio cumple con los requisitos y las expectativas de calidad.
- h) Documentación y reporting: Exigir el registro y la documentación actualizada del servicio, proporcionando informes regulares sobre el estado del proyecto a la dirección y los interesados.
- i) Estatus del Servicio: Coordinar para el cumplimiento de todos los entregables en coordinación con el Supervisor

8.2.6 Materiales, equipos e instalaciones

El proveedor asume los costos de los materiales descartables (alcohol, silicona, marcador de tinta, entre otros) que se empleará para el servicio, así como de las herramientas (desarmador, alicate, voltímetro, crimping, probador de fase eléctrica, entre otros).

En cuanto a las instalaciones, la SUNARP facilitará ambientes de trabajo para el desarrollo de las actividades presenciales del servicio, el cual contará con la supervisión de personal de soporte designado por la Jefatura de la OTI SUNARP.¹⁹

El proveedor deberá proporcionar cuentas de correo electrónico (web mail) para su personal a efectos de realizar las coordinaciones y comunicaciones a través de dicho canal.

¹⁸ En atención a la Consulta N°19 formulada por el participante CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA se confirma que el Jefe de Proyectos participará en el servicio durante los primeros 3 meses de iniciado el servicio.

¹⁹ En atención a la Consulta N°17 formulada por el participante CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA se precisa que la entidad cuenta con el espacio, mobiliario y equipamiento necesario para la mesa de ayuda. El servicio se brindará de manera presencial para todo el personal incluido en la prestación del servicio.

9. PLAN DE TRABAJO

El postor deberá presentar obligatoriamente el plan de trabajo, el cual deberá ser presentado comomáximo a los Diez (10) días calendarios después de suscrito el contrato.

Procedimientos de atención de requerimientos y/o incidencias:

- Cronograma de mantenimientos.
- Presentación del personal designado para las actividades.
- Formato del informe mensual.
- Formato de actualización de inventario mensual.
- Detalle de los mantenimientos.

10. PRESTACIONES ACCESORIAS

No Aplica

11. MEDIDAS DE CONTROL

No Aplica

12. SEGUROS APLICABLES

No Aplica

13. SERVICIO DE BOLSA DE HORAS DE DEPORTE

El servicio de mesa de ayuda deberá incluir una bolsa de 150 horas para apoyo técnico durante el servicio, para cubrir eventualidades y trabajos fuera de jornada laboral, dentro y fuera (eventos en Lima metropolitana) de la institución.

Todos los requerimientos para la utilización de bolsa de horas, deberán ser aprobadas por el Supervisor de Contrato OTI.

14. SERVICIO DE INSTALACIÓN DE CABLEADO DE PUNTOS DE RED

El servicio de mesa de ayuda deberá incluir el servicio de instalación de cableado de puntos de red hasta un máximo de 50 puntos de red (distancia promedio de 50mt)

El servicio de cableado estructurado deberá considerar la mano de obra y componentes (RJ-45. Jack, roseta toma datos, canaletas, etc) necesarios con excepción del cable de red, el cual será provisto por la entidad. La categoría de los componentes de cableado será Cat 6.

15. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Prestación del Servicio

El plazo para la ejecución del servicio soporte y help desk es de Treinta y seis (36) meses, contado a partir del día siguiente de la firma de contrato. La entidad deberá realizar la transferencia de conocimiento dentro de los 07 días de suscrito el contrato en coordinación con el contratista.

Asimismo se precisa que el plazo para la ejecución del servicio de bolsa de horas será durante el periodo de Treinta y seis (36) meses o hasta agotar el monto contratado.²⁰

²⁰ En atención a la Consulta N°41 formulada por el participante COMPANIA TECNICA COMERCIAL S.A.C. Se precisa que lo indicado está relacionado a que la bolsa de horas puede consumirse durante el plazo de 36 meses o habiendo alcanzado las 150 horas requeridas lo que genera el agotar el monto de ese componente del contrato.

Principalmente el lugar donde se desarrollará el servicio será en los locales de:

Sede San Isidro: Av. Pardo y Aliaga 695 - San Isidro.

Sede de Surco: Av. Primavera 1878- Santiago de Surco, y/o el local donde se defina de acuerdo con los requerimientos de atención indicados por la Oficina de Tecnologías de la Información.

El servicio de Instalación de cableado de puntos de RED, se realizará en los siguientes locales:

Sede San Isidro: Av. Pardo y Aliaga 695 - San Isidro.

Sede de Surco: Av. Primavera 1878- Santiago de Surco.

La instalación de los puntos de red, se realizan a solicitud de la OTI mediante correo electrónico, la instalación se deberá realizar en un plazo no mayor de cuatro (04) días hábiles, de generada la solicitud.

16. RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)

a) Entregables previos al inicio del servicio:

- Plan de Trabajo

El Contratista deberá presentar el Plan de Trabajo conforme al numeral 9 de los términos de referencia y a los dos (02) días calendario la entidad aprobará o emitirá las observaciones al plan de trabajo presentado por el contratista.

b) Entregables del servicio:

El contratista emitirá al final de cada dos (02) meses o al finalizar los 60 días cada servicio:

(Se entregará a los siete (07) días útiles después del cierre del servicio mensual).

Informes textuales y/o gráficos que detallen la atención de tickets: incidentes y requerimientos. Estos informes tendrán como estructura básica:

- Estadísticas de atención bimestral, por área de atención, usuario solicitante, técnico asignado, tipo de aplicación, categoría del incidente o soporte, equipo informático, etc.
- Inventario bimestral de hardware y software al 100%, organizado según diversos criterios de agrupación (tipo, área, piso, usuario, estado, etc.).
- Informe por cada de mantenimiento preventivo y diagnóstico de los equipos. (02 informes en las fechas indicadas en el plan de trabajo).
- Bitácora de atenciones a usuario (bimestral).
- Estadísticas de incidentes no solucionados.
- Reportes de cumplimiento de niveles de servicio comprometidos.
- Reportes Estadísticos de los tiempos de atención de los requerimientos.
- En el informe bimestral se indicará las horas adicionales consumidas en dicho periodo, para la cual deberán evidenciar la solicitud para el consumo de dichas horas (correo electrónico, documento), el especialista asignado, las tareas realizadas y la validación del supervisor del contrato OTI.

Luego del primer mantenimiento preventivo realizado, el contratista deberá elaborar un procedimiento y un plan anual para la renovación y asignación de los activos tecnológicos de SUNARP, de acuerdo a la antigüedad y estado de los equipos informáticos.

c) Entregables al término del contrato.

- Toda información presentada y generada por el contratista será propiedad de la SUNARP, por lo tanto deberá entregar un informe donde se encuentre ubicado su estructura de carpetas y sub carpetas.
- Información del Inventario de Hardware y Software, actualizado al 100% hasta el día que concluya el contrato.
- Entregar toda la documentación, y en medio magnético los registros de los activos informáticos (inventarios), incidencias atendidas.

17. FORMA DE PAGO²¹ Y CONFORMIDAD

Servicio de Mesa de Ayuda

El pago por el servicio de Mantenimiento y Soporte se realizará en Dieciocho (18) armadas bimestrales por montos iguales, previa conformidad por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información y sobre el entregable del punto 15 b) (informes bimestrales de atenciones).

La conformidad se emitirá de acuerdo a los plazos definidos en la Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento, una vez recibido y revisado los documentos entregables (según el numeral 15 b) de los términos de referencia), siendo la Oficina de Tecnologías de la Información, la encargada de realizar la conformidad a través del personal designado para la Supervisión del contrato.

Bolsa de Horas y cableado de puntos de red

El pago se realizará de manera bimestral previo informe que detalle las horas utilizadas en el Informe Bimestral, y/o la cantidad de puntos de red instalados.

18. FORMA DE REAJUSTE

No Aplica

19. ADELANTOS

No Aplica

20. DECLARATORIA DE VIABILIDAD

No Aplica

21. PENALIDADES

La penalidad por mora se aplicará de acuerdo a lo establecido en el Art. 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones con el Estado.

22. OTRAS PENALIDADES

Entregable	Condición	Cantidad UIT	Frecuencia
------------	-----------	--------------	------------

²¹ En atención a la Observación N°18 formulada por el participante CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA no se acoge la observación, el pago de la prestación será bimestral según lo señalado en las bases administrativas.

Disponibilidad del Personal Help Desk	Por tardanza del personal durante el horario de trabajo (8:00 am hasta 17:00 pm) ²²	1%	Por cada tardanza
	Realizar más de cuatro (04) veces el cambio de personal bimestral (durante la ejecución del servicio).	3%	Al exceder los 04 cambios de personal bimestral
Niveles de Servicio para el Nivel 1 y 2	Tickets no resueltos superan el 70%	3%	Por cada Reporte de forma bimestral
	Al Superar los 25 minutos como máximo para la solución desde la generación del ticket. Nivel de Objetivo: 90% como máximo.	3%	Por cada Reporte de forma bimestral
	Al Superar los 60 minutos como máximo para la solución desde la generación del ticket.	4%	Por cada Reporte de forma bimestral.
Planes, Procedimiento, Informe, Reporte y otros.	Por el no cumplimiento de los planes, y/o procedimientos establecidos en las bases y desarrollo del servicio (Entregables) e informes, reportes o documentación bajo demanda o en el desarrollo del Servicio.	3%	Por plan, programa o procedimiento.
	Por incumplimiento de los mantenimientos preventivos de acuerdo al plan anual. La verificación se realizará y se entregará en el período correspondiente al mantenimiento realizado	3%	Por ocurrencia.
	Incumplimiento de las actividades de gestión de migración de equipos de cómputo (mala configuración, eliminación de información mala instalación de software, demora en los tiempos establecidos con el usuario, falta antivirus)	1%	Por ocurrencia.

²² En atención a la Observación N°20 formulada por el participante CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA no se acoge la observación, el horario del personal se ha definido en atención a las necesidades institucionales y su incumplimiento conlleva a la aplicación de penalidades de acuerdo a las bases administrativas.

Gestión del Servicio.	Derivación inadecuada del primer nivel o del segundo nivel al tercer nivel de atención. Se evidenciará cuando el tercer nivel indique bajo evidencia que el primer nivel o segundo nivel podrá solucionar la atención.	1%	Por ocurrencia.
	Incumplimiento de la prohibición de que un personal Help Desk acceda en forma remota o local a un computador sin la debida autorización del usuario.	3%	Por ocurrencia
	No generar ticket en el plazo requerido en el servicio.	1%	Por ocurrencia.
	Mal funcionamiento de un equipo al que se ha brindado Mantenimiento preventivo (a las 48 horas de sucedido el mantenimiento, se cuentan días útiles). ²³	2%	Por ocurrencia.

A fin de cada dos meses, el CONTRATISTA enviara un reporte con los requerimientos e incidentes registrados en el software de mesa de ayuda (el software de mesa de ayuda será proporcionado por Sunarp), lo cual podrá ser verificado por la OTI para notificar al área de administración en caso de que hubiese que aplicar una penalidad.

23.SUBCONTRATACIÓN

No Aplica

24.CONFIDENCIALIDAD

Para el desarrollo de las actividades, la SUNARP facilitará información antes y durante la ejecución del servicio, así como todo aquello que se genere producto del servicio, el postor y el personal que asigne, guardará absoluta reserva de dicha información, no transfiriendo a terceros.

Se suscribirá un pacto de confidencialidad, en virtud del cual el contratista se obligará a no difundir, ni aplicar, ni comunicar a terceros información, base de datos ni cualquier otro aspecto relacionado a la SUNARP a la que tenga acceso durante la ejecución del servicio, durante la etapa de garantía del mismo e inclusive una vez finalizado el presente servicio; aun cuando el personal ya renuncie y no permanezca en la empresa que brinda el servicio. En el caso de que el Contratista incumpla el pacto de confidencialidad, la SUNARP a su sola discreción podrá rescindir el contrato, y además adoptar las acciones legales que correspondan. Este pacto deberá ser firmado por todo el personal que trabaje para el contratista y será presentado con los demás documentos para la firma del contrato.

²³ En atención a la Observación N°21 formulada por el participante CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA no se acoge la observación, el hardware y software son componentes para el funcionamiento de los equipos, y están incluidos dentro de las posibles causas de mal funcionamiento de un equipo.

25. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La conformidad del servicio, por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información de la Sede Central de la SUNARP no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto en la Ley de Contrataciones del Estado.

El plazo de responsabilidad es por el periodo de 36 meses.

26. NORMA ESPECIFICA

No Aplica

27. PROPIEDAD INTELECTUAL

No Aplica

28. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

Esquema mixto de Suma Alzada y precios Unitarios:

28.1 Servicio de Soporte y Helpdesk (Suma alzada).

28.2 Bolsa de Horas (precios unitarios).

28.3 Cableado de Puntos de red (precios unitarios).

29. SEGUROS

La empresa contratista deberá cumplir con lo establecido en la Ley N° 29783 SST y su reglamento; asimismo, se compromete a cumplir con el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la SUNARP, el cual se encuentra en forma digital en la página web <https://www.sunarp.gob.pe/sst.asp>; además deberá remitir la póliza de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - SCTR para la suscripción del contrato, el mismo que deberá estar vigente durante la ejecución del servicio.

30. DEL CONTRATISTA

- a) El contratista deberá adoptar las medidas necesarias de seguridad a la ejecución de los trabajos, a fin de evitar accidentes a su personal y/o a terceros, haciéndose responsable de los daños que se pueda ocasionar en el desarrollo del contrato; siendo responsable del uso de equipos de seguridad obligatorio por parte del personal.
- b) La Entidad, no será responsable en casos de accidentes, daños, mutilaciones, invalidez o muerte de los trabajadores.
- c) Contratista o a terceras personas, que pudieran ocurrir en la ejecución del contrato con ocasión como consecuencia del mismo.
- d) El contratista, proporcionará seguros a sus trabajadores y por los daños a terceros (Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo SCTR).
- e) El Contratista incluirá el uso de sus propios recursos humanos, herramientas, útiles, materiales y equipos, por lo que la oferta deberá ser presupuestada a todo costo y por tanto a la Entidad no le debe significar costo adicional al presupuesto por el Contratista.
- f) El Contratista será responsable ante la Entidad por los daños, pérdidas y sustracciones que pudiera ocasionar su personal durante la vigencia del contrato, debiendo en su caso reparar o reemplazar a satisfacción de la Entidad, las instalaciones, muebles, equipos y demás enseres de su propiedad o de terceros.
- g) El contratista es responsable de la correcta ejecución del contrato, aplicando las mejores técnicas, uso de mano de obra calificada y herramientas adecuadas; cualquier daño a la estructura, personal y/o bien de la Entidad, será responsabilidad del contratista.
- h) El personal del contratista deberá estar identificado, con implementos de seguridad apropiados que garanticen la seguridad ejecución mismo. Deberá contar con indumentaria de protección

individual, herramientas y equipos adecuados para la ejecución del servicio y será de entera responsabilidad del contratista.

- i) El contratista es responsable directo del personal destacado para la ejecución del contrato, no existiendo ningún vínculo de dependencia laboral en dicho personal y la SUNARP. En consecuencia, el contratista está obligado a asumir los gastos directos e indirectos que efectúe su personal para cumplir con los servicios contratados, tales como: Pago de Remuneraciones, horas extras, compensaciones por tiempo deservicios, vacaciones, gratificaciones, seguros y cualquier otro concepto de índole laboral creado o por crearse.
- j) El contratista está en la obligación de controlar que los equipos, herramientas, materiales y/o insumos se encuentren en óptimas condiciones para la ejecución del servicio.
- k) El contratista deberá llevar a cabo una limpieza total al concluir los trabajos, dejando las áreas de trabajo limpias.

31. CLAUSULA 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

ANEXO A

SIN GARANTÍA - Relación de PCs mantenimiento y Soporte

MARCA	MODELO	CANTIDAD
HP	ELITEDESK 800 G1 SFF	1
HP	ELITEDESK 800 G3 SFF	4
DELL	OPTIPLEX 7050	40
DELL	OPTIPLEX 7070	95
LENOVO	THINKCENTRE M920S	74
LENOVO	THINKSTATION P320	36
	TOTAL	250

Relación de ALL IN ONE - Mantenimiento y Soporte

MARCA	MODELO	CANTIDAD
DELL	OPTIPLEX 7450 AIO	3

Relación de Impresoras - Mantenimiento y Soporte

MARCA	MODELO	CANTIDAD
HP	COLOR LASERJET MFP M577	10
HP	LASERJET ENTERPRISE MFP M631	14
HP	LASERJET PRO MFP M521DN	68
XEROX	PHASER 5550 DN	1
XEROX	PHASER 6700 DN	1
	TOTAL	94

Relación de Escáner - Mantenimiento y Soporte

MARCA	MODELO	CANTIDAD
KODAK	I3500	23
CANON	I4200	7
	TOTAL	30

ANEXO B

CON GARANTÍA

Relación de Computadoras – Soporte

MARCA	MODELO	CANTIDAD	Caduca Garantía
HP	HP PRO SFF 400 G9	198	(11/11/2025)
HP	PRODESK 400 G7 SFF	9	(02/10/2024)
TOTAL		207	

Relación de LAPTOP – Soporte

MARCA	MODELO	CANTIDAD	Caduca Garantía
HP	ELITE DRAGONFLY G2	20	30/12/2024
HP	PROBOOK 440 G8	33	5/01/2025
HP	ZBOOK FIREFLY 15 G8	10	29/12/2024
LENOVO	THINKPAD L15	20	7/04/2024
TOTAL		83	

ANEXO C

CATÁLOGO DE SERVICIO DE TI

CÓDIGO	SERVICIOS
1	SPRL
2	PSI
3	Formelec
4	Alerta registral
5	SID
6	Consulta Vehicular Gratuita
7	Formularios de inmatriculación electrónica
8	Solución Rectificación de Oficio
9	Servicio Web de presentación electrónica
10	SIGCAT
11	Módulo de registro de programas de inclusión social
12	Call Center - Aló SUNARP
13	Directorio Activo
14	Virtualización de App
15	Servicio de Backup
16	Telefonía IP
17	Internet
18	Seguridad Perimetral
19	Mesa de Ayuda
20	Página Web Institucional
21	Correo electrónico
22	Intranet
23	Replicador MQ
24	SIR
25	SARP
26	SIR RPV
27	SIR MINERO
28	Consulta Registral
29	Mesa de partes

30	Título archivado
31	Caja Diario
32	SCUNAC

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	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • COORDINADOR DE MESA DE AYUDA (Cantidad: 1) Ingeniero titulado en alguna de las siguientes especialidades de ingeniería: de Sistemas o Informática o Electrónica o Telecomunicaciones o “Computación y Sistemas” o software o "Seguridad Informática" o "Computación e Informática" o "Sistemas de información".^{24 25 26} • TÉCNICO DEL SERVICIO (Cantidad: 3)²⁷ Técnico titulado de las especialidades de: Sistemas o computación e informática o Electrónica o "Redes y Comunicaciones de Datos" o "Computación y Sistemas" o "Electrónica de Sistemas computarizados" o "Redes y Comunicaciones".²⁸

²⁴ En atención a la Consulta N°04 formulada por el participante ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C. se confirma parcialmente lo indicado en la consulta respecto de otras especialidades. En tal sentido se adicionarán las siguientes especialidades para el caso del Coordinador de Mesa de Ayuda:

Ingeniería de software

Ingeniería de Seguridad Informática

Ingeniería de Computación e Informática.

²⁵ En atención a la Consulta N°22 formulada por el participante CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA no se confirma, de acuerdo con diversos pronunciamientos del OSCE los Términos de Referencia incluidos en las bases deben ser precisos, motivo por el cual se precisan las especialidades que serán consideradas para cada caso.

²⁶ En atención a la Consulta N°33 formulada por el participante SONDA DEL PERU S.A. se confirma que se aceptará personal con formación en la especialidad de ingeniería de sistemas de información.

²⁷ En atención a la Consulta N°35 formulada por el participante SONDA DEL PERU S.A. se precisa que de acuerdo con lo indicado en los numerales 8.2.2 y 8.2.3 de los Términos de Referencia incluidos en las bases administrativas, las funciones que realizarán el operador y el técnico son distintas, lo que motiva diferente requerimiento en la formación del personal indicado.

²⁸ En atención a la Consulta N°05 formulada por el participante ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C. se confirma parcialmente, y se adicionarán las siguientes especialidades:

-Redes y Comunicaciones de Datos

-Computación y Sistemas

-Electrónica de Sistemas computarizados

-Redes y Comunicaciones.

	<p>Adicionalmente se aceptarán Bachiller o profesional titulado de las especialidades indicadas. ^{29 30 31 32}</p> <ul style="list-style-type: none"> • OPERADOR DE MESA DE AYUDA (Cantidad: 3) <p>Con estudios Técnicos de las especialidades de: Sistemas o computación e informática o Electrónica. ^{33 34}</p> <p>Se aceptará personal bachiller o profesional titulado de las especialidades indicadas. ³⁵</p> <ul style="list-style-type: none"> • ESPECIALISTA EN MONITOREO DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA DE RED Y SEGURIDAD (Cantidad: 1) ³⁶ <p>Contar con grado de instrucción mínimo de bachiller en Ingeniería Electrónica o Telecomunicaciones o Sistemas o Informática o Computación o ingeniería industrial o ingeniería de redes y comunicaciones o Ingeniería de sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y redes o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas y Computo o Ingeniería de</p>
--	--

²⁹ En atención a la Consulta N°06 formulada por el participante ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C. se confirma parcialmente, y se precisa que para el caso del Técnico del Servicio, se aceptarán adicionalmente Bachiller o profesional titulado de las siguientes especialidades:

Sistemas o computación e informática o Electrónica o "Redes y Comunicaciones de Datos" o "Computación y Sistemas" o "Electrónica de Sistemas computarizados" o "Redes y Comunicaciones".

³⁰ En atención a la Consulta N°07 formulada por el participante ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C. se confirma parcialmente, y se precisa que las especialidades son las siguientes:

Sistemas o computación e informática o Electrónica o "Redes y Comunicaciones de Datos" o "Computación y Sistemas" o "Electrónica de Sistemas computarizados" o "Redes y Comunicaciones".

³¹ En atención a la Consulta N°12 formulada por el participante PLATINO247 S.A.C. se precisa que el requerimiento de técnico titulado es un requerimiento mínimo, por lo que se aceptará como válido a personal propuesto con grado académico Bachiller o profesional titulado de las especialidades de: Sistemas o computación e informática o Electrónica o "Redes y Comunicaciones de Datos" o "Computación y Sistemas" o "Electrónica de Sistemas computarizados" o "Redes y Comunicaciones".

³² En atención a la Consulta N°15 formulada por el participante SOLUCIONES DIGITALES RCHC S.A.C. se confirma parcialmente, en el caso del Técnico del Servicio, se aceptarán adicionalmente bachiller o ingeniero de las especialidades indicadas en base. Para el coordinador de Mesa de Ayuda las especialidades admitidas son las siguientes:

Ingeniería de Sistemas o Informática o Electrónica o Telecomunicaciones o "Computación y Sistemas" o software o "Seguridad Informática" o "Computación e Informática".

³³ En atención a la Consulta N°26 formulada por el participante SONDA DEL PERU S.A. se confirma que los estudios técnicos deben haberse concluido.

³⁴ En atención a la Consulta N°34 formulada por el participante SONDA DEL PERU S.A. se precisa que las funciones del operador y técnico son distintas, lo que motiva un requerimiento distinto para el personal indicado. Con relación a los estudios, estos deben haber sido culminados, no se aceptarán carreras cortas de 6 meses o 1 año, y tampoco se aceptarán estudios inconclusos con la finalidad de asegurar que el servicio cuente con personal debidamente preparado para las funciones a realizar.

³⁵ En atención a la Consulta N°42 formulada por el participante COMPANIA TECNICA COMERCIAL S.A.C. Se precisa lo siguiente:

1.- El operador debe haber culminado los estudios técnicos, no siendo necesario que cuente con el título técnico.

2.- De acuerdo con la 1ra respuesta esto no será aceptado.

3.- Se aceptará personal bachiller o titulado de las especialidades indicadas en bases.

³⁶ En atención a la Consulta N°43 formulada por el participante COMPANIA TECNICA COMERCIAL S.A.C. No se acoge la observación en cuanto a los numerales 1) y 2) de la observación presentada, de acuerdo con las bases estandarizadas el rubro FORMACIÓN ACADÉMICA incluye cursos de capacitación indicando su respectiva duración. Asimismo, lo requerido en dicho rubro son certificados de cursos de capacitación, no certificaciones que se obtienen producto de un examen como es el caso del CCNA mencionado.

	<p>Sistemas e Informática o Ingeniería de Sistemas Computacionales o Ingeniería de Sistemas y Computación.^{37 38 39}</p> <p>Técnicos Titulados "en las especialidades de: Computación, sistemas, informática, redes, redes y comunicaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • JEFE DE PROYECTO (Cantidad: 1) <p>Ingeniero titulado con especialidad en Ingeniería Electrónica o Telecomunicaciones o Sistemas o Informática o Computación o Ingeniería industrial o Ingeniería de redes y comunicaciones o Ingeniería de sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y redes o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas y Computo o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Sistemas Computacionales o Ingeniería de Sistemas y Computación, o Ingeniería de Software.⁴⁰</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El grado o título profesional será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso el grado o título profesional no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentarla copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
B.1.2	CAPACITACIÓN⁴¹
	<u>Requisitos:</u>

³⁷ En atención a la Consulta N°08 formulada por el participante ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C. no se confirma, por lo que deberán considerarse las especialidades indicadas en las bases, las cuales ya se incluyeron diversas especialidades que fueron incorporadas en la primera convocatoria.

³⁸ En atención a la Consulta N°09 formulada por el participante ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C. se precisa que el perfil mínimo requerido para el Especialista en Monitoreo de Servicios de infraestructura de red y seguridad es de bachiller, por lo que la consulta referida al perfil mínimo es errónea respecto de lo indicado en bases.

³⁹ En atención a la Consulta N°25 formulada por el participante SONDA DEL PERU S.A. se precisa que según el Artículo 44 de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, el Bachiller es un grado.

⁴⁰ En atención a la Consulta N°10 formulada por el participante ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C. se confirma parcialmente, y se adicionará la siguiente especialidad: Ingeniería de Software.

⁴¹ En atención a la Consulta N°36 formulada por el participante SONDA DEL PERU S.A. se precisa que se aceptarán certificados de cursos de cableado realizados por Internet. . No se aceptarán cursos internos. La entidad se reserva la potestad de verificación de los certificados presentados en el presente proceso.

	<p>Para el Coordinador de Mesa de Ayuda^{42 43 44}</p> <ul style="list-style-type: none">• Contar con curso ITIL Foundations o Practitioners, certificado con una duración no menor de 24 horas.• Contar con curso de gestión de proyectos, con una duración no menor de 40 horas de duración.• Contar con los siguientes 2 cursos:^{45 46}<ol style="list-style-type: none">1) Windows 10 o Windows 11, con una duración de 30 horas.2) "Windows Server 2016" o "Windows Server 2019" o "Windows Server" de versión superior a 2019, con una duración mínima de 30 horas.⁴⁷• Contar con cursos de infraestructura de red: cableado estructurado con una duración no menor de 24 horas. <p>Para el Técnico de Mesa de Ayuda</p> <ul style="list-style-type: none">• Contar con curso de sistemas operativos Windows 10/11, con una duración no menor de 30 horas de duración.• Contar con curso de mantenimiento o reparación de equipos de cómputo (PCs, Impresoras, Escaner, Monitor u otro), con una duración no menor de 24 horas de duración.• Contar con curso de ITIL 4 Foundations, certificado con una duración no menor de 24 horas.• Contar con cursos en infraestructura de red: cableado estructurado, 24 horas de duración. <p>Para el Operador de Mesa de Ayuda</p> <ul style="list-style-type: none">• Contar con curso de sistemas operativos Windows 10/11, con una duración no menor de 30 horas de duración• Contar con estudios con acreditación en soporte y/o ensamblaje de pc, impresoras, escáneres, no menor de 24 horas.
--	--

⁴² En atención a la Consulta N°29 formulada por el participante SONDA DEL PERU S.A. no se confirma lo solicitado por el participante, de acuerdo con las bases estandarizadas, las capacitaciones deben indicar las horas cursadas.

⁴³ En atención a la Consulta N°37 formulada por el participante SONDA DEL PERU S.A. No se confirma, se precisa que el personal Coordinador tendrá a cargo el detalle de las actividades para las atenciones de cableado incluido en el presente servicio.

⁴⁴ En atención a la Consulta N°39 formulada por el participante SONDA DEL PERU S.A. Se precisa que al estar incluido en el alcance del servicio el cableado de puntos de red, el personal que forma parte del servicio debe contar con capacitación en este componente de servicio, para los diferentes roles que cumplan, en la planificación, coordinación y ejecución, con excepción de los operadores que tendrán a cargo la atención en el Call Center.

⁴⁵ En atención a la Consulta N°11 formulada por el participante ALFIL CONSULTORIA & COMUNICACIONES S.A.C. se precisa que el requerimiento es contar con los siguientes 2 cursos:

1) Windows 10 o Windows 11, con una duración de 30 horas.
2) "Windows Server 2016" o "Windows Server 2019" o "Windows Server" de versión superior a 2019, con una duración mínima de 30 horas.

⁴⁶ En atención a la Consulta N°13 formulada por el participante PLATINO247 S.A.C. se precisa que el requerimiento es contar con los siguientes 2 cursos:

1) Windows 10 o Windows 11, con una duración de 30 horas.
2) "Windows Server 2016" o "Windows Server 2019" o "Windows Server" de versión superior a 2019, con una duración mínima de 30 horas.

⁴⁷ En atención a la Consulta N°14 formulada por el participante PLATINO247 S.A.C. se confirma parcialmente, y se precisa que se aceptarán adicionalmente cursos de Windows Server de versiones superiores a Windows 2019.

	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con estudios/entrenamiento en software de atención de centro de contacto / call center, con una duración no menor de 12 horas <p>Para el Especialista en Monitoreo de Servicios de Infraestructura y Seguridad⁴⁸</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con cursos de Networking, configuración de switches y/o routers.y/o telefonía, con una duración no menor de 24 horas • Contar con curso CCNA Routing & Switching, o CompTIA Network+, o equivalente (currícula), con al menos 20 horas, certificado verificable a través de internet. • Contar con curso CCNA Security, o CompTIA Security+, o equivalente (currícula), con al menos 20 horas, certificado verificable a través de internet. • Contar con cursos de infraestructura de red: cableado estructurado, con una duración no menor de 24 horas <p>Para el Jefe de Proyecto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con curso de gestión de proyectos, con una duración no menor de 40 horas de duración. • Contar con cursos de Networking y seguridad, acumulando un total de 40 horas. • Contar con cursos de infraestructura de red: cableado estructurado, con una duración no menor de 24 horas <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará con copia simple de constancias o certificados de entrenamiento o participación en cursos de capacitación.</p>
B.1.3	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Para el Coordinador de mesa de ayuda</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral mínima de Tres (03) años realizando labores de Coordinador de Mesa de ayuda o Supervisor de Mesa de ayuda o Mesa de Servicios o Central de Helpdesk o Coordinador de Mantenimiento Preventivo para equipos de comunicaciones o Coordinación de proyectos de Tecnología de Información.⁴⁹ <p>Para el Técnico de mesa de ayuda</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral mínima de Tres (03) años realizando labores de técnico o especialista, de soporte técnico o soporte informático. <p>Para el Operador de mesa de ayuda</p>

⁴⁸ En atención a la Consulta N°38 formulada por el participante SONDA DEL PERU S.A. No se confirma, lo requerido en los requisitos de calificación son cursos de capacitación y deben cumplir con las horas requeridas. La entidad se reserva la potestad de verificación de los certificados presentados en el presente proceso.

⁴⁹ En atención a la Consulta N°32 formulada por el participante SONDA DEL PERU S.A. se confirma parcialmente, para el caso del Jefe de Proyecto se aceptará la experiencia en Gestión de Proyectos de Telecomunicaciones y/o infraestructura estratégica. En el caso del Coordinador de Mesa de Ayuda se aceptará la experiencia en Coordinación de proyectos de Tecnología de Información.

	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia laboral mínima de Dos (02) años realizando labores de técnico o especialista u operador, de atención o recepción de solicitudes de soporte informático o mesa de ayuda o helpdesk Experiencia en atención telefónica en centros de soporte, mínimo un (01) año. <p>Para el Especialista en Monitoreo de Servicios de Infraestructura y Seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> Experiencia laboral mínima de Tres (03) años en la implementación de proyectos tecnológicos y/o proyectos de infraestructura de red y/o proyectos de seguridad informática. <p>Para el Jefe de Proyecto</p> <ul style="list-style-type: none"> Experiencia laboral mínima de Tres (03) años ocupando el cargo de Jefe de Proyecto en la implementación de proyectos tecnológicos y/o proyectos de infraestructura de red y/o proyectos de seguridad informática y/o de Proyectos de Telecomunicaciones y/o infraestructura estratégica. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p>
C	EXPERIENCIA DEL POSTOR
C.1	FACTURACIÓN
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 600,000 por la contratación de servicios similares al objeto de la convocatoria y/o en la actividad, durante un periodo de ocho (08) Años a la fecha de la presentación de ofertas.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: ⁵⁰</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de soporte técnico de equipamiento informático - Servicio de Mesa de ayuda o Helpdesk de TI - Servicio de soporte y mantenimiento de equipos de computo - Servicio de mantenimiento preventivo y correctivos a computadoras, servidores, impresoras, scanner, y/o multifuncionales - Servicios de mantenimiento preventivo de equipos informáticos.

⁵⁰ En atención a la Observación N°23 formulada por el participante CARRIER & ENTERPRISE NETWORK SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA se acoge la observación, por lo que se agregará como servicios similares los siguientes:
 -SERVICIOS DE MESA DE AYUDA Y SOPORTE TECNICO
 -SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN MATERIA DE SOPORTE MICROINFORMATICA, INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y SOPORTE ESPECIALIZADO SAP
 - SERVICIO DE SOPORTE TECNICO INFORMATICO. SERVICIO NIVEL 2
 - SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN Y/O MANTENIMIENTO EN EQUIPOS DE COMUNICACIONES.

- Servicios de mantenimiento en equipos de comunicaciones/comunicaciones unificadas.
- **Servicios de mesa de ayuda y soporte tecnico**
- **Servicios especializados en materia de soporte microinformatica, infraestructura, comunicaciones y soporte especializado sap**
- **Servicio de soporte tecnico informatico. servicio nivel 2**
- **Servicios de implementación y/o mantenimiento en equipos de comunicaciones.**

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹⁴, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

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

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada 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

	<p>reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo N° 9.</p> <p>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.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad</p>
	<div> <div>Importante</div> <div> <p><input type="checkbox"/> <i>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.</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".</i></p> </div> </div>

Importante

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

CAPÍTULO IV
FACTORES DE EVALUACIÓN

La evaluación se realiza sobre la base de cien (100) puntos.
 Para determinar la oferta con el mejor puntaje y el orden de prelación de las ofertas, se considera lo siguiente:

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

Importante

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

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 y Help Desk en la Sede Central SUNARP”, que celebra de una parte **SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS**, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20267073580, con domicilio legal en Av. Primavera N° 1878, Santiago de Surco, representada por [...], identificado con DNI N° [...], y de otra parte [...], con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], inscrita en la Ficha N° [...] Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], debidamente representado por su Representante Legal, [...], con DNI N° [...], según poder inscrito en la Ficha N° [...], Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [...], el comité de selección adjudicó la buena pro de la Adjudicación Simplificada N°02-2024-SUNARP derivada del **CONCURSO PÚBLICO N°08-2023-SUNARP-Primera Convocatoria** para la “Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP”, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la “Contratación del Servicio de Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP”.

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

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

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

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

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

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato es de Treinta y Seis (36) meses, el mismo que se computa a partir del día siguiente de la firma de contrato.

CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS

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

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

Importante

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

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

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 NOVENA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por la Oficina de Tecnologías de Información 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 DÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

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

CLÁUSULA UNDÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

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

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de Tres (03) años contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES

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

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

Donde:

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

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

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

OTRAS PENALIDADES

Entregable	Condición	Cantidad UIT	Frecuencia
Disponibilidad del Personal Help Desk	Por tardanza del personal durante el horario de trabajo (8:00 am hasta 17:00 pm)	1%	Por cada tardanza
	Realizar más de cuatro (04) veces el cambio de personal bimestral (durante la ejecución del servicio).	3%	Al exceder los 04 cambios de personal bimestral
Niveles de Servicio para el Nivel 1 y 2	Tickets no resueltos superan el 70%	3%	Por cada Reporte de forma bimestral
	Al Superar los 25 minutos como máximo para la solución desde la generación del ticket. Nivel de Objetivo: 90% como máximo.	3%	Por cada Reporte de forma bimestral
	Al Superar los 60 minutos como máximo para la solución desde la generación del ticket.	4%	Por cada Reporte de forma bimestral.
Planes, Procedimiento, Informe, Reporte y otros.	Por el no cumplimiento de los planes, y/o procedimientos establecidos en las bases y desarrollo del servicio (Entregables) e informes, reportes o documentación bajo demanda o en el desarrollo del Servicio.	3%	Por plan, programa o procedimiento.
Gestión del Servicio.	Por incumplimiento de los mantenimientos preventivos de acuerdo al plan anual. La verificación se realizará y se entregará en el período correspondiente al mantenimiento realizado	3%	Por ocurrencia.
	Incumplimiento de las actividades de gestión de migración de equipos de cómputo (mala configuración, eliminación de información mala instalación de software, demora en los tiempos establecidos con el usuario, falta antivirus)	1%	Por ocurrencia.
	Derivación inadecuada del primer nivel o del segundo nivel al tercer nivel de atención. Se evidenciará cuando el tercer nivel indique bajo evidencia que el primer nivel o segundo nivel podrá solucionar la atención.	1%	Por ocurrencia.
	Incumplimiento de la prohibición de que un personal Help Desk acceda en forma remota o local a un computador sin la debida autorización del usuario.	3%	Por ocurrencia
	No generar ticket en el plazo requerido en el servicio.	1%	Por ocurrencia.
	Mal funcionamiento de un equipo al que se ha brindado Mantenimiento preventivo(a las	2%	Por ocurrencia.

	48 horas de sucedido el mantenimiento, se cuentan días útiles).		
--	---	--	--

A fin de cada dos meses, el CONTRATISTA enviara un reporte con los requerimientos e incidentes registrados en el software de mesa de ayuda (el software de mesa de ayuda será proporcionado por Sunarp), lo cual podrá ser verificado por la OTI para notificar al área de administración en caso de que hubiese que aplicar una penalidad.

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: ANTICORRUPCIÓN

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

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

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

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 SÉXTA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

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

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

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

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

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

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 Digitales⁵¹.

⁵¹ 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>

ANEXOS

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACION SIMPLIFICADA N°02-2024-SUNARP DERIVADA DEL CONCURSO PÚBLICO N° 08-2023-SUNARP-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 ⁵²		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 servicios⁵³

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.

52 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. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

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

Importante

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

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

ADJUDICACION SIMPLIFICADA N°02-2024-SUNARP DERIVADA DEL CONCURSO PÚBLICO N° 08-2023-SUNARP-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 ⁵⁴		Sí		No	
Correo electrónico :					

Datos del consorciado 2					
Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE ⁵⁵		Sí		No	
Correo electrónico :					

Datos del consorciado ...					
Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE ⁵⁶		Sí		No	
Correo electrónico :					

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

54 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. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento. Para dichos efectos, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

55 Ibídem.

56 Ibídem.

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 servicios⁵⁷

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.

⁵⁷ Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 2

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

**ADJUDICACION SIMPLIFICADA N°02-2024-SUNARP DERIVADA DEL CONCURSO PÚBLICO N°
08-2023-SUNARP-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

**ADJUDICACION SIMPLIFICADA N°02-2024-SUNARP DERIVADA DEL CONCURSO PÚBLICO N°
08-2023-SUNARP-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 Soporte y Help Desk en la Sede Central SUNARP, de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

**ADJUDICACION SIMPLIFICADA N°02-2024-SUNARP DERIVADA DEL CONCURSO PÚBLICO N°
08-2023-SUNARP-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 según el plazo siguiente:

El plazo para la ejecución del servicio soporte y help desk es de Treinta y seis (36) meses, contado a partir del día siguiente de la firma de contrato. La entidad deberá realizar la transferencia de conocimiento dentro de los 07 días de suscrito el contrato en coordinación con el contratista.

Asimismo se precisa que el plazo para la ejecución del servicio de bolsa de horas será durante el periodo de Treinta y seis (36) meses o hasta agotar el monto contratado.

La instalación de los puntos de red, se realizan a solicitud de la OTI mediante correo electrónico, la instalación se deberá realizar en un plazo no mayor de cuatro (04) días hábiles, de generada la solicitud.

[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

ADJUDICACION SIMPLIFICADA N°02-2024-SUNARP DERIVADA DEL CONCURSO PÚBLICO N° 08-2023-SUNARP-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 a la **ADJUDICACION SIMPLIFICADA N°02-2024-SUNARP DERIVADA DEL CONCURSO PÚBLICO N° 08-2023-SUNARP-Primera Convocatoria**.

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] | [%]
58 |
|----|---|-------------|

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

- | | | |
|----|---|-------------|
| 2. | OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] | [%]
59 |
|----|---|-------------|

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

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

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%60

[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.

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

ANEXO N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACION SIMPLIFICADA N°02-2024-SUNARP DERIVADA DEL CONCURSO PÚBLICO N° 08-2023-SUNARP-Primera Convocatoria

Presente.-

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

OFERTA A PRECIOS UNITARIOS DE LOS COMPONENTES SIGUIENTES:

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTO
SERVICIO DE BOLSA DE HORAS	150		
Cableado de Puntos de red	50		
Monto del componente a precios unitarios			

OFERTA A SUMA ALZADA DE LOS COMPONENTES SIGUIENTES:

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
SERVICIO DE SOPORTE Y HELP DESK	
Monto del componente a suma alzada	

Monto total de la oferta	
--------------------------	--

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Firma, Nombres y Apellidos del postor o

Representante legal o común, según corresponda

Importante

- El postor debe consignar en su oferta los precios unitarios de los componentes previstos para este sistema en el presente anexo y por un monto fijo integral de los componentes previstos a suma alzada.
- El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:
Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN]."

ANEXO N° 8
EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACION SIMPLIFICADA N°02-2024-SUNARP DERIVADA DEL CONCURSO PÚBLICO N° 08-2023-SUNARP-Primera Convocatoria

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

°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP 61	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO62	EXPERIENCIA PROVENIENTE63 DE:	MONEDA	IMPORTE 64	TIPO DE CAMBIO VENTA 65	MONTO FACTURADO ACUMULADO66
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										

61 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.

62 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.

63 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”*.

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

65 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.

66 Consignar en la moneda establecida en las bases.

°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP 61	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO62	EXPERIENCIA PROVENIENTE63 DE:	MONEDA	IMPORTE 64	TIPO DE CAMBIO VENTA65	MONTO FACTURADO ACUMULADO66
10										
	...									
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 9

DECLARACIÓN JURADA

(NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N°02-2024-SUNARP DERIVADA DEL CONCURSO PÚBLICO N°
08-2023-SUNARP-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/rmp/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

**ADJUDICACION SIMPLIFICADA N°02-2024-SUNARP DERIVADA DEL CONCURSO PÚBLICO N°
08-2023-SUNARP-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.*