

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

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



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

SIMBOLOGÍA UTILIZADA:

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

CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:

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

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.

BASES INTEGRADAS

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

CONCURSO PÚBLICO N°001-2023-COFIDE

PRIMERA CONVOCATORIA

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE
ARRENDAMIENTO, GESTION, SOPORTE TECNICO Y
MANTENIMIENTO DE CENTRAL TELEFÓNICA IP**

DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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

SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

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

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

1.2. CONVOCATORIA

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

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

Importante

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

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

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

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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

Importante

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

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

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

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

Advertencia

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

Importante

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

1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados 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 pagado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

Importante

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

1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

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>

Importante

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

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

1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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

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

1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

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

1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

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

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

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

Importante

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

CAPÍTULO II SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

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

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

Importante

- *Una vez otorgada la buena pro, el comité de selección, está en la obligación de permitir el acceso de los participantes y postores al expediente de contratación, salvo la información calificada como secreta, confidencial o reservada por la normativa de la materia, a más tardar dentro del día siguiente de haberse solicitado por escrito.*
Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el comité de selección.
- *A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.*
- *El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE.*

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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

CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

3.2. GARANTÍAS

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

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

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

Importante

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

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

Importante

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

Advertencia

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

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

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

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

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

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

3.5. ADELANTOS

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

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

3.8. PAGOS

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

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

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

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

Advertencia

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

3.9. DISPOSICIONES FINALES

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

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Corporación Financiera de Desarrollo S.A. – COFIDE
RUC N° : 20100116392
Domicilio legal : Calle Augusto Tamayo N° 160 San Isidro
Teléfono: : 615 4000
Correo electrónico: : kpacheco@cofide.com.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del servicio de implementación y gestión de una solución de central telefónica IP con integración a MSTeams bajo el servicio de arrendamiento.

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Acta de aprobación de expediente de fecha 14 de marzo de 2023.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Directamente Recaudados.

Importante

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

1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de ESQUEMA MIXTO DE SUMA ALZADA Y PRECIOS UNITARIOS, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

- **Suma Alzada:** Se ha fijado un límite de cantidades mensuales como línea base para cada perfil del servicio requerido. COFIDE pagará al CONTRATISTA el costo total de la línea base de manera mensual.
- **Precios unitarios:** Se ha estimado cantidades adicionales por cada perfil del servicio, que se utilizará a demanda, la cantidad utilizada en esta modalidad será cancelada en función al perfil y cantidades requeridas por COFIDE.

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No aplica.

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de acuerdo al siguiente detalle, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

El plazo total es de 36 meses, el cual se distribuye de acuerdo al siguiente cuadro:

ENTREGA	PLAZO
Etapa PRE OPERATIVA: Desmontaje, implementación y capacitación <i>*Según el numeral 9.1</i>	120 días calendarios (contados desde la fecha indicada en el acta de inicio de esta etapa).
ETAPA OPERATIVA: Gestión y Operación (Servicio mensual) <i>*Según el numeral 9.2</i>	32 meses (contados desde la fecha en Acta de Inicio de esta etapa; <u>cada servicio se contabilizará como mensual para efectos de pago</u>).
ETAPA DE TRANSFERENCIA Y CIERRE: Transferencia y cierre <i>*Según el numeral 9.3</i>	Inicia a los 30 meses del acta de inicio de la etapa Operativa.

Esquema resumen de plazos de entrega por etapa:

ETAPAS / MESES	1	2	3	4	5	~	35	36
Etapa Pre-Operativa	30 días	30 días	30 días	30 días				
Etapa Operativa					32 meses			
Etapa Cierre							30 días	30 días

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 el importe de S/. 5.00 (cinco con 00/100 Soles) a nuestra Cta. Cte. N° 193-0245964-0-83, código CCI N° 002 193 0002 4596 4083 11, del Banco de Crédito del Perú (BCP), luego acercarse al Departamento de Compras de COFIDE a recoger las bases, previa presentación del voucher de depósito.

Importante

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

1.10. BASE LEGAL

- Ley N° 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".
- Ley N° 31640 "Ley de Endeudamiento del Sector Público para el año 2023".
- Acuerdo de Directorio N° 002-2022/013-FONAFE, mediante el que FONAFE aprueba el Presupuesto del año 2023 de COFIDE.
- Resolución de Gerencia General N° 002-GG-2023, mediante el cual se aprobó el Plan Anual de Contrataciones de la Corporación Financiera de Desarrollo S.A. - COFIDE, para el ejercicio presupuestal 2023.
- Resolución SBS N° 2660-2015, Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, y sus modificatorias.
- Ley N° 27693, Ley que crea la Unidad de Inteligencia Financiera - Perú (UIF - Perú)
- Ley N° 30424, Ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas y sus modificatorias.
- Decreto Supremo 002-2019-JUS - Reglamento de la Ley N° 30424, Ley que regula la Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas.
- Manual de Prevención y Gestión de los Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.
- Manual de Prevención de Delitos de COFIDE.
- Política de Gestión de Conflicto de Interés de COFIDE
- Lineamientos de ética y conducta del proveedor
- Política de Sostenibilidad de COFIDE
- Decreto Supremo N° 103-2020-EF establecen disposiciones reglamentarias para la tramitación de los procedimientos de selección que se reinicien en el marco del Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, mediante el cual se dispone adecuar protocolos sanitarios a los procedimientos de selección.

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

CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

Importante

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta contendrá, además de un índice de documentos², la siguiente documentación:

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

a) Declaración jurada de datos del postor. **(Anexo N° 1)**

b) Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta.

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

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

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

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE³ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir el certificado de vigencia de poder y/o documento nacional de identidad.

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

d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. **(Anexo N° 3)**

² La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

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

- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. **(Anexo N° 4)**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 comité de selección verifica la presentación de los documentos requeridos. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.*
- *En caso de requerir estructura de costos o análisis de precios, esta se presenta para el perfeccionamiento del contrato.*

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

Advertencia

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

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.

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) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
- c) Información bancaria:

Información Bancaria	
Nombre del Banco	
N° de Cuenta	
N° de CCI	
Tipo de Cuenta	Corriente Ahorros Otra: <i>Especificar</i>
Moneda	PEN USD
N° de Cuenta de Detracción - Banco de la Nación	
Correo electrónico de cobranzas (<i>para notificación del pago</i>)	

- d) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- e) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE⁵ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).

- f) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- g) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁶.
- h) Estructura de costos⁷. Cuadro de costos unitarios para la implementación: marca y modelo de las partes que componen la central telefónica, accesorios, y equipos telefónicos según lo señalado en el presente proceso de selección.
- i) Cuadro de costos unitarios (líneas y/o equipos telefónicos adicionales) de manera detallada por cada uno de los perfiles, el cual será considerado en la liquidación mensual del servicio cuando se hayan activado. El detalle de las cantidades base mensual y adicionales se encuentra en numeral 10.3.1
- j) Contactos del personal clave según el numeral 6: Jefe del proyecto, administrador, y soporte técnico en caso aplique. (Nombre completo, números telefónicos y correo electrónico).
- k) Detalle del precio de la oferta de cada uno de los servicios que conforman el paquete⁸.
- l) El "Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo" de acuerdo a lo establecido a la R.M. N° 1275-2021-MINSA (y sus posteriores adecuaciones).
- m) El correo de presentación del Plan por Mesa de partes virtual del MINSA (empresa@minsa.gob.pe.), con el asunto: "Plan de Vigilancia - [Nombre comercial] - RUC [N° RUC] - Nombre: [Razón social +o Persona natural]".
- n) Antigüedad de equipamiento: Acreditación de la antigüedad del equipamiento de la solución de telefonía (incluye equipos telefónicos) no mayor a 2 años de fabricación, **con tecnología actualizada**, ~~desde la fecha de otorgada la buena pro~~, primer uso (nuevos) y de última generación de acuerdo al numeral 10.1.1.1

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

⁶ Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

⁷ Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

⁸ Incluir solo en caso de contrataciones por paquete.

- o) Estándares de la solución de telefonía: Documentación del fabricante (en físico o link del portal del fabricante) que sustente los estándares con los que cuenta la solución de telefonía de acuerdo al numeral 10.1.2.
- p) Compatibilidad y conectividad: En el caso la solución de telefonía contemple soluciones en nube (cloud) en su totalidad o parcialmente, se requiere la documentación de la certificación de seguridad de la información vigente en cumplimiento de lo precisado en el numeral 10.1.3.
- q) Equipamiento: Inventario de todo el equipamiento a implementar para el proyecto. Detallar: marca y modelo. Así como la acreditación de la antigüedad del equipamiento de la central telefónica (incluye equipos telefónicos) no mayor a 2 años de fabricación, desde la fecha de otorgada la buena pro, con tecnología actualizada y de última generación, será mediante guía de remisión de la compra y acreditado por el fabricante y/o información pública oficial del fabricante.
- r) Pólizas de seguro: El CONTRATISTA debe contratar y presentar la copia de la póliza de Seguro complementario Trabajo de Riesgo (Salud + pensión), en el marco del cumplimiento del DS 008-2022-SA, Actualización del Anexo 5 del Reglamento de la Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 009-97-SA, para el personal que realizará trabajos en instalaciones de COFIDE, en el caso haya contratado un seguro particular, o copia del convenio (contrato) con ESSALUD de haber contratado el SCTR en esa Institución, el cual deberá mantener vigente durante el plazo de prestación del servicio; con finalidad de atender y resolver cualquier accidente de carácter leve, severo o grave que pueda ocurrir al personal de la empresa, durante la ejecución de los trabajos; de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 003-98-TR. Este documento se tomará como parte de la documentación de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) solicitada en el numeral 14.1.
- s) Certificación del personal clave:
Para el cargo denominado “Jefe de proyecto”, presentar: Certificación vigente emitido por el fabricante de la solución de telefonía IP a proponer o Certificación de Project Management – PMI o Certificación ITIL (para la gestión de servicios de tecnologías de la información), de acuerdo con numeral 6.
Para el cargo denominado “Administrador de servicio”, presentar: Certificación vigente emitido por el fabricante de la solución de telefonía IP a proponer, de acuerdo con numeral 6.
Para el cargo denominado “Técnico”, presentar: Certificación vigente emitido por el fabricante de la solución de telefonía IP a proponer, de acuerdo con numeral 6.
- t) Facilitar el nombre y apellido, número de celular y correo electrónico del responsable de seguridad y salud en el trabajo del contratista
- u) Declaración jurada solicitada por COFIDE (**Anexo COFIDE 1**)
- v) Declaración jurada del representante legal (**Anexo COFIDE 2**)

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 Haya⁹.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento debe presentar la documentación requerida en la mesa de partes de COFIDE sito en Calle Augusto Tamayo N° 160, San Isidro.

Importante

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

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista de acuerdo al siguiente detalle:

NRO	PAGO	PLAZO	% PAGO
PRIMER PAGO			
1	Entregable N° 2: Etapa Pre-Operativa De la implementación de solución y capacitación. <i>*Según el numeral 14.2</i>	10 días calendarios	10% del valor del contrato
A PARTIR DEL SEGUNDO PAGO			
2	Entregable N° 3: Etapa Operativa De la Gestión y Operación (Servicio mensual). <i>*Según el numeral 14.3</i>	10 días calendarios	90% del valor del contrato en 32 cuotas iguales.
ÚLTIMO PAGO			
3	Entregable N° 4: Etapa Cierre De la Transferencia y cierre. <i>*Según el numeral 14.4</i>	10 días calendarios	
TOTAL			100%

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

- Entregables según términos de referencia.
- Acta de conformidad firmado emitido por el Departamento de Servicios Generales de la Gerencia de Gestión Humana y Administración.
- Comprobante de pago (solo el comprobante de pago deberá ser remitido al email facturaselectronicas@cofide.com.pe)

Dicha documentación de debe presentar en mesa de partes de COFIDE, sito en Calle Augusto Tamayo N° 160, San Isidro.

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

CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

Importante

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

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

1. OBJETO

Contratar el servicio de implementación y gestión de una solución de central telefónica IP con integración a MSTeams bajo el servicio de arrendamiento.

2. ANTECEDENTES

La sede central de COFIDE tiene una antigüedad de más de 43 años, la cual se encuentra ubicada en la calle Augusto Tamayo 160, San Isidro, la cual perteneció inicialmente a la Sociedad Paramonga Ltda. y fue adjudicada a COFIDE en el año 1993.

COFIDE actualmente cuenta con una central telefónica de más de 13 años de antigüedad la cual se considera como infraestructura y tecnología obsoleta, asimismo, la cual vienen operando con un servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo desde el año 2009.

3. FINALIDAD PÚBLICA

Modernizar la infraestructura de la central telefónica e integrarla con las aplicaciones vigentes para las comunicaciones de la corporación de COFIDE, que comprenderá: la migración, el arrendamiento, una plataforma de gestión, y soporte técnico de central telefónica IP; con la finalidad de mejorar el nivel de eficiencia en las comunicaciones de usuarios internos y clientes externos, de manera fluida y segura que contribuya en la calidad del servicio de telefonía para la sede central de COFIDE.

4. MODALIDAD DE EJECUCION

El servicio de contratación es un esquema mixto:

Suma Alzada: Se ha fijado un límite de cantidades mensuales como línea base para cada perfil del servicio requerido. COFIDE pagará al CONTRATISTA el costo total de la línea base de manera mensual.

Precios unitarios: Se ha estimado cantidades adicionales por cada perfil del servicio, que se utilizará a demanda, la cantidad utilizada en esta modalidad será cancelada en función al perfil y cantidades requeridas por COFIDE.

5. NÚMERO MÁXIMO DE CONSORCIADOS

El número máximo de consorciados es de tres (03).

El porcentaje mínimo de participación en la ejecución del contrato, para el integrante del consorcio que acredite mayor experiencia, es de 80%.

6. EQUIPO DE TRABAJO DEL CONTRATISTA

La empresa deberá contar como mínimo con el siguiente personal, cabe mencionar que este detalle no limita a la empresa a colocar mayor cantidad o calidad de personal, de acuerdo a la eficiencia para el cumplimiento del servicio:

Cargo y Rol	Requerimiento mínimo
<p>Cargo: Jefe de Proyecto (01)</p> <p>Roles:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plantear y diseñar el plan del proyecto -Dar seguimiento, monitorear y supervisar el avance de ejecución. -Mantener actualizado y presentar el avance de manera semanal. -Remitir oportunamente los informes del avance de proyecto previo acuerdo con cliente. -Identificar observaciones, y gestionar replanteamientos o adecuaciones para los entregables del proyecto. -Verificar y validar entregables del proyecto. 	<p>Años de Experiencia: 03 años como mínimo en el cargo de especialista y/o supervisor y/o jefe de y/o coordinador y/o gestor liderando proyectos en implementación de centrales telefónica IP con integración con MS Teams o proyectos de telefonía IP en general para empresas privadas o públicas.</p> <p>Carrera Profesional:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mínimo Bachiller en ingeniería de computación y sistemas o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Industrial. 2. Master en Administración de Proyectos y Operaciones o Gestión de Proyectos o Dirección de Operaciones y Proyectos o Master en Administración de Empresas. <p>Documento para firma de contrato: Certificación vigente emitido por el fabricante de la solución de telefonía IP a proponer o Certificación de Project Management – PMI o Certificación ITIL (para la gestión de servicios de tecnologías de la información).</p>
<p>Cargo: Administrador de Servicio (01)</p> <p>Roles:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Administrar y asegurar el servicio contratado. -Gestión y atención de incidentes y/o solicitudes sobre la plataforma de la central telefónica. -Proveer la información necesaria para la generación de reportes. -A requerimiento de COFIDE, deberá realizar análisis de la información contenida dentro de la plataforma de gestión de dispositivos finales, para brindar recomendaciones y sugerencias relacionadas al servicio. 	<p>Años de Experiencia: 03 años como mínimo en el cargo de administrador y/o supervisor y/o jefe de y/o coordinador y/o gestor liderando proyectos en implementación de centrales telefónica IP con integración con MS Teams o proyectos de telefonía IP en general para empresas privadas o públicas.</p> <p>Carrera Profesional:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bachiller en ingeniería de computación y sistemas o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Industrial. <p>Capacitación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión de proyectos o Administración de proyectos o Gestión de operaciones, mínimo 20 horas lectivas. <p>Documento para firma de contrato: Certificación vigente emitido por el fabricante de la solución de telefonía IP a proponer.</p>
<p>Cargo: Técnico</p> <p>Roles:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Instalar y configurar la central telefónica IP y todos los componentes que conforman. -Configuración e instalación de los equipos telefónicos IP y Softphones. -Integrar el servicio de la central con la línea de telefonía fija con la que cuente la entidad. -Pruebas y puesta en funcionamiento de la solución. 	<p>Años de Experiencia: 02 años como mínimo en el cargo de técnico o asistente en desarrollo y/o implementación y/o mantenimiento de centrales telefónica IP con integración con MS Teams para empresas privadas o públicas.</p> <p>Carrera Profesional:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bachiller o título técnico en las carreras de: Computación e Informática o Electrónica o Informática o Sistemas e Informática. <p>Documento para firma de contrato: Certificación vigente emitido por el fabricante de la solución de telefonía IP a proponer.</p>

NOTA:

1. La acreditación de experiencia será con certificado de trabajo, y la formación profesional con el diploma que le otorga el grado académico.
2. Los grados y títulos emitidos en el extranjero deben contar con la inscripción en SUNEDU.
3. El personal propuesto solo podrá ser reemplazado por causas aceptadas por la Corporación, y siempre que medie un aviso previo de 07 días hábiles de anticipación. El reemplazante deberá cumplir con igual o mejor perfil que el personal sustituido.
4. COFIDE se reserva el derecho, en todo momento, de solicitar el cambio de los especialistas encargados de la prestación de los servicios contratados, si a su criterio, no cumplen con los requisitos para las tareas encomendadas. Para el reemplazo, EL CONTRATISTA deberá presentar al candidato para su aprobación por parte de COFIDE, en un plazo no mayor de diez (10) días calendario.

7. DOCUMENTACION OBLIGATORIA

7.1. PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

El CONTRATISTA deberá presentar:

- 7.1.1. El "Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo" de acuerdo a lo establecido a la R.M. N° 1275-2021-MINSA (y sus posteriores adecuaciones).
- 7.1.2. El correo de presentación del Plan por Mesa de partes virtual del MINSA (empresa@minsa.gob.pe.), con el asunto: "Plan de Vigilancia - [Nombre comercial] - RUC [N°RUC] - Nombre: [Razón social +o Persona natural]".
- 7.1.3. Estructura de costos.
 - 7.1.3.1. Cuadro de costos unitarios para la implementación: marca y modelo de las partes que componen la central telefónica, accesorios, y equipos telefónicos según lo señalado en el presente término de referencia.
 - 7.1.3.2. Cuadro de costos unitarios (líneas y/o equipos telefónicos adicionales) de manera detallada por cada uno de los perfiles, el cual será considerado en la liquidación mensual del servicio cuando se hayan activado. El detalle de las cantidades base mensual y adicionales se encuentra en **numeral 10.3.1**
- 7.1.4. Contactos del personal clave según el numeral 6: Jefe del proyecto, administrador, y soporte técnico en caso aplique. (Nombre completo, números telefónicos y correo electrónico).
- 7.1.5. Antigüedad de equipamiento:

Acreditación de la antigüedad del equipamiento de la solución de telefonía (incluye equipos telefónicos) no mayor a 2 años de fabricación, desde la fecha de otorgada la buena pro, con tecnología actualizada, primer uso (nuevos) y de última generación de acuerdo al **numeral 10.1.1**.
- 7.1.6. Estándares de la solución de telefonía:

Documentación del fabricante (en físico o link del portal del fabricante) que sustente los estándares con los que cuenta la solución de telefonía de acuerdo al **numeral 10.1.2**.
- 7.1.7. Compatibilidad y conectividad:

En el caso la solución de telefonía contemple soluciones en nube (cloud) en su totalidad o parcialmente, se requiere la documentación de la certificación de seguridad de la información vigente en cumplimiento de lo precisado en el **numeral 10.1.3**.
- 7.1.8. Equipamiento:
 - 7.1.8.1. Inventario de todo el equipamiento a implementar para el proyecto. Detallar: marca y modelo.
 - 7.1.8.2. Acreditación de la antigüedad del equipamiento de la ~~solución de telefonía central telefónica~~ (incluye equipos telefónicos) no mayor a 2 años de fabricación, ~~desde la fecha de otorgada la buena pro~~, con tecnología actualizada ~~y~~ de última generación, ~~será mediante guía de remisión de la compra y acreditado por el fabricante y/o información pública oficial del fabricante.~~ y de primer uso (nuevos), según el numeral 10.1.1.1."

7.1.9. Pólizas de seguro:

7.1.9.1. El CONTRATISTA debe contratar y presentar la copia de la póliza de Seguro complementario Trabajo de Riesgo (Salud + pensión), en el marco del cumplimiento del DS 008-2022-SA, Actualización del Anexo 5 del Reglamento de la Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 009-97-SA, **para el personal que realizará trabajos en instalaciones de COFIDE**, en el caso haya contratado un seguro particular, o copia del convenio (contrato) con ESSALUD de haber contratado el SCTR en esa Institución, el cual deberá mantener vigente durante el plazo de prestación del servicio; con finalidad de atender y resolver cualquier accidente de carácter leve, severo o grave que pueda ocurrir al personal de la empresa, durante la ejecución de los trabajos; de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 003-98-TR. Este documento se tomará como parte de la documentación de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) solicitada en el **numeral 14.1**.

7.1.10. Certificación del personal clave:

- 7.1.10.1. Para el cargo denominado "**Jefe de proyecto**", presentar: Certificación vigente emitido por el fabricante de la solución de telefonía IP a proponer o Certificación de Project Management – PMI o Certificación ITIL (para la gestión de servicios de tecnologías de la información), de acuerdo con **numeral 6**.
- 7.1.10.2. Para el cargo denominado "**Administrador de servicio**", presentar: Certificación vigente emitido por el fabricante de la solución de telefonía IP a proponer, de acuerdo con **numeral 6**.
- 7.1.10.3. Para el cargo denominado "**Técnico**", presentar: Certificación vigente emitido por el fabricante de la solución de telefonía IP a proponer, de acuerdo con **numeral 6**.

7.2. PARA EL INICIO DEL SERVICIO

El CONTRATISTA deberá presentar la siguiente documentación en digital adjuntando con carta al buzón de Mesa de Partes (mesadepartes@cofide.com.pe) dirigido al Dpto. de Servicios Generales en un plazo máximo de **cinco (05) días calendarios** contados desde el siguiente día hábil de la suscripción del contrato:

7.2.1. Acta de inicio del servicio.

Ambas partes acordarán por escrito la fecha del inicio de la Etapa Pre-Operativa, para la contabilización de plazos de la implementación.

7.2.2. Plan de trabajo.

El Plan de trabajo, el cual deberá ser aprobado por el Dpto. de Servicios Generales y TI, y contener como mínimo lo siguiente:

- 7.2.2.1. Estructura de descomposición de trabajo de la implementación, consiste en un cronograma de las actividades de la Etapa Pre-Operativa considerando lo indicado en el **numeral 9.1**.
- 7.2.2.2. Inventario o detalle del suministro de la infraestructura y equipamiento a implementar en la etapa Pre-Operativa.
- 7.2.2.3. Procedimiento para la configuración de equipos y la solución.
- 7.2.2.4. Protocolo de pruebas de funcionalidad.
- 7.2.2.5. Protocolo de puesta en operación.
- 7.2.2.6. Protocolo y cronograma de mantenimiento preventivo, donde se precisa: frecuencia (indicando el mes) y la cantidad de días para ejecución por mantenimiento, actividades que comprende el mantenimiento y materiales de ser el caso.

7.2.2.7. Datos del personal involucrado del CONTRATISTA para escalamiento durante el reporte de fallas y problemas técnicos.

7.2.2.8. Acreditación o certificación vigente de capacitación emitido por el fabricante de la solución para el personal especialista que brindará las capacitaciones; así como el programa o cronograma de las mismas de acuerdo a **numeral 9.1.3.2**

7.2.3. Acta de ingreso de equipamiento de la solución telefónica.

7.2.3.1. Inventario detallado del equipamiento de la solución telefónica.

7.2.3.2. Guía de remisión del equipamiento, indicando: marca, modelo, y número de serie.

7.2.3.3. Evidencia fotográfica de la propiedad, es decir con la respectiva etiqueta o código de barras en los equipos que conforman la solución telefónica.

7.2.4. Presentar fichas sintomatología COVID19 para regreso al trabajo u otro documento que sea determinado por el MINSA o el Gobierno Central.

8. RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

- 8.1. EL CONTRATISTA asumirá la responsabilidad por la calidad del servicio que preste el personal destacado para atención del contrato, a su vez quien deberá adecuarse estrictamente a las normas implementadas en COFIDE mientras permanezca en las instalaciones.
- 8.2. EL CONTRATISTA deberá contar con el respaldo de especialistas de reemplazo ante cualquier eventualidad, quienes deberán contar como mínimo con las mismas calificaciones y competencias del especialista requeridas en los términos de referencia; y que deberá ser notificado a COFIDE mediante carta (mesadepartes@cofide.com.pe) con una **anticipación de quince (15) días** calendarios para su aprobación; de tal forma que el CONTRATISTA asegure la correcta ejecución de los plazos establecidos en el contrato y plan de trabajo.
- 8.3. El CONTRATISTA deberá asegurar que, durante los trabajos y actividades realizados, o las consecuencias derivadas para la ACTUALIZACIONES no interfieran en las labores y actividades de personal de COFIDE. Por el contrario, deberá realizarse en días u horarios no laborables previa coordinación con el dpto. a cargo.
- 8.4. EL CONTRATISTA asumirá la responsabilidad en los casos de daño, deterioro y/o cualquier otro hecho que afecte el patrimonio de COFIDE que se determine originado por omisión o negligencia de su personal o del servicio; el monto correspondiente será descontado del pago de su facturación.
- 8.5. EL CONTRATISTA asumirá la responsabilidad de la cláusula de confidencialidad y tomará las acciones necesarias a fin de asegurar que su personal cumpla con la cláusula de confidencialidad que se suscribirá en el contrato respectivo, para lo cual podrá entre otros mecanismos suscribir una declaración jurada, brindar una charla de información, etc.
- 8.6. El CONTRATISTA tiene la responsabilidad de presentar los entregables en los plazos y especificaciones establecidos los cuales se indican en el presente documento en el **numeral 14**.
- 8.7. EL CONTRATISTA deberá cumplir con el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), según lo estipulado en la Ley N° 29783 y con el D.S. 005-2012-TR, su Reglamento y demás modificatorias, RM-312-2011-MINSA Documento Técnico Protocolos de Examen Médico Ocupacionales y Guías de Diagnostico de los Exámenes Médicos obligatorios por Actividad, que sean aplicables dentro de su competencia. En ese sentido le corresponderá adecuarse estrictamente a las normas aplicadas en COFIDE.

9. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El alcance de la solución comprenderá desde el desmontaje de la actual central telefónica, la instalación de una nueva solución telefónica o central telefónica en calidad de arrendamiento para integrarla con el servicio MS Teams (contratado actualmente), la administración del servicio de la nueva solución o central telefónica, el mantenimiento (preventivo/correctivo) y la gestión para devolución al término del contrato, lo cual será ejecutado por etapas de la siguiente manera:

ETAPAS	PROCESOS
ETAPA OPERATIVA PRE-	1. Desmontaje de central telefónica actual.
	2. Instalación de la solución telefónica (en calidad de arrendamiento)
	3. Integración de central telefónica con MS Teams
	4. Pruebas
	5. Capacitación
ETAPA OPERATIVA	6. Activación (Desde la firma de Acta de Inicio de Etapa Operativa)
	7. Monitoreo y gestión de la solución de telefonía
	8. Atención de tickets/solicitudes
	9. Soporte técnico
	10. Mantenimiento
	11. Escalabilidad
ETAPA DE CIERRE	12. Devolución de equipamiento, transferencia, y cierre de contrato.

El POSTOR debe tener en cuenta que en la evaluación de ofertas no se considerará, plataformas o soluciones de tipo código abierto. La solución debe ser propietaria y no estar basada en soluciones OpenSource.

El CONTRATISTA administrará toda la solución en su conjunto a implementar, así como el monitoreo y mantenimiento del mismo. Para ello deberá contar con una conexión permanente de datos con COFIDE, con acceso específico a los sistemas de telefonía, a través del cual realizará los cambios necesarios a solicitud de COFIDE.

9.1. ETAPA PRE-OPERATIVA

9.1.1. Desmontaje de central telefónica actual e implementación de nueva

- 9.1.1.1.** Contempla el desmontaje de los equipos, partes, accesorios, cableado de telefonía; de la actual central telefónica que quedará en desuso, indicados en el cuadro indicado en el **numeral 9.1.1.3.**
- 9.1.1.2.** Todo el equipamiento desmontado deberá ser inventariado con lista y trasladado por el CONTRATISTA en el punto de acopio dentro del edificio el cual será designado entregado por el dpto. de Servicios Generales y quien seleccionará: 1) los bienes para que el CONTRATISTA traslade por sus propios medios hacia el almacén de Surquillo (Dirección: Las Tiendas 245, Surquillo); 2) los bienes para el desecho de los que materiales o equipamiento que procedan para su eliminación a cargo del CONTRATISTA.
- 9.1.1.3.** La central telefónica actual se encuentra instalada dentro del edificio principal de COFIDE, la cual tiene infraestructura tipo mixta (analógica e IP), y comprende dos **(02) líneas primarias E1 PRI, con 30 canales cada una**, y con un cableado estructurado categoría 6A (certificado) para la conexión de los equipos telefónicos en los pisos del edificio, que se distribuyen según el cuadro a continuación.

N°	Características de los equipos actuales
1	Central Telefónica Panasonic KX-TD500 Digital Super Hybrid System.
2	Teléfonos Panasonic modelo: KX-T7433
3	Teléfonos Panasonic modelo: KX-TS105

DISTRIBUCION ACTUAL ANEXOS TELEFÓNICOS COFIDE			
PISO	DIGITAL	ANALOGICO	SUB TOTAL PISO
1	7	35	42
2	12	41	53
4	9	21	30
5	7	29	36
6**	11	18	29
7	10	21	31
8	10	25	35
9	12	29	41
10	5	23	28

11	5	23	28
12	1	5	6
12 - CV*	6	0	6
TOTAL	95	270	365

*CV: Puertos de Correo de voz.

**En el caso piso 6 existe 01 Fax que cuenta con línea telefonía fija. Esto no forma parte de la solución.

Local: San Isidro

Dirección: Calle Augusto Tamayo N°160 – San Isidro – Lima.

9.1.2. Proceso de implementación de nueva solución telefónica

9.1.2.1. Este proceso abarca desde la instalación, pruebas del funcionamiento y activación de la nueva central telefónica.

9.1.2.2. El equipamiento que conformará la nueva central telefónica, incluye: equipos telefónicos, software de licencias y/o gestión, media gateways (en caso de ser necesario), tarjetas de línea troncal, entre otros según su propia ingeniería de diseño, que deberá conformar la propuesta técnica.

9.1.2.3. La comunicación de los equipos telefónicos a la nueva central telefónica será sobre la red horizontal de datos existente, COFIDE será el responsable de la habilitación del punto eléctrico para cada equipo telefónico (en los casos que aplique) según coordinado con el Dpto. de Servicios Generales.

9.1.2.4. EL CONTRATISTA deberá asegurar la disponibilidad del servicio de comunicación de la central telefónica posterior a su implementación, de manera segura, ininterrumpida e integrada tanto para llamadas entrantes y saliente.

9.1.2.5. Proceso de integración con MS Teams. Soportar la integración de las líneas de telefonía fija con la central telefónica de manera nativa con MS Teams Phone (softphone). Considerar que COFIDE se hará cargo de las suscripciones de MS Teams Phone para activar el modo softphone. Para el proceso de la integración, la configuración de MS Teams deberá realizarla el administrador del mismo.

9.1.2.6. Los trabajos y actividades realizadas en esta etapa no deberán interferir en las labores y actividades de personal de COFIDE. Por el contrario, deberá realizarse en días u horarios no laborables previa coordinación con el Dpto. de Servicios Generales. Ante la necesidad de realizar el corte o interrupción temporal de las comunicaciones en la central telefónica derivado del proceso de migración e implementación, el CONTRATISTA deberá solicitar la autorización, al dpto. de Servicios Generales, por correo electrónico con anticipación de tres (03) días calendarios.

9.1.2.7. Al término de la etapa Pre-Operativa, el CONTRATISTA deberá presentar el Acta de Entrega de implementación de la solución al Dpto. de Servicios Generales.

9.1.2.8. Plazo máximo **ciento veinte (120) días calendarios**, contados desde la fecha indicada en el Acta de Inicio que firman ambas partes previamente.

9.1.3. Capacitación de la nueva solución implementada

9.1.3.1. El CONTRATISTA deberá brindar la capacitación de 03 aspectos esenciales: 1) funcionalidad y uso de equipos telefónicos, 2) funcionalidad y uso del softphone integrado con MS Teams, y 3) Canal de atención de tickets.

9.1.3.2. El personal a cargo de brindar la capacitación deberá contar con la acreditación o certificación por parte del fabricante de la solución.

9.1.3.3. La ejecución de las 03 capacitaciones el CONTRATISTA deberá realizarla en un **plazo máximo de diez (10) días calendarios** contados desde el siguiente día útil al término de las pruebas de la Etapa Pre-Operativa.

9.1.3.4. Al término de la capacitación la CONTRATISTA deberá brindar como entregable: un informe que detalle el entrenamiento realizado, manual de uso de los teléfonos, grabación de las sesiones en caso haya sido virtual y la constancia de capacitación. A continuación, se detalla lo que comprenderá cada capacitación:

9.1.3.4.1. Capacitación: Funcionalidad y uso de equipos telefónicos
Comprende las pautas de funcionalidades y uso de los teléfonos para los colaboradores de COFIDE que apliquen. Esta capacitación podrá ser modalidad virtual o presencial, en caso de ser virtual deberá ser grabada y puesta a disposición de COFIDE, caso contrario entregará manual de uso como material de consulta en un plazo máximo de 2 días calendarios.

9.1.3.4.2. Capacitación: Funcionalidad y uso del anexo (softphone) integrado con MS Teams
Comprende las pautas de funcionalidades y uso de los anexos ahora integrados con MS Teams para los colaboradores de COFIDE. Esta capacitación será solo en modalidad virtual, y deberá ser grabada y puesta a disposición de COFIDE como material de consulta en un plazo máximo de 2 días calendarios.

9.1.3.4.3. Capacitación: Canal de atención de tickets
El CONTRATISTA deberá dar las pautas para la atención a los incidentes o solicitudes a través de generación de tickets. Para lo cual el Dpto. de Servicios Generales podrá canalizar dicha atención a través de un responsable del CONTRATISTA vía correo electrónico para la coordinación del soporte técnico que pudiera ser remoto o en sitio en caso aplique.

9.1.3.5. Cada tema o aspecto de la capacitación deberá tener una duración como mínimo de 1 hora, además el mínimo de participantes podrá ser 3 y como máximo podrán 20 personas en el caso de realizarse en modalidad presencial.

9.2. ETAPA OPERATIVA

Durante esta etapa el CONTRATISTA se encargará de cumplir con el correcto funcionamiento y cumplimiento de los servicios de comunicación de la central telefónica implementada, y presentar el **Acta de Inicio de la Etapa Operativa**, a partir de esa fecha se tomará como referencia para los periodos mensuales de este servicio.

Esta etapa del servicio tiene un **plazo de treinta y dos (32) meses** contados desde la fecha indicada en el Acta de inicio para esta etapa.

9.2.1. **Gestión de la solución telefónica**
Corresponde al tratamiento de la reportería (en relación al entregable **numeral 14.3.3**)

9.2.2. **Atención de tickets**

9.2.2.1. El CONTRATISTA deberá brindar un canal vía correo electrónico para la atención de solicitudes o incidentes a través de generación de tickets, y gestionar el soporte técnico.

9.2.2.2. El CONTRATISTA previamente a la activación del servicio de la central telefónica, establecerá los datos mínimos que COFIDE deberá cumplir como requisito en el envío de correo electrónico para el soporte técnico.

9.2.2.3. El CONTRATISTA brindará los datos del contacto responsable de la generación y gestión de tickets: nombre completo (de ser el caso), número(s) telefónico(s) y correo electrónico; para que Dpto. de Servicios Generales solicite la generación y gestión de ticket.

- 9.2.2.4. Las siguientes **solicitudes** serán canalizadas por COFIDE a través del Dpto. de Servicios Generales:
- 9.2.2.4.1. Activación o desactivación de líneas y/o equipos telefónicos
A solicitud de COFIDE para la desactivación y/o activación de líneas y/o equipos telefónicos adicionales, el CONTRATISTA debe considerar los lineamientos:
 - 9.2.2.4.1.1. Las líneas y/o equipos adicionales no están sujetos a una cantidad mensual, corresponde a cantidades tope para cada perfil disponibles para ser Activadas a demanda de COFIDE, durante la vigencia del contrato.
 - 9.2.2.4.1.2. El CONTRATISTA deberá de activar o desactivar las líneas y/o equipos telefónicos dentro de un plazo de **dos (02) días calendarios** desde la solicitud realizad por del Dpto. de Servicios Generales.
 - 9.2.2.4.1.3. El estado del consumo de líneas y/o equipos telefónicos adicionales, así como la desactivación deberá ser reportados en el informe mensual que el CONTRATISTA deberá entregar a COFIDE para gestionar el pago mensual.
 - 9.2.2.4.1.4. Para la facturación de líneas y/o equipos telefónicos adicionales o desactivaciones, se deberá considerar lo siguiente:
 - A. El costo de la línea y/o equipo adicional activado **dentro de los primeros 20 días del mes** del servicio serán incluidos en la facturación del mismo mes, caso contrario si estos son activados después del día 20 del mes del servicio serán incluidos en la facturación del mes siguiente.
 - B. El costo de la línea y/o equipo adicional desactivado **dentro de los primeros 5 días del mes** de servicio no será incluido en la facturación del mes.
 - 9.2.2.4.2. Reubicar y/o reasignar equipo telefónico
Sin costo alguno para reasignar equipo telefónico a solicitud del Dpto. de Servicios Generales, y para realizar reubicación del equipo telefónico, previa aprobación, del Dpto. de Servicios Generales, de la cotización adicional.
 - 9.2.2.4.3. Reasignación de softphone (anexo virtual)
Sin costo alguno a solicitud del Dpto. de Servicios Generales, realizar las configuraciones para reasignar el número y equipo telefónico de anexo a otro usuario.
 - 9.2.2.4.4. Locución de bienvenida
Sin costo alguno a solicitud del Dpto. de Servicios Generales, la CONTRATISTA realizará instalación de locuciones de bienvenida o por campaña (mínimo 02 veces al año) y de locución de llamada en espera (máximo 02 veces al año). La grabación de las locuciones será brindada por COFIDE en formato mp3 o wav.
 - 9.2.2.4.5. Migrar línea telefónica fija
La nueva central telefónica debe contar con la posibilidad de efectuar a futuro la migración de líneas de telefonía fija (línea PRI a troncal SIP o SIP Trunk) a conectarse a la Central de COFIDE, la cual debe ser atendida en coordinación con el Dpto. de Servicios Generales, de acuerdo a la cantidad de primarios precisados en el **numeral 9.1.1.3.**

Una vez que se active la migración de las líneas de telefonía el Contratista deberá realizar el servicio de configuración con la nueva línea.

9.2.3. Soporte técnico

9.2.3.1. Posterior a la generación del ticket, la CONTRATISTA coordinará la atención de los tickets (incidentes o averías, solicitudes, etc.) que fueron solicitados vía correo electrónico; para lo cual se establecen a continuación el nivel de servicio mensual y tiempos de atención por cada caso según el nivel de criticidad.

9.2.3.2. Para el soporte técnico a realizarse en oficina es requisito que el personal cuente con Seguro Complementario de Trabajo Riesgo (SCTR) vigente de pensión y salud de acuerdo a lo indicado en el numeral 7.1.9 en la perfección del contrato.

9.2.3.2.1. **Continuidad del servicio:** Soporte técnico disponible en la modalidad 24x7x365 (incluyendo feriados).

9.2.3.2.2. **Generación de ticket:** A cargo del CONTRATISTA posterior a la recepción del correo electrónico de Dpto. Servicios Generales.

9.2.3.3. Nivel de servicio

El nivel de servicio del soporte técnico se controlará con los siguientes indicadores de manera mensual, lo cual deberán ser incluidos en el informe mensual para pago (numeral 14.3):

CONTROL NIVEL DEL SERVICIO		
Indicador	Meta %	Fórmula del indicador
Respuesta oportuna de Incidentes	70%	$= \frac{\text{Cantidad de tickets respondidos en plazo}}{\text{Cantidad total de tickets}}$
Solución oportuna de Incidentes Prioridad Alta	100%	$= \frac{\text{Cantidad de tickets Prioridad Alta atendidos en plazo}}{\text{Cantidad total de tickets P. Alta}}$
Solución oportuna de Incidentes Otras Prioridades	80%	$= \frac{\text{Cantidad de tickets P. Media y Baja atendidos en plazo}}{\text{Cantidad total de tickets P. Media y Baja}}$

9.2.3.4. Tiempos de atención y nivel de criticidad

Los tiempos de atención están sujetos a niveles de criticidad, y el conteo iniciará desde el registro del ticket en la plataforma de atenciones, son los siguientes niveles:

9.2.3.4.1. **Muy crítico:** El servicio se encuentra inoperativo, está detenido y causa impacto en la operación.

9.2.3.4.2. **Crítico:** El servicio o equipo telefónico está operativo pero su funcionalidad es inadecuada, y causa impacto en la operación.

9.2.3.4.3. **Regular:** El servicio es operativo, pero existe una alerta desde el equipo telefónico o detectada por personal técnico remotamente.

9.2.3.4.4. **No crítico:** El servicio es operativo, pero solicitan alguna activación o desactivación, consulta o configuración.

SOPORTE TECNICO DE AVERIAS Y/O SOLICITUDES			
Criticidad	Horario disponibilidad	Escalas	Tiempos para inicio de atención
Muy crítico*	Lunes - Domingo 24 horas x 7 días	1: Tiempo atención remota	De 0 a 20 min
		2: Tiempo atención en sitio**	De 0 a 2 horas
Crítico*	Lunes - sábado 8 horas x 6 días	1: Tiempo atención remota	De 0 a 4 horas
		2: Tiempo atención en sitio**	De 4 a 8 horas
Regular	Lunes - viernes 8 horas x 5 días	1: Tiempo atención remota	Plazo máximo 16 horas
		2: Tiempo atención en sitio**	Plazo máximo 32 horas
No crítico	Lunes - viernes 8 horas x 5 días	1: Tiempo atención remota	Plazo máximo 48 horas
		2: Tiempo atención en sitio**	Plazo máximo 56 horas

(*) Durante los 365 días del año (incluye feriados)

(**) Atención en sitio, solamente en caso aplique

NOTA:

Cuando la avería ha sido producto de factores externos se considerará como CAUSA NO ATRIBUIBLE al CONTRATISTA (vandalismo, corte de fibra, manipulación de equipamiento y/o instalaciones por personal ajeno al CONTRATISTA u otras situaciones similares) y no corresponde penalidad, además que el tiempo de subsanación estará en función al daño causado.

9.2.3.5.**Procedimiento para el soporte técnico:**

Son los pasos a seguir para el soporte técnico que corresponde a la atención de solicitudes o verías registrados con ticket en la plataforma de atenciones de la central telefónica. Este procedimiento puede ser mejorable previa coordinación y acuerdo con el dpto. de Servicios Generales; lo cual no deberá generar costos adicionales:

Paso 1. COFIDE a través del Dpto. de Servicios Generales deberá reportar vía correo electrónico la solicitud o avería brindando los datos mínimos establecidos por el CONTRATISTA, indicará el nivel de criticidad en base a la tabla del **numeral 9.2.3.4** para que se genere el ticket de atención.

Paso 2. El administrador de la plataforma de atención realizará las gestiones para asignar el técnico para atender el ticket, quien brindará atención remota en primera instancia.

Paso 3. El técnico designado procederá con el soporte vía remota (como primera instancia). En caso el problema no sea resuelto, se escalará la atención con un especialista que podrá ser vía remota o en sitio.

Paso 4. El técnico especialista, realizará vía remota las labores previas de verificación a fin de determinar la falla y ejecutar la solución. Caso contrario se escalará para programar la atención de soporte técnico en el sitio, y el CONTRATISTA deberá enviar un correo electrónico al dpto. de Servicios Generales solicitando el acceso a oficina indicando:

Asunto: el número de ticket asociado / "soporte técnico" / "central telefónica"
Contenido: el área u oficina, la fecha y horario, y personal asignado (nombre completo y DNI) con su respectivo SCTR.

Paso 5. El dpto. de Servicios Generales gestionará los accesos después de recibir los datos completos indicados en el paso 3.

Paso 6. El personal técnico realizará las pruebas de funcionamiento y operatividad la misma que podrá ser hecha al mismo tiempo con el usuario previa coordinación con el dpto. de Servicios Generales. Por el contrario, en caso el problema sea más complejo, deberá escalar al soporte de marca, siendo obligatorio que el CONTRATISTA brinde una línea telefónica y/o equipo telefónico de backup para el usuario.

Paso 7. El CONTRATISTA escala el ticket al soporte de marca para que el servicio sea solucionado lo más pronto posible y asimismo corresponderá actualizar el estado de atención del ticket en plataforma de gestión para continuar con su respectivo seguimiento hasta dar con la solución final.

9.2.3.6.

Garantía o préstamo

9.2.3.6.1. En caso un equipo telefónico o cualquier componente se determine ~~su falla o inoperatividad es por defecto de fábrica o que presente más de 3 fallas dentro del mes en curso, el CONTRATISTA deberá brindar el servicio de soporte de Hardware.~~ previo diagnóstico que su falla o inoperatividad es por defecto de fábrica o que presente más de 3 fallas dentro del mes en curso, el CONTRATISTA deberá brindar el servicio de soporte de Hardware. De lo contrario si en el diagnóstico se encuentra que la falla o inoperatividad es por mal uso, el CONTRATISTA enviara una cotización para el reemplazo de dicho equipo telefónico.

9.2.3.6.2. **Servicio de Soporte de Hardware:** La CONTRATISTA debe asegurarse contar con el stock suficiente como back-up cuando corresponda realizar el reemplazo o préstamo del equipo o componente averiado; como parte de la garantía del servicio de la solución implementada.

9.2.4. **Mantenimiento de central telefónica**

Corresponde al mantenimiento preventivo y correctivo de la solución de telefonía del postor ganador. Este mantenimiento no tiene alcance sobre el MS Teams.

9.2.4.1.

Mantenimiento preventivo

Tendrá alcance sobre todos los equipos, partes, accesorios, ~~y todo el software de gestión que conformen el sistema de la central~~ que conformen la solución de ~~telefónica telefonía~~ implementada; este servicio será ~~gestionado integralmente y~~ ejecutado bajo cuenta del CONTRATISTA, quien deberá proporcionar ~~después de ejecutarlo~~ al finalizar este proceso un informe precisando las actividades del mantenimiento ejecutadas, el protocolo, operatividad de la solución y cronograma de aprobado de acuerdo al numeral 7.2.2.6. para la suscripción del contrato. ~~La información y actividades del mantenimiento, lo cual debe contemplar como mínimo el protocolo y cronograma de mantenimiento aprobado de acuerdo al numeral 7.2.2.6. para la suscripción del contrato.~~

La frecuencia del mantenimiento preventivo dependerá de la solución propuesta por cada postor que deberá brindarlo como cronograma dentro de la documentación a presentar para el inicio del servicio, según el numeral 7.2.2.6."

9.2.4.2.

Mantenimiento correctivo

El CONTRATISTA debe asegurarse de contar con un stock de repuestos compatibles para el manejo rápido de entrega de piezas, y absolver problemas críticos de hardware para atender los casos de mantenimiento correctivo en la central telefónica.

9.2.5. **Escalabilidad de la solución**

El servicio y los componentes de la central telefónica deben permitir la escalabilidad futura de nuevos servicios si así lo requiere COFIDE, disponibles para contratar de manera adicional como mínimo soportar 100 usuarios.

No aplica cobro por ningún concepto durante esta etapa, salvo sea aprobado por COFIDE mediante adenda.

9.3. ETAPA DE TRANSFERENCIA Y CIERRE

9.3.1. Transferencia:

El CONTRATISTA será responsable de presentar su **plan de Transferencia y Cierre**, mediante carta a través del buzón de mesa de partes (mesadepartes@cofide.com.pe), **con una anticipación de 30 días calendario**, previo a la fecha de inicio de esta etapa, el cual deberá contar con aprobación del dpto. de Servicios Generales y firma de Acta de inicio de esta etapa que acuerden ambas partes.

9.3.2.Devolución:

Todos los componentes y accesorios de la central telefónica arrendados serán devueltos al término de la prestación del contrato de acuerdo al acta del equipamiento de la solución telefónica presentado al inicio del servicio (numeral 7.2.3), y de acuerdo al plan aprobado en la etapa 5, Transferencia y Cierre (**numeral 9.3.1**) COFIDE asumirá el costo de estos siempre y cuando presenten evidencia de golpes, quínes o ingreso de líquido en el caso de equipos telefónicos.

9.3.3.Cierre:

Posteriormente, para el Cierre de todo el servicio tendrá un plazo de **treinta (30) días calendarios** para desactivar y retirar sus equipos, y procederá con el de Acta de cierre al término. El CONTRATISTA no podrá realizar cobro por ningún concepto durante esta etapa.

10. CARACTERÍSTICAS DE LA SOLUCION**10.1. Características de la solución telefónica IP****10.1.1. Antigüedad equipos**

~~Acreditación de la antigüedad del equipamiento de la central telefónica (incluye equipos telefónicos) no mayor a 2 años de fabricación, desde la fecha de otorgada la buena pro, con tecnología actualizada, primer uso (nuevos) y de última generación, será mediante guía de remisión de la compra y acreditado por el fabricante y/o información pública oficial del fabricante.~~

La acreditación de la antigüedad del equipamiento de la central telefónica (incluye equipos telefónicos) de la siguiente forma:

10.1.1.1 Para la firma del contrato, el postor ganador podrá presentar una carta del fabricante acreditando: marca, modelo, antigüedad del equipamiento de la solución de telefonía (incluye equipos telefónicos) no mayor a 2 años de fabricación, con tecnología actualizada, de última generación, y de primer uso.

10.1.1.2. Cabe precisar, que el Contratista deberá presentar la guía de remisión al momento del ingreso del equipamiento respectivo.

10.1.2. Estándares

Como mínimo la solución debe cumplir con al menos 3 de los siguientes estándares de comunicación para telefonía IP: Euro ISDN y/o G711 y/o G729 y/o G722 y/o G726 y/o API's: TAPI y/o TSAPI y/o XML API y/o SIP y/o OPUS.

10.1.3. Compatibilidad y conectividad

Para **soluciones on premise** se requiere que por lo menos el sistema de telefonía IP (software o sistema de gestión de la central), los terminales telefónicos, y el sistema de grabación provengan del mismo fabricante u otra marca compatible con la solución.

Para **soluciones en nube (cloud)** donde esté alojado el servicio de telefonía IP a contratar. Esta solución en nube debe cumplir con las siguientes condiciones de seguridad de la información indicadas en el cuadro:

Seguridad de la Información

El CONTRATISTA debe contar mínimamente con un certificado de seguridad de la información vigente, emitido por una organización de auditoría independiente, como: Federal Risk and Authorization Management Program (FedRAMP), entre otros.

- ISO/IEC 27001 Seguridad de la información.
- ISO/IEC 27017 Controles de seguridad de la información basada en ISO/IEC 27002 específicamente para los servicios en nube
- ISO/IEC 27018 Requisitos para la protección de la información de identificación personal (PII) en sistemas cloud.

El CONTRATISTA debe cumplir con los convenios y acuerdos internacionales sobre seguridad de la información suscrita por nuestro país.

El CONTRATISTA deberá implementar mecanismos para informar inmediatamente las violaciones de la seguridad en relación al servicio brindado al responsable del área de Negocios de COFIDE.

El CONTRATISTA es el responsable de la seguridad del servicio ofrecido y deberá contar con medidas de seguridad (firewall, firewall de aplicaciones, herramientas de mitigación de ataques para DDoS, detección de intrusos, control de fugas de información, entre otros), que permitan asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se encuentre en la plataforma a contratar, incluyendo la Automatización de Procesos para Gestión de Créditos de FEEE.

El CONTRATISTA debe manejar al menos uno de los siguientes protocolos de cifrado y otro relacionado al servicio a contratar, los cuales se basan en estándares y algoritmos aceptados y probados por la industria:

- AES (128 bits o superior)
- TLS 1.2 o superior / SRTP (128 bits o superior)
- DTLS (128 bits o superior)

EL CONTRATISTA debe considerar que los elementos virtualizados y los elementos de virtualización se tratarán igual que los elementos físicos correspondientes a efectos de configuración, mantenimiento, reglas de seguridad y aspectos regulatorios. Las imágenes de los elementos virtuales se tratarán como datos con los mismos requisitos de seguridad que la información y los servicios manejados por dichos elementos virtuales.

La central telefónica debe ser compatible en software y hardware para funcionar de manera integrada con:

10.1.3.1. Línea y red pública / privada:

- Líneas troncales digitales RDSI (PRI y/o BRI)
- Líneas troncales SIP
- Redes local, internet interno COFIDE y externo (en casos de uso remoto).

10.1.3.2. Softphones nativo en MS Teams (Disponible para: PC's, Laptops, Smartphones y tablets) dentro de red local y red externa para los casos de trabajo modalidad en remoto.

10.1.3.3. Equipos Telefónicos IP, en los usuarios que aplique, los cuales en su totalidad formarán parte de la solución del postor en calidad de arrendamiento.

10.1.3.4. Software de gestión de central telefónica para reportería, por ejemplo: máximo de llamadas recibidas, cantidad llamadas realizadas, duración de llamada por anexo, tasa conexión, tiempo promedio llamadas.

10.1.3.5. La central telefónica debe soportar como mínimo 50 llamadas concurrente (llamadas activas al mismo tiempo) sin afectar la calidad del servicio y/o degradación de este.

10.1.4. Disponibilidad (Contingencia)

Se requiere contar con disponibilidad promedio de 99.75% mensual. Sin embargo, no interviene en esta medida las averías producidas en los medios de comunicación de la red pública o directamente desde el MS Teams contratado por COFIDE.

10.1.5. Confidencialidad e integridad

La comunicación entre todos los usuarios IP de la central telefónica debe ser encriptada a fin de garantizar la confidencialidad e integridad en todas las comunicaciones a través de la central telefónica, mediante la adopción de medidas y procedimientos razonables de conformidad con el **artículo 13 del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones** y demás normas aplicables del Sector Telecomunicaciones; lo cual la CONTRATISTA deberá tener ejecutado al 100% para la entrega de la solución.

10.1.6. Diseño

Debe contar con arquitectura cliente/servidor. El servidor de llamadas debe ser de tipo cliente servidor con una arquitectura modular que permita ofrecer un crecimiento futuro del sistema hasta un 50% sin necesidad de cambiar el hardware propuesto.

~~Es No será indispensable para el softphone de MSTeams que las aplicaciones de telefonía, mensajería unificada, y colaboración (voz, datos, y video) e incluso la gestión de reportería se encuentren implementadas en un el mismo servidor físico o en máximo dos servidores (excepción del gateway y el SBC) instalados en el Data Center de COFIDE de la entidad; sin embargo, esto no aplica para los equipos de telefonía IP físicos solicitados.~~

10.1.7. Alimentación eléctrica

El punto de alimentación quedará a cargo de COFIDE en coordinación con la CONTRATISTA. Salvo que queda a criterio la CONTRATISTA considere conveniente colocar un UPS para la central telefónica, el cual debería contar con panel de visualización de la tensión y corriente, y un banco de baterías que garanticen una autonomía mínima de 04 horas en caso de falla de energía 220VAC.

10.1.8. Software

~~El CONTRATISTA deberá incluir las licencias necesarias, y garantizar que el software se mantenga actualizado a la última versión estable y recomendada disponible para todo el hardware propuesto, así como a las plataformas de gestión y aplicaciones que compongan la central telefónica propuesto para COFIDE, durante el periodo del contrato.~~

~~La central telefónica o la solución telefónica deberá contar con un software de gestión que permita la generación de reportes, incluyendo un tarifador con integración AD (Active Directory) en modo consulta para sincronización de la información de los contactos.~~

~~La solución del postor también debe soportar a futuro el funcionamiento de la central telefónica o la solución telefónica con un sistema IVR a través de consultas hacia una base de datos. Por ejemplo: consultas del cliente sobre el estado del pago de cuotas, o de la deuda en total, etc.~~

~~En el caso la entidad requiera activarlo durante la vigencia del contrato, el Contratista deberá brindar la cotización por la activación del sistema IVR que se requiera realizar.~~

~~El CONTRATISTA deberá garantizar mantener actualizado las licencias a la última versión estable y recomendada disponible para toda la solución de telefonía propuesta, así como para las aplicaciones que también la compongan, durante la vigencia del contrato.~~

~~La actualización del software no tiene alcance sobre las licencias: MS Teams, o en los dispositivos de los usuarios: PC's, smartphones, e incluso tablets; que pudieran requerir a futuro.~~

~~La solución de telefonía deberá contar con un software de gestión que permita la generación de reportes, incluyendo un tarifador con integración AD (Active Directory) en modo consulta para sincronización de la información de los contactos.~~

~~La solución de telefonía también debe soportar el funcionamiento de la central telefónica con un sistema IVR, a futuro, a través de consultas hacia una base de datos. Por ejemplo: consultas del cliente sobre el estado del pago de cuotas, o de la deuda en total, etc.~~

IMPORTANTE:

Todos los servicios de ACTUALIZACION al software o licencias, deberá ser comunicado con una anticipación no menor a **cinco (05) días calendarios** al dpto. de Servicios Generales.

10.2. Funciones de la central telefónica

- 10.2.1. La central debe integrarse a una sesión de comunicación de voz con MS Teams de manera nativa; tanto para llamadas entrantes y salientes; y a través de los equipos telefónicos de ser el caso de manera ininterrumpida e integrada.
- 10.2.2. El funcionamiento de la central deberá permitir a los usuarios con equipos móviles o laptop o incluso tablet en modalidad remota (fuera de COFIDE), sin costos adicionales, la conectividad de su softphone a través de MS Teams (el cual actualmente se encuentra implementado en COFIDE) sin requerir el registro en la red interna (VPN) y lo realicen a través de internet (SBC). En estos casos la información deberá ser encriptada para la seguridad respectiva.
- 10.2.3. La cantidad de usuarios para integrar el funcionamiento de Softphone con la aplicación Microsoft Teams se detalla en el numeral 10.3.1. La versión de MS Teams implementada en COFIDE es la siguiente:
- OFFICE 365 (suscripciones E1 y E3)
La versión es:1.5.00.9163 (64 bits) de Microsoft Teams. Se actualizó por última vez el 22/04/2022. Versión de MS Teams Cliente.
~~Además, la solución deberá integrarse al Directorio Activo (Active Directory) de COFIDE para la búsqueda de contactos.~~
- 10.2.4. Debe permitir configurar códigos por usuario para poder realizar llamadas salientes (fijo y/o móvil local / nacional / internacional) y otras configuraciones que apliquen de acuerdo a lo precisado sobre cada perfil.
- 10.2.5. También deberá permitir implementar a futuro si COFIDE requiere los servicios de música en espera.
- 10.2.6. La central telefónica debe contar el Servicio de Grabación de Llamadas para los usuarios que tengan el perfil "Mesa de Dinero" (en total 06 según el numeral 10.3.1), lo cual comprenderá lo siguiente:
- 10.2.6.1. Grabación de llamadas, ya sea a demanda propia, de manera permanente o planificada por un usuario administrador.
 - 10.2.6.2. Incluir un acceso y permitir la búsqueda de llamadas grabadas de manera sencilla desde una PC.
 - 10.2.6.3. El audio grabado debe poder almacenarse con diferentes códecs de compresión de audio, el cual debe tener la posibilidad de reproducir en reproductores predeterminados del sistema Windows.
 - 10.2.6.4. El servicio debe asegurar un período de por lo menos tres (03) meses de almacenamiento de las grabaciones en línea para búsquedas.
 - 10.2.6.5. El servicio debe contar con un mecanismo de respaldo de las grabaciones para que COFIDE las almacene por más tiempo en sus propios sistemas de almacenamiento.
- 10.2.7. Se requiere también que la solución de telefonía cuente con **Servicio de Contact Center o Call Center**, solo para los usuarios con perfil "Mesa de Ayuda", comprende:
- 10.2.7.1. Monitoreo en tiempo real de estado de agentes (04 usuarios) y de las colas, desde la PC de los usuarios que designe COFIDE. Para lo cual deberá contar con al menos 02 accesos tipo supervisor de manera independiente.
 - 10.2.7.2. El software de este servicio, deberá contar con interfaz gráfica y permitir exportar estadísticas directamente a Excel.
- 10.2.8. ~~En el caso de los equipos telefónicos físicos, la solución deberá integrarse al Directorio Activo (Active Directory) de COFIDE y permitir la búsqueda de contactos.~~

10.3. Definición de perfiles y equipos telefónicos
10.3.1. Perfiles

La solución para la central telefónica debe ser flexible en cuanto a configuración de perfiles, así como de equipos telefónicos IP para cada caso indicados en el cuadro a continuación:

N°	PERFILES	ÁREAS O POSICIONES	Línea Base		Línea Adicional**	
			Alquiler Equipos telefónicos	Licencias	Alquiler Equipos telefónicos	Licencias
1	Gerencial	Presidencia / Gerencias	11	11	5	5
2	Intermedio	Sub-gerencia / Ejecutivo	0	45	0	15
3	Mesa de dinero	Finanzas	4	6	10	10
4	Mesa de Ayuda	TI	4	4	1	1
5	Recepción	Servicios Generales	1	1	0	0
6	Estándar	Supervisor / Coordinador / Analista / Asistente / Auxiliar / Personal externo	0	119	0	65
TOTAL			20*	185	16*	96

*Los equipos telefónicos debe contar con licencias para soportar la integración con MS Teams.

**La línea adicional se entregará o activará de acuerdo a las condiciones indicadas en el numeral 9.2.2.4.1

A continuación, en el cuadro se presenta la distribución referencial de los equipos telefónicos físicos por piso:

Perfil / Piso	10	9	8	7	6	5	4	3	1	Total
Gerencial	2	1	1	1	1	2	2	1		11
Mesa de dinero					4					4
Mesa de Ayuda TI									4	4
Recepción									1	1
Total	2	1	1	1	5	2	2	1	5	20*

NOTA: El punto de alimentación eléctrico será implementado por COFIDE

- Las licencias del cuadro, deben ser proporcionadas por el Contratista, las cuales tienen alcance sobre el software y hardware que conforma la solución de telefonía propuesta, la cual deberá integrarse con MS Teams.
- Los equipos telefónicos para perfil "Mesa de Ayuda-TI" no requieren contar con integración nativa con MS Teams, pero sus usuarios sí deben contar con disponibilidad para uso de softphone en MS Teams en otros dispositivos.
- La activación del licenciamiento de MS Teams para softphone, lo gestionará la Entidad de forma independiente con su proveedor según contrato vigente.
- Línea Base: Hardware y software inicial en el contrato.
- Línea Adicional se entregará o activará de acuerdo a las condiciones indicadas en el numeral 9.2.2.4.1.

10.3.2. Funciones de los equipos telefónicos según el perfil

N°	Perfil	Funcionalidades mínimas
1	Gerencial	<ul style="list-style-type: none"> - Llamadas internas y externas - Solicitud de rellamada - Transferencia de llamadas - Conferencia tripartita - Número DDI/ Número interno - No molestar - Multilínea - Llamada en espera - Marcación por nombre - Desvíos de llamada - Categorías de llamadas salientes y bloqueos - Música en espera - Identificación de llamante - Captura de llamadas - Candado de teclado - Código PIN - Funciones Jefe-secretaria.

2	Mesa de Dinero	<ul style="list-style-type: none"> - Llamadas internas y externas - Llamada en espera - Solicitud de rellamada - Grabación de llamadas entrantes y salientes. - Transferencia de llamadas - Desvíos de llamada - Categorías de llamadas salientes y bloqueos - Identificación de llamante - Captura de llamadas - Conferencia tripartita - Número DDR/ Número interno - No molestar - Multilínea - Marcación por nombre - Música en espera - Candado de teclado - Código PIN
3	Mesa de Ayuda - TI	<ul style="list-style-type: none"> - Ser parte de un grupo ACD - Login-logout - Estados de agente (pausa, retiro temporal, entre otros). - Habilita el manejo de colas de espera y sus mensajes respectivos. - Alimenta valores estadísticos para reportes generados por el Supervisor. - Crear un árbol de decisión IVR para encaminamiento de llamadas. - Servicio de Contact Center o Call Center.
4	Recepción	<ul style="list-style-type: none"> - Llamadas internas y externas - Solicitud de rellamada - Transferencia de llamadas - Conferencia tripartita - Número DDR/ Número interno - Multilínea - Llamada en espera - Marcación por nombre - Categorías de llamadas salientes y bloqueos - Música en espera - Identificación de llamante - Captura de llamadas

Perfil "Gerencial": podrá contar con función "captura de llamadas" como alternativa a la función de "recuperación de llamada".

10.3.3. Especificaciones de los equipos telefónicos

~~El sistema telefónico debe incluir equipos telefónicos IP (en calidad de arrendamiento) de la misma marca o compatibles con la solución telefónica a implementar, y que se integren con softphone nativo en MS Teams. Además, deben ser compatibles con alimentación de IEEE 802.3a, y sin embargo deben contar con fuente poder local, adaptador de corriente (pin a tierra), soporte al menos G711 y/o G729, y calidad de servicio.~~

En el siguiente cuadro se detalla las características de los equipos telefónicos para cada perfil:

N°	Perfil	Características mínimas en los equipos telefónicos
1	Gerencial	<ul style="list-style-type: none"> - Teléfono IP - Soporte de PoE y Giga Ethernet - Pantalla táctil LCD a color - Pantalla iluminada de 2 líneas - Audio Manos libres - Cancelación de eco acústico - Soportar 2 líneas
2	Mesa de Dinero	<ul style="list-style-type: none"> - Teléfono IP - Soporte de PoE y Giga Ethernet - 4 teclas dinámicas y 4 teclas programables - Pantalla iluminada de 2 líneas - Soportar 2 líneas

3	Mesa de Ayuda - TI	<ul style="list-style-type: none"> - Teléfono IP - Soporte de PoE y Giga Ethernet - 4 teclas dinámicas y 4 teclas programables - Conexión bluetooth - Pantalla iluminada de 2 líneas - Manos libres - Headphones bluetooth, incluye cargador y un alcance de mínimo 10 metros de distancia.
4	Recepción	<ul style="list-style-type: none"> - Teléfono IP - Soporte de PoE y Giga Ethernet - 10 teclas dinámicas - 20 teclas programables para llamada directa a anexos - Pantalla iluminada de 2 líneas - Manos libres.

Perfil Gerencial: podrá contar como opcional también con la característica registro de usuarios de forma nativa en MS Teams"

Perfil "Mesa de Dinero" y "Perfil Recepción: como opcional podrá contar también con la característica, "registro de usuarios de forma nativa en MS Teams". La inclusión de 04 o más teclas dinámicas y 04 o más teclas programables no será necesaria si la interfaz de MS Teams cuenta con esa funcionalidad.

- 10.3.3.1. El sistema telefónico debe incluir equipos telefónicos IP (en calidad de arrendamiento) de la misma marca o compatibles con la solución de telefonía a implementar, y que se integren con softphone nativo en MS Teams, para los perfiles indicados en la tabla.
- 10.3.3.2. Los equipos telefónicos, deben soportar al menos G711 y/o G729, y calidad de servicio.
- 10.3.3.3. Los equipos telefónicos deben ser compatibles con alimentación de IEEE 802.3a, y contar con una fuente de poder local cada uno, el cual deberá contar con pin a tierra; caso contrario el postor deberá considerar en su oferta un adaptador de corriente que cuente con pin a tierra para cada equipo telefónico de la solución.

11. CONDICIONES DEL SERVICIO

11.1 Visita técnica previa

Se recomienda que el postor realice la visita técnica para la validación en campo del servicio requerido, de lo contrario COFIDE no aceptará adicionales posterior a la presentación de su oferta.

Para **coordinar fecha y horario de visita técnica** deberá enviar oportunamente un correo (nombre completo, DNI de personal, fecha y hora) dirigido a contactos del Dpto. de Servicios Generales indicados a continuación:

PARA: Jorge Pachas - jpachas@cofide.com.pe
 Meyden Tejeda – mtejeda@cofide.com.pe

CC: Máximo Pérez – mperez@cofide.com.pe

11.2 Ejecución del servicio

Para ejecutar el servicio se requiere que la CONTRATISTA solicite el acceso mediante correo electrónico al Dpto. de Servicios Generales, anticipadamente tres (03) días hábiles (para visita o ejecución).

11.2.1 Para Visita/Reunión:

Lista de personal técnico y supervisor (nombre completo y numero de documento de identificación)

11.2.2 Para Ejecución de trabajos:

11.2.2.1. Programación o cronograma propuesto para aprobación del Dpto. de Servicios Generales.

11.2.2.2. El personal debe mostrar presentar documentos en rampa:

- Documento de identificación, vigente.
- Seguro Complementario de Trabajo Riesgo (SCTR) de pensión y salud vigente.

11.3 Condiciones específicas

- 11.3.1. El horario disponible para ejecución de trabajos (ruido, olores, corte de energía, interrumpir trabajo en oficina) en las oficinas y áreas comunes al interior es de lunes a viernes a partir de las 7:00 pm, y fines de semana o feriado cualquier horario, previa conformidad del cliente. El horario disponible en cualquier hora para la intervención de equipos en sótanos, azotea, y zonas exteriores será coordinado con el Dpto. Servicios Generales.
- 11.3.2. En ningún caso, los trabajos deberán afectar el normal funcionamiento de los servicios, ni podrán interferir con el normal desarrollo de las actividades de los usuarios.
- 11.3.3. Toda la información, programas, y documentación en general presentada como parte de sustentación de las inspecciones, así como el desarrollo del servicio en general, por parte del supervisor designado por el contratista/proveedor, será validado por COFIDE con el visto bueno del Dpto. de Servicios Generales. En caso de presentar observaciones, se deberán corregir en un plazo máximo de cinco (05) días calendarios desde el siguiente día hábil de notificado al correo electrónico del CONTRATISTA.
- 11.3.4. El desarrollo del servicio es a todo costo, COFIDE no suministrará ningún insumo, repuesto, accesorio, equipo de seguridad, plástico para protección de ambientes, herramientas, ni cualquier otro elemento necesario para la ejecución del servicio.
- 11.3.5. El contratista/proveedor deberá emplear para la ejecución del presente servicio, materiales e insumos originales y de primer uso, garantizando la correcta ejecución del servicio. Cualquier daño debido a defecto de fabricación y/o calidad de los mismos, determinará su reemplazo por otro adecuado, sin que esto signifique un costo adicional para COFIDE.
- 11.3.6. El contratista/proveedor deberá contar con instrumentos, herramientas, manuales, máquinas eléctricas manuales provistos de cables eléctricos en buenas condiciones, andamios móviles, así como la protección necesaria, sin improvisaciones o adaptaciones irregulares y todo el equipo básico para el correcto desarrollo del servicio. Asimismo, durante la realización del servicio, el contratista/proveedor deberá asumir los riesgos y peligros que ocasionen el empleo de dichos equipos, herramientas y adaptaciones, sin causar perjuicio en la continuidad del servicio, COFIDE no asumirá en ningún caso responsabilidad alguna ante la ocurrencia de algún incidente y/o accidente.
- 11.3.7. El contratista/proveedor deberá garantizar el orden y limpieza permanente del lugar de trabajo y la eliminación oportuna del material excedente, desmonte o residuos; generados por la ejecución del servicio, y donde todos los costos asociados a la eliminación serán asumidos por el contratista/proveedor.
- 11.3.8. Todo daño o perjuicio a los bienes de la institución o a terceros, previa validación e investigación se concluya fue producto o derivado de la ejecución de los trabajos serán de entera responsabilidad del contratista/proveedor, debiendo éste, subsanar en un plazo máximo de diez (10) días calendarios (contabilizado desde notificado vía correo electrónica a CONTRATISTA) los daños ocasionados o el reemplazo de los bienes dañados; caso contrario se considerará el descuento del pago de su facturación.
- 11.3.9. El contratista/proveedor es responsable por el extravío o pérdida de cualquier equipo, herramienta, instrumento, material de trabajo o demás bienes (de propiedad de COFIDE) que se haya confiado a su personal.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- 11.3.10. El contratista/proveedor se ceñirá estrictamente por las normas aplicadas en COFIDE y por lo dispuesto por el Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo en lo referente al cumplimiento de las normas de: Seguridad, de salud, de prevención de riesgos, de accidentes de trabajo y de enfermedades ocupacionales, debiendo velar adicionalmente por la preservación del medio ambiente.
- 11.3.11. En caso que el personal de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de COFIDE, identifique un riesgo alto de producir daños materiales o afectar la salud e integridad de cualquier persona dentro de las instalaciones durante el desarrollo de los trabajos, equipos y/o accesorios que el contratista utilice, tienen la facultad de paralizar cualquier actividad que estén ejecutando hasta el levantamiento de la observación.
- 11.3.12. El contratista/proveedor deberá proveer a su personal todo el Equipo de Protección Personal (EPP) correspondiente a: uniforme, chaleco con cinta reflectora, casco, botas dieléctricas, guantes, mascarillas, lentes de protección, arnés, etc.; necesario para el tipo de trabajo a realizar y también asegurará que estos se encuentren en buen estado. Asimismo, el contratista/proveedor es responsable por el uso obligatorio de los equipos de protección personal (EPP) por parte de su personal.
- 11.3.13. El contratista/proveedor deberá planificar la señalización, cercar y aislar las áreas de actividades, reorganizar y señalizar el tráfico de personas si es necesario, proveer señalización luminosa y de ser necesario mantener un personal que señalice el tránsito.
- 11.3.14. El contratista/proveedor será responsable de entregar su ATS e IPER a pedido de COFIDE de ser el caso, antes de empezar y durante la ejecución de los trabajos.
- 11.3.15. El contratista/proveedor, tendrá la obligación de informar de inmediato a COFIDE de cualquier incidente, incidente peligroso, y accidente ocurrido durante el cumplimiento de la ejecución de sus actividades. En consecuencia, tiene la obligación de responder y facilitar toda la información que se requiera en el proceso de investigación.
- 11.3.16. El contratista/proveedor, tiene la obligación de presentar la documentación en materia de SST que pueda solicitar el cliente o esté indicada en el presente documento, en cumplimiento de La Ley 29783: Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.

12. PENALIDAD POR MORA

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, COFIDE le aplicará 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 COFIDE no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo.

Este tipo de penalidad puede alcanzar un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto de la orden, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

13. OTRAS PENALIDADES

- 13.1. De acuerdo con el artículo 163 del Reglamento se pueden establecer penalidades distintas al retraso o mora en la ejecución de la prestación, las cuales deben ser objetivas, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación.
- 13.2. Para dicho efecto, se debe incluir un listado detallado de los supuestos de aplicación de penalidad, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar:

Otras penalidades																								
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo/ Monto	Procedimiento																					
1	Supuesto N°1: Incumplimiento de la Disponibilidad	Penalidad = (TD-TS) x Factor	<p>Donde:</p> <p>TD = Cantidad de minutos al mes que debe estar disponible el servicio. Disponibilidad mensual = 99.8%. 99.75%, según el numeral 10.1.4.</p> <p>*Cantidad de minutos al mes (un mes promedio por 30 días), se tendría 43,200 minutos como base.</p> <p>TS = Cantidad de minutos en el mes que el servicio ha estado activo.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>Disponibilidad Mensual</th> <th>Factor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Si TS >ó = a 99.75 %</td> <td>0 % * UIT</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Si TS >ó = a 99.60 y < a 99.75%</td> <td>10 % * UIT</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Si TS >ó = a 99.45 y < a 99.60 %</td> <td>20 % * UIT</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Si TS >ó = a 99.30 y < a 99.45 %</td> <td>30 % * UIT</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Si TS >ó = a 99.15 y < a 99.30%</td> <td>40 % * UIT</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Si TS < a 99.15 %</td> <td>50 % * UIT</td> </tr> </tbody> </table>	N°	Disponibilidad Mensual	Factor	1	Si TS >ó = a 99.75 %	0 % * UIT	2	Si TS >ó = a 99.60 y < a 99.75%	10 % * UIT	3	Si TS >ó = a 99.45 y < a 99.60 %	20 % * UIT	4	Si TS >ó = a 99.30 y < a 99.45 %	30 % * UIT	5	Si TS >ó = a 99.15 y < a 99.30%	40 % * UIT	6	Si TS < a 99.15 %	50 % * UIT
N°	Disponibilidad Mensual	Factor																						
1	Si TS >ó = a 99.75 %	0 % * UIT																						
2	Si TS >ó = a 99.60 y < a 99.75%	10 % * UIT																						
3	Si TS >ó = a 99.45 y < a 99.60 %	20 % * UIT																						
4	Si TS >ó = a 99.30 y < a 99.45 %	30 % * UIT																						
5	Si TS >ó = a 99.15 y < a 99.30%	40 % * UIT																						
6	Si TS < a 99.15 %	50 % * UIT																						
2	Supuesto N° 2: Incumplimiento del nivel de Servicio	25% de una (01) UIT que afectará al monto pendiente de facturar como parte del servicio.	El incumplimiento de los indicadores de niveles de Servicio por 2da vez consecutiva (descritas en el numeral 9.2.3.3, Nivel de Servicio) dentro del periodo en curso, traerá como consecuencia una penalidad económica del 25% de una (01) UIT que afectará al monto pendiente de facturar como parte del servicio.																					
3	Supuesto N° 3: Incumplimiento del Tiempo de atención	25% de una (01) UIT que afectará al monto pendiente de facturar como parte del servicio.	El incumplimiento de los tiempos de atención por 2da vez consecutiva (descritas en el numeral 9.2.3.4, Tiempos de Atención) dentro del periodo en curso, traerá como consecuencia una penalidad económica del 25% de una (01) UIT que afectará al monto pendiente de facturar como parte del servicio.																					
4	Supuesto N° 4: Otros supuestos de aplicación	S/ 100.00	<p>Personal que no respete e incumpla las normativas de Seguridad y Salud en el trabajo (SST), numeral 11.3 y 20.</p> <p>Por cada verificación de ocurrencia. Se notifica mediante correo o carta, incluyendo evidencia.</p>																					
		S/ 50.00	<p>Incumplir el plazo de los entregables, comprendidos en el numeral 14.</p> <p>Por cada día de atraso. Se notifica mediante correo o carta, incluyendo documento de evidencia.</p>																					

Advertencia

No se puede incluir como otras penalidades la sola presentación de la solicitud de autorización de sustitución del personal propuesto.

14. ENTREGABLES

Los siguientes entregables deberán ser presentados con carta de manera digital a los siguientes buzones:

Para: Mesa de partes – mesadepartes@cofide.com.pe
 CC: - Jorge Pachas: jpachas@cofide.com.pe
 - Meyden Tejeda: mtejeda@cofide.com.pe

14.1 ENTREGABLE N° 1:

14.1.1 Para el inicio del servicio del contrato y toda vez que el personal de soporte técnico requiera ingresar a instalaciones de COFIDE deberá presentar los siguientes documentos referente a SST:

NRO	DOCUMENTACION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FRECUENCIA
1	Ficha de sintomatología COVID-19	Para ingreso personal
2	SCTR (pensión y salud) del personal destacado.	
3	Lista de personal destacado a COFIDE (nombre completo y DNI, documento VIGENTE; Debe presentar al ingreso).	
4	ATS, completar formato COFIDE (el proveedor se queda con una copia).	

14.1.2 Documentación necesaria referente a SST (en cumplimiento del numeral 11.3.16), para la respectiva validación, y en adelante enviar considerando la frecuencia de cada documento:

NRO	DOCUMENTACION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	FREC.	FECHA ENTREGA
1	Política de Seguridad y salud en el trabajo.	ANUAL	1ra anualidad: a los 25 días de firmado el contrato.
2	Reglamento Interno de Seguridad y salud en el trabajo (para empresas con 20 trabajadores o más).		
3	Programa anual de SST y programa anual de capacitación		
4	Procedimiento de trabajo seguro (PTS) del servicio que se prestará a COFIDE.		2da anualidad: a los 25 días de cumplidos los 12 meses.
5	Declaración Jurada del responsable de SST de la empresa.		
6	Flujo de respuesta ante emergencias (ejemplo: accidentes).		
8	Certificado de aptitud médica o EMO del personal asignado. (En caso de presentar "OBSERVADO", deberá tramitar su interconsulta médica, y reenviar el Certificado de aptitud médica con resultado "APTO".)		
9	Plan Para La Vigilancia, Prevención y Control del Covid-19 En El Trabajo (debe estar actualizado según normativa vigente por MINSA)		3ra anualidad: a los 25 días de cumplidos los 24 meses.
10	Registro de entrega de EPP's al personal asignado a COFIDE (dependiendo de matriz IPERC del CONTRATISTA)		
11	Registro de capacitación SST (puede ser la charla de 5 min).		

14.2 ENTREGABLE N° 2:

Documentación referente a la entrega de la **Etapas Pre-Operativa** del contrato (numeral 9.1.1, 9.1.2, y 9.1.3) como requisito para la conformidad del dpto. de Servicios Generales, que el CONTRATISTA deberá presentar en un plazo de **10 días calendario**, contados desde el siguiente día de la entrega, y serán los siguientes documentos: (14.2.1 y 14.2.2)

14.2.1 Desmontaje de central telefónica actual e implementación nueva solución:

14.2.1.1 Acta de entrega

14.2.1.2 Informe técnico:

Se detallarán las actividades realizadas de acuerdo al plan de trabajo aprobado, desde el desmontaje de la central telefónica antigua hasta la implementación de la central telefónica nueva, se deberá detallar: la arquitectura, composición y funcionamiento de la central telefónica nueva, procedimientos en el empleo del sistema de grabación de llamadas y del equipamiento de respaldo ante corte de fluido eléctrico. Deberá incluir evidencia fotográfica.

- 14.2.1.3 Plan de Comunicaciones del servicio.
- 14.2.1.4 Plan de Pruebas.
- 14.2.1.5 Procedimiento de Control de Cambios del Servicio.
- 14.2.1.6 Informes de avance semanal
- 14.2.1.7 Certificado de operatividad (precisar el número del contrato)
Planos AS BUILT con membrete (AutoCAD y PDF) de toda la red de comunicación implementada.
- 14.2.1.8 Inventariado de los equipos telefónicos, en archivo Excel.
- 14.2.1.9 Directorio actualizado, en archivo Excel.
- 14.2.1.10 Manual de uso de plataforma de gestión (puede ser solo en digital)

14.2.2 Capacitación:

- 14.2.2.1 Certificados de las capacitaciones.
- 14.2.2.2 Certificado de acreditación por fabricante del especialista para la capacitación, según numeral 9.1.3.2
- 14.2.2.3 Archivo digital sesiones grabadas (capacitación usuarios y técnica)

14.3 ENTREGABLE N° 3:

Documentación de la **Etapa OPERATIVA**, correspondiente al servicio mensual de gestión, monitoreo y soporte técnico (indicado en el **numeral 9.2**). El CONTRATISTA debe presentar en digital al buzón adjuntando una carta: mesadepartes@cofide.com.pe dirigido a Dpto. de Servicios Generales; en un plazo no mayor a **diez (10) días calendarios** desde finalizado el periodo mensual contados desde la fecha en Acta de inicio de esta etapa.

14.3.1 Acta de inicio de etapa Operativa
14.3.2 Informe de la gestión

Atenciones con número de tickets de por ocurrencia de Incidentes, solicitudes, mantenimiento correctivo, detallando las causas del problema, y las actividades para su resolución.

14.3.3 Reporte de llamadas
14.3.3.1 Reporte General,

De la gestión de la solución telefónica, con los datos: usuario, número de anexo, fecha y hora; que incluye la siguiente información como mínimo:

- a) Tiempo promedio de conexión por llamada
- b) Llamadas contestadas
- c) Llamadas no contestadas
- d) Llamadas realizadas
- e) Máximo de llamadas

14.3.3.2 Reporte Específico

De la solución de telefonía referente a la gestión de los usuarios con el **perfil de Mesa de Ayuda (TI)**, que incluye la siguiente información como mínimo:

Indicador	Fórmula	Criterio de aceptación	SLA
Velocidad para contestar	$(\text{Cantidad de llamadas contestadas por el (los) operador(es) / Total de llamadas entrantes}) * 100.$	Contestación de llamadas dentro de los 20 segundos siguientes al término de la locución del IVR.	80%
Tasa de llamadas abandonadas	$(\text{Cantidad de llamadas abandonadas por más de 20" / Total de llamadas entrantes}) * 100.$	Mide el porcentaje de llamadas que no llegan a ser contestadas por los agentes de la Mesa de Ayuda. Tiempo de llamada se ajustará en función a desempeño de este indicador. Excluye: Llamadas abandonadas antes de los 20 segundos.	20%

NOTA: De ser necesario, durante el servicio se solicitará y evaluará la generación de nuevos y/o ajuste de los reportes.

14.3.4 Mantenimiento preventivo

Documentación correspondiente al servicio de mantenimiento preventivo, cuando corresponda según plan de trabajo aprobado, numeral 9.2.4. El CONTRATISTA debe enviar en un **plazo no mayor a diez (10) días calendarios** desde finalizado el servicio.

14.3.4.1 Constancia de servicio (fecha inicio y fin) de mantenimiento preventivo.

14.3.4.2 Informe técnico.

14.3.4.3 Certificado de operatividad.

14.4 ENTREGABLE N° 4: TRANSFERENCIA Y CIERRE

Documentación correspondiente a la Transferencia del servicio (según numeral 9.3.). El CONTRATISTA debe presentar en digital al buzón adjuntando una carta: mesadepartes@cofide.com.pe dirigido a Dpto. de Servicios Generales; en un **plazo máximo de diez (10) días calendarios de haberse cumplido los 30 meses de la Etapa Operativa**, el contratista deberá enviar lo siguiente:

14.4.1 Plan de Cierre y Transferencia

14.4.2 Acta de Aceptación de la Transferencia y Cierre

14.4.3 Acta de Devolución del equipamiento arrendado

14.4.4 Acta de inicio y de cierre

14.4.5 Información del Cierre:

- CD o USB o Link (descargar) con archivos de audio correspondiente a las grabaciones de llamadas.
- Documentación de la configuración final del servicio

15. PLAZO DEL SERVICIO

El plazo total es de 36 meses, el cual se distribuye de acuerdo al siguiente cuadro:

ENTREGA	PLAZO
Etapa PRE OPERATIVA: Desmontaje, implementación y capacitación <i>*Según el numeral 9.1</i>	120 días calendarios (contados desde la fecha indicada en el acta de inicio de esta etapa).
ETAPA OPERATIVA: Gestión y Operación (Servicio mensual) <i>*Según el numeral 9.2</i>	32 meses (contados desde la fecha en Acta de Inicio de esta etapa; <u>cada servicio se contabilizará como mensual para efectos de pago</u>).
ETAPA DE TRANSFERENCIA Y CIERRE: Transferencia y cierre <i>*Según el numeral 9.3</i>	Inicia a los 30 meses del acta de inicio de la etapa Operativa.

Esquema resumen de plazos de entrega por etapa:

ETAPAS / MESES	1	2	3	4	5	~	35	36
Etapa Pre-Operativa	30 días	30 días	30 días	30 días				
Etapa Operativa						32 meses		
Etapa Cierre							30 días	30 días

16. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista, de acuerdo al siguiente cuadro:

NRO	PAGO	PLAZO	% PAGO	
PRIMER PAGO				
1	Entregable N° 2: Etapa Pre-Operativa De la implementación de solución y capacitación. <i>*Según el numeral 14.2</i>	10 días calendarios	10% del valor del contrato	
A PARTIR DEL SEGUNDO PAGO				
2	Entregable N° 3: Etapa Operativa De la Gestión y Operación (Servicio mensual). <i>*Según el numeral 14.3</i>	10 días calendarios	90% del valor del contrato en 32 cuotas iguales.	
ÚLTIMO PAGO				
3	Entregable N° 4: Etapa Cierre De la Transferencia y cierre. <i>*Según el numeral 14.4</i>	10 días calendarios		
TOTAL			100%	

El pago se efectuará a los 10 días calendarios de otorgada la conformidad de servicio por parte del Dpto. de Servicios Generales, previa presentación de:

- 1) De los entregables, precisados en el cuadro previo, los cuales deben contar con conformidad de Dpto. de Servicios Generales para que proceda la facturación.
- 2) De la factura respectiva, solamente enviando al buzón: facturaselectronicas@cofide.com.pe

IMPORTANTE:

De acuerdo con lo establecido en el artículo 173° del RLCE, la recepción conforme por parte de COFIDE no enerva su derecho a reclamar posteriormente por vicios ocultos.

17. DEPENDENCIA ENCARGADA DE DAR LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La recepción y conformidad del servicio estará a cargo del Dpto. Servicios Generales quien deberá verificar el cumplimiento de las condiciones contractuales, debiendo realizar las pruebas que fueran necesarias.

De existir observaciones, el supervisor de servicios generales consignará en el acta respectiva, indicándose claramente el sentido de éstas, dando a EL CONTRATISTA un plazo prudencial para su subsanación, en función a la complejidad del servicio. Dicho plazo no podrá ser menor de dos (2) ni mayor a ocho (08) días calendarios.

18. NORMAS OBLIGATORIAS

Resolución de Dirección Ejecutiva N°052-2020/DE-FONAFE, del 30 de julio 2020, que aprueba la estandarización corporativa para la adquisición del Licenciamiento Microsoft® bajo la modalidad de licenciamiento por Volumen Enterprise Agreement (EA).

19. ADECUACIÓN A PROTOCOLOS SANITARIOS

El PROVEEDOR es responsable del cumplimiento de los siguientes puntos:

Para Persona Jurídica:

Documentos obligatorios:

- Presentar el “Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo” de acuerdo a lo establecido en la R.M. N° 031-2023-MINSA, publicada el 12/01/2023 en El Peruano.
- Acta de aprobación por parte del Comité Paritario de la empresa o si la empresa tiene menos de 20 trabajadores el acta firmada por el Supervisor de SST.

Descripción del servicio:

- El personal destacado a COFIDE deberá cumplir con el Plan y los protocolos instaurados por COFIDE para la prevención y control de COVID-19 en el trabajo y los demás procedimientos y estándares de SST de acuerdo al tipo de actividad a realizar.

Equipos de protección:

- El contratista deberá asegurar que el personal que ingresará a la sede central de COFIDE cuente con los sus EPP de acuerdo a la actividad a realizar y adicionalmente una mascarilla KN95 o doble mascarilla (textil+quirúrgica)

A la firma del contrato:

- Nombre y Apellido, número de celular y correo electrónico del responsable de seguridad y salud en el trabajo del contratista

Al inicio del servicio:

- Cumplimentar la ficha sintomatológica COVID-19 para el ingreso a las instalaciones.

Para Persona Natural:

Descripción del servicio:

- El personal destacado a COFIDE deberá cumplir con el Plan y los protocolos instaurados por COFIDE para la prevención y control de COVID-19 en el trabajo y los demás procedimientos y estándares de SST de acuerdo al tipo de actividad a realizar.

Equipos de protección:

- El contratista deberá asegurar que el personal que ingresará a la sede central de COFIDE cuente con los sus EPP de acuerdo a la actividad a realizar y adicionalmente una mascarilla KN95 o doble mascarilla (textil+quirurgica)

Al inicio del servicio:

- Cumplimentar la ficha sintomatológica COVID-19 para el ingreso a las instalaciones.

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.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>CARGO: JEFE DE PROYECTO (01)</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Mínimo Bachiller en ingeniería de computación y sistemas o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Industrial. Master en Administración de Proyectos y Operaciones o Gestión de Proyectos o Dirección de Operaciones y Proyectos o Master en Administración de Empresas. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El GRADO REQUERIDO será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso EL GRADO ACADÉMICO no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p> <p><u>CARGO: ADMINISTRADOR DE SERVICIO (01)</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Bachiller en ingeniería de computación y sistemas o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Industrial.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El GRADO REQUERIDO será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso EL GRADO ACADÉMICO no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p> <p><u>CARGO: TÉCNICO (01)</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Bachiller o título técnico en las carreras de: Computación e Informática o Electrónica o Informática o Sistemas e Informática.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El GRADO REQUERIDO será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso EL GRADO REQUERIDO no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>

B.3.2	CAPACITACIÓN
	<p><u>CARGO: ADMINISTRADOR DE SERVICIO (01)</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Gestión de proyectos o Administración de proyectos o Gestión de operaciones mínimo 20 horas lectivas.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará con copia simple de CONSTANCIAS, CERTIFICADOS, U OTROS DOCUMENTOS, que acredite que cuenta con la capacitación y horas solicitada</p> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <p><i>Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.</i></p> </div>
B.4	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>CARGO: JEFE DE PROYECTO (01)</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>03 años como mínimo en el cargo de especialista y/o supervisor y/o jefe de y/o coordinador y/o gestor liderando proyectos en implementación de centrales telefónica IP con integración con MS Teams o proyectos de telefonía IP en general para empresas privadas o públicas.</p> <p>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <p><u>CARGO: ADMINISTRADOR DE SERVICIO (01)</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>03 años como mínimo en el cargo de administrador y/o supervisor y/o jefe de y/o coordinador y/o gestor liderando proyectos en implementación de centrales telefónica IP con integración con MS Teams o proyectos de telefonía IP en general para empresas privadas o públicas.</p> <p>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <p><u>CARGO: TÉCNICO (01)</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>02 años como mínimo en el cargo de técnico o asistente en desarrollo y/o implementación y/o mantenimiento de centrales telefónica IP con integración con MS Teams para empresas privadas o públicas.</p> <p>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</p>

Acreditación:

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

Importante

- *Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.*
- *En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.*
- *Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.*
- *Al calificar la experiencia del personal, 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 cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.*

C EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a **S/ 1,535,315.00** (un millón quinientos treinta y cinco mil trescientos quince con 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes: **Servicio de centrales telefónicas IP con integración con MSTeams y/o servicios de arrendamiento de telefonía IP con integración con MSTeams.**

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 pago¹⁰, 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 durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de

¹⁰ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

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

(...)

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

presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

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

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

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

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

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

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

Importante

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

Importante

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

**CAPÍTULO IV
FACTORES DE EVALUACIÓN**

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

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

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
A. PRECIO <u>Evaluación:</u> Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor. <u>Acreditación:</u> Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6).	La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula: $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ i = Oferta P _i = Puntaje de la oferta a evaluar O _i = Precio i O _m = Precio de la oferta más baja PMP = Puntaje máximo del precio <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 arrendamiento, gestión, soporte técnico y mantenimiento de central telefónica IP**, que celebra de una parte [CONSIGNAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD], en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], representada por [.....], identificado con DNI N° [.....], y de otra parte [.....], con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], inscrita en la Ficha N° [.....] Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], debidamente representado por su Representante Legal, [.....], con DNI N° [.....], según poder inscrito en la Ficha N° [.....], Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [.....], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° 001-2023-COFIDE** para la contratación del **servicio de arrendamiento, gestión, soporte técnico y mantenimiento de central telefónica IP**, 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 el servicio de implementación y gestión de una solución de central telefónica IP con integración a MSTeams bajo el servicio de arrendamiento.

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 PAGO¹¹

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en SOLES, y de acuerdo al siguiente detalle, 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.

NRO	PAGO	PLAZO	% PAGO
PRIMER PAGO			
1	Entregable N° 2: Etapa Pre-Operativa De la implementación de solución y capacitación. <i>*Según el numeral 14.2</i>	10 días calendarios	10% del valor del contrato
A PARTIR DEL SEGUNDO PAGO			
2	Entregable N° 3: Etapa Operativa De la Gestión y Operación (Servicio mensual). <i>*Según el numeral 14.3</i>	10 días calendarios	90% del valor del contrato en 32 cuotas iguales.
ÚLTIMO PAGO			
3	Entregable N° 4: Etapa Cierre De la Transferencia y cierre. <i>*Según el numeral 14.4</i>	10 días calendarios	
TOTAL			100%

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

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

LA ENTIDAD debe efectuar el pago 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 total es de 36 meses, el cual se distribuye de acuerdo al siguiente cuadro:

ENTREGA	PLAZO
Etapa PRE OPERATIVA: Desmontaje, implementación y capacitación <i>*Según el numeral 9.1</i>	120 días calendarios (contados desde la fecha indicada en el acta de inicio de esta etapa).
ETAPA OPERATIVA: Gestión y Operación (Servicio mensual) <i>*Según el numeral 9.2</i>	32 meses (contados desde la fecha en Acta de Inicio de esta etapa; <u>cada servicio se contabilizará como mensual para efectos de pago.</u>)
ETAPA DE TRANSFERENCIA Y CIERRE: Transferencia y cierre <i>*Según el numeral 9.3</i>	Inicia a los 30 meses del acta de inicio de la etapa Operativa.

Esquema resumen de plazos de entrega por etapa:

ETAPAS / MESES	1	2	3	4	5	~	35	36
Etapa Pre-Operativa	30 días	30 días	30 días	30 días				
Etapa Operativa					32 meses			
Etapa Cierre							30 días	30 días

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

prorrataada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo.”

En el caso que corresponda, consignar lo siguiente:

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

Importante

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

- *“De fiel cumplimiento por prestaciones accesorias: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la retención que debe efectuar LA ENTIDAD, durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrataada, 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: ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Las partes acuerdan que, como condición inherente a la prestación del servicio materia del presente contrato, toda la información a la cual tenga acceso EL CONTRATISTA, durante el plazo de vigencia del mismo, será considerada como confidencial, debiendo EL CONTRATISTA instruir a su personal y asesores en relación a la obligación de mantener el deber de confidencialidad respecto de la información a la cual tengan acceso, cualquiera sea la fuente de la cual provenga.

El deber de confidencialidad implica, además, para EL CONTRATISTA y su personal, una obligación de no hacer, mediante la cual se comprometen a no hacer uso, en beneficio propio y/o de terceros, de los datos e información respecto de la cual tengan acceso directo o indirecto.

Toda la información, incluyendo la contenida en documentos impresos e incluso aquellos contenidos en medios digitales a los cuales acceda EL CONTRATISTA, su personal y asesores, deberán ser devueltos a COFIDE una vez que su utilidad no resulte relevante para la prestación del servicio materia del presente contrato.

Las obligaciones pactadas en la presente cláusula se mantendrán vigentes aun cuando haya culminado la prestación efectiva del servicio por parte de EL CONTRATISTA y se extenderán a todo su personal y asesores, aun cuando estos hayan dejado de laborar o prestar servicios para él. En caso de incumplimiento de lo dispuesto en la presente cláusula, COFIDE se reserva el derecho de interponer ante EL CONTRATISTA y/o cualquier persona que resulte responsable del mismo, las acciones legales correspondientes.

CLÁUSULA DECIMA: SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

EL CONTRATISTA se obliga a facilitar la revisión de todas las prestaciones a su cargo en virtud del presente contrato, tanto a la Gerencia de Asesoría Jurídica, a la Unidad de Auditoría Interna, al Órgano de Control Institucional, a la sociedad de auditoría externa que preste servicios a COFIDE, así como a la Superintendencia de Banca y Seguros o la persona que ésta designe.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: CONTINUIDAD DEL SERVICIO

EL CONTRATISTA deberá cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida, tomando en consideración los términos de referencia previstos en el Capítulo III de las Bases integradas y en su oferta que forman parte integrante de EL CONTRATO

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La recepción y conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La recepción será otorgada por el Departamento de Servicios Generales, en el plazo máximo de 07 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 TERCERA: 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 DÉCIMA CUARTA: 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 un año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: PENALIDADES

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

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

Donde:

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

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

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

Importante

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

OTRAS PENALIDADES:

Otras penalidades																								
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo/ Monto	Procedimiento																					
1	Supuesto N°1: Incumplimiento de la Disponibilidad	Penalidad = (TD-TS) x Factor	Donde: TD = Cantidad de minutos al mes que debe estar disponible el servicio. Disponibilidad mensual = 99.8%. 99.75%, según el numeral 10.1.4. *Cantidad de minutos al mes (un mes promedio por 30 días), se tendría 43,200 minutos como base. TS = Cantidad de minutos en el mes que el servicio ha estado activo. <table border="1" data-bbox="933 622 1380 952"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>Disponibilidad Mensual</th> <th>Factor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Si TS > ó = a 99.75 %</td> <td>0 % * UIT</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Si TS > ó = a 99.60 y < a 99.75%</td> <td>10 % * UIT</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Si TS > ó = a 99.45 y < a 99.60 %</td> <td>20 % * UIT</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Si TS > ó = a 99.30 y < a 99.45 %</td> <td>30 % * UIT</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Si TS > ó = a 99.15 y < a 99.30%</td> <td>40 % * UIT</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Si TS < a 99.15 %</td> <td>50 % * UIT</td> </tr> </tbody> </table>	N°	Disponibilidad Mensual	Factor	1	Si TS > ó = a 99.75 %	0 % * UIT	2	Si TS > ó = a 99.60 y < a 99.75%	10 % * UIT	3	Si TS > ó = a 99.45 y < a 99.60 %	20 % * UIT	4	Si TS > ó = a 99.30 y < a 99.45 %	30 % * UIT	5	Si TS > ó = a 99.15 y < a 99.30%	40 % * UIT	6	Si TS < a 99.15 %	50 % * UIT
N°	Disponibilidad Mensual	Factor																						
1	Si TS > ó = a 99.75 %	0 % * UIT																						
2	Si TS > ó = a 99.60 y < a 99.75%	10 % * UIT																						
3	Si TS > ó = a 99.45 y < a 99.60 %	20 % * UIT																						
4	Si TS > ó = a 99.30 y < a 99.45 %	30 % * UIT																						
5	Si TS > ó = a 99.15 y < a 99.30%	40 % * UIT																						
6	Si TS < a 99.15 %	50 % * UIT																						
2	Supuesto N° 2: Incumplimiento del nivel de Servicio	25% de una (01) UIT que afectará al monto pendiente de facturar como parte del servicio.	El incumplimiento de los indicadores de niveles de Servicio por 2da vez consecutiva (descritas en el numeral 9.2.3.3, Nivel de Servicio) dentro del periodo en curso, traerá como consecuencia una penalidad económica del 25% de una (01) UIT que afectará al monto pendiente de facturar como parte del servicio.																					
3	Supuesto N° 3: Incumplimiento del Tiempo de atención	25% de una (01) UIT que afectará al monto pendiente de facturar como parte del servicio.	El incumplimiento de los tiempos de atención por 2da vez consecutiva (descritas en el numeral 9.2.3.4, Tiempos de Atención) dentro del periodo en curso, traerá como consecuencia una penalidad económica del 25% de una (01) UIT que afectará al monto pendiente de facturar como parte del servicio.																					
4	Supuesto N° 4: Otros supuestos de aplicación	S/ 100.00	Personal que no respete e incumpla las normativas de Seguridad y Salud en el trabajo (SST), numeral 11.3 y 20. Por cada verificación de ocurrencia. Se notifica mediante correo o carta, incluyendo evidencia.																					
		S/ 50.00	Incumplir el plazo de los entregables, comprendidos en el numeral 14. Por cada día de atraso. Se notifica mediante correo o carta, incluyendo documento de evidencia.																					

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 SEXTA: 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 SETIMA: 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 OCTAVA: 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 NOVENA: 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 VIGESIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS¹²

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 VIGÉSIMA PRIMERA: PREVENCIÓN DE DELITOS, LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO.

En relación con los servicios prestados y el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato o de las operaciones realizadas por cuenta y en nombre de COFIDE, EL CONTRATISTA, declara estar de acuerdo y garantiza que:

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

- (i) No ha violado ni violará directa o indirectamente las leyes vigentes relacionadas a la Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas (Ley N° 30424 y sus modificatorias), Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, (entre las que se encuentra el Decreto Legislativo N° 1106 o norma que la sustituya, modifique o complemente, entre otras); incluyendo, de ser el caso y sin limitación, la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de los Estados Unidos de Norteamérica, (colectivamente, “Normativa de Prevención de Delitos y LAFT”).
- (ii) Pondrá en práctica las medidas exigidas por la Normativa de Prevención de Delitos y LAFT vigente, y operará bajo los más estrictos principios éticos y con la observancia plena de las leyes y normas reglamentarias relacionadas con la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- (iii) Deberá procurar el cumplimiento de las obligaciones señaladas en los numerales (i) y (ii) de la presente cláusula, por parte de sus accionistas, directores, gerentes, representantes legales, funcionarios, apoderados, integrantes de los órganos de administración, empleados, asesores, consultores, agentes, contratistas y/o subcontratistas, y los de las personas naturales o jurídicas con las que EL CONTRATISTA tenga relación directa o indirecta de propiedad, vinculación o control (conforme al Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupos Económicos, aprobado por Resolución SMV N° 019-2015-SMV/01 de la Superintendencia del Mercado de Valores, o cualquier norma posterior que la modifique o sustituya o complemente).
- (iv) Deberá procurar el cumplimiento de las obligaciones señaladas en los numerales (i) y (ii) de la presente cláusula, por parte de sus propios asociados, agentes o subcontratistas que puedan ser utilizados por EL CONTRATISTA para el cumplimiento de las obligaciones en virtud del presente contrato.
- (v) En caso de ser sujeto obligado a informar a la UIF, EL CONTRATISTA deberá contar con políticas y procedimientos diseñados para prevenir la comisión de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho (en sus distintas formas) y/o corrupción, en la prestación de servicios a COFIDE. EL CONTRATISTA deberá cumplir estas obligaciones, sobretodo en relación a las personas, asociadas, agentes o subcontratistas que puedan ser utilizados en la ejecución de los servicios prestados a COFIDE.

Adicionalmente y para todos los efectos del presente contrato y los servicios objeto del mismo, EL CONTRATISTA informa que cuenta con los medios idóneos para la prevención del lavado de activos y de la financiación del terrorismo y realizará las gestiones pertinentes para efectuar las verificaciones a que haya lugar con el fin de evitar el ingreso y egreso de recursos que provengan de actividades relacionadas a dichos delitos.

En caso que EL CONTRATISTA tuviera noticia de la ocurrencia de alguno de estos hechos que actual o potencialmente pudieran impactar de cualquier forma a COFIDE sea en su responsabilidad penal, civil o reputacional, deberá informar de inmediato de este hecho a COFIDE; sin perjuicio de tomar todas las medidas necesarias para evitar o mitigar estos efectos. Asimismo, EL CONTRATISTA se compromete a entregar a COFIDE toda la información que ésta le requiera en el marco de las investigaciones internas, sean éstas de carácter meramente preventivo o cuándo se indague sobre hechos constitutivos de delito, como también cuando las investigaciones tengan carácter sistemático o aleatorio.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga expresamente a entregar a COFIDE la información veraz y verificable que éste le exija para el cumplimiento de la normativa relacionada, y a actualizar sus datos por lo menos anualmente, suministrando la totalidad de la información que COFIDE requiera. En el evento en que no se cumpliera con la obligación consagrada en la presente cláusula, COFIDE solicitará a EL CONTRATISTA la subsanación del incumplimiento, bajo apercibimiento, en caso de no cumplir con dicha subsanación, de resolver el contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA: 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 Digitales¹³.

¹³ 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
CONCURSO PÚBLICO N° 001-2023-COFIDE
 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 ¹⁴		Sí		No	
Correo electrónico :					

Autorización de notificación por correo electrónico:

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.
4. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
5. Notificación de la orden de servicios¹⁵

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

¹⁴ 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.

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

Importante

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

ANEXO N° 1
DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 001-2023-COFIDE
 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 ¹⁶		Sí		No	
Correo electrónico :					

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

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

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

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

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

¹⁷ *Ibidem*.

¹⁸ *Ibidem*.

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.
4. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
5. Notificación de la orden de servicios¹⁹

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.

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

ANEXO N° 2**DECLARACIÓN JURADA
(ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO)**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 001-2023-COFIDE
Presente.-**

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 001-2023-COFIDE
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 001-2023-COFIDE
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 5**PROMESA DE CONSORCIO
(Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)**

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 001-2023-COFIDE
Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta al **CONCURSO PÚBLICO N° 001-2023-COFIDE**

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] [%]²⁰

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

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

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%²²

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

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

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

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

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

Importante

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

ANEXO N° 6
PRECIO DE LA OFERTA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 001-2023-COFIDE
 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
Monto del componente a precios unitarios			

OFERTA A SUMA ALZADA DE LOS COMPONENTES SIGUIENTES:

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
Monto del componente a suma alzada	

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

- *El postor debe consignar 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]."

NO APLICA

ANEXO N° 7

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES PARA LA APLICACIÓN DE LA EXONERACIÓN DEL IGV

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]

Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro bajo juramento que gozo del beneficio de la exoneración del IGV previsto en la Ley N° 27037, Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía, dado que cumplo con las condiciones siguientes:

- 1.- Que el domicilio fiscal de la empresa²³ se encuentra ubicada en la Amazonía y coincide con el lugar establecido como sede central (donde tiene su administración y lleva su contabilidad);
- 2.- Que la empresa se encuentra inscrita en las Oficinas Registrales de la Amazonía (exigible en caso de personas jurídicas);
- 3.- Que, al menos el setenta por ciento (70%) de los activos fijos de la empresa se encuentran en la Amazonía; y
- 4.- Que la empresa no presta servicios fuera de la Amazonía.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

Cuando se trate de consorcios, esta declaración jurada será presentada por cada uno de los integrantes del consorcio, salvo que se trate de consorcios con contabilidad independiente, en cuyo caso debe ser suscrita por el representante común, debiendo indicar su condición de consorcio con contabilidad independiente y el número de RUC del consorcio.

²³ En el artículo 1 del “Reglamento de las Disposiciones Tributarias contenidas en la Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía” se define como “empresa” a las “Personas naturales, sociedades conyugales, sucesiones indivisas y personas consideradas jurídicas por la Ley del Impuesto a la Renta, generadoras de rentas de tercera categoría, ubicadas en la Amazonía. Las sociedades conyugales son aquéllas que ejerzan la opción prevista en el Artículo 16 de la Ley del Impuesto a la Renta.”

ANEXO N° 8
EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 001-2023-COFIDE
 Presente.-

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²⁴	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁵	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁶ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁷	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁸	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁹
1										
2										
3										
4										

²⁴ 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.

²⁵ 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.

²⁶ 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".

²⁷ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

²⁸ 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.

²⁹ Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²⁴	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁵	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁶ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁷	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁸	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁹
5										
6										
7										
8										
9										
10										
...										
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 9**DECLARACIÓN JURADA
(NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)**

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 001-2023-COFIDE
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.

NO APLICA

ANEXO N° 10

SOLICITUD DE BONIFICACIÓN DEL DIEZ POR CIENTO (10%) POR SERVICIOS PRESTADOS FUERA DE LA PROVINCIA DE LIMA Y CALLAO (DE SER EL CASO, SOLO PRESENTAR ESTA SOLICITUD EN EL ÍTEM [CONSIGNAR EL N° DEL ÍTEM O ÍTEMS CUYO VALOR ESTIMADO NO SUPERA LOS DOSCIENTOS MIL SOLES (S/ 200,000.00)])

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]

Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], solicito la asignación de la bonificación del diez por ciento (10%) sobre el puntaje total en [CONSIGNAR EL ÍTEM O ITEMS, SEGÚN CORRESPONDA, EN LOS QUE SE SOLICITA LA BONIFICACIÓN] debido a que el domicilio de mi representada se encuentra ubicado en la provincia o provincia colindante donde se ejecuta la prestación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

- *Para asignar la bonificación, el comité de selección, verifica el domicilio consignado por el postor en el Registro Nacional de Proveedores (RNP).*
- *Para que el postor pueda acceder a la bonificación, debe cumplir con las condiciones establecidas en el literal f) del artículo 50 del Reglamento.*

Importante

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

NO APLICA

ANEXO N° 10

**SOLICITUD DE BONIFICACIÓN DEL DIEZ POR CIENTO (10%) POR SERVICIOS PRESTADOS FUERA DE LA PROVINCIA DE LIMA Y CALLAO
(DE SER EL CASO, SOLO PRESENTAR ESTA SOLICITUD EN EL ÍTEM [CONSIGNAR EL N° DEL ÍTEM O ÍTEMS CUYO VALOR ESTIMADO NO SUPERA LOS DOSCIENTOS MIL SOLES (S/ 200,000.00)])**

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]

Presente.-

Mediante el presente el que se suscribe, [.....], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL CONSORCIO], solicito la asignación de la bonificación del diez por ciento (10%) sobre el puntaje total en [CONSIGNAR EL ÍTEM O ÍTEMS, SEGÚN CORRESPONDA, EN LOS QUE SE SOLICITA LA BONIFICACIÓN] debido a que los domicilios de todos los integrantes del consorcio se encuentran ubicados en la provincia o provincias colindantes donde se ejecuta la prestación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

- *Para asignar la bonificación, el comité de selección, verifica el domicilio consignado de los integrantes del consorcio, en el Registro Nacional de Proveedores (RNP).*
- *Para que un consorcio pueda acceder a la bonificación, cada uno de sus integrantes debe cumplir con las condiciones establecidas en el literal f) del artículo 50 del Reglamento.*

NO APLICA

ANEXO N° 11

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

ITEM [CONSIGNAR EL N° DEL ÍTEM O ÍTEMS CUYO VALOR ESTIMADO CORRESPONDE A UNA AS])

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

- *Para asignar la bonificación, el comité de selección, según corresponda, verifica la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/>.*
- *Para que un consorcio pueda acceder a la bonificación, cada uno de sus integrantes debe cumplir con la condición de micro y pequeña empresa.*

ANEXO COFIDE 1

Señores

**DEPARTAMENTO DE COMPRAS
CONCURSO PÚBLICO N° 001-2023-COFIDE**

Presente. –

Yo, _____ identificado con DNI N° _____ en mi calidad de representante legal de la empresa _____, con RUC N° _____, y domicilio legal en _____ con _____ años de experiencia en el rubro _____, declaro, bajo juramento, lo siguiente:

1. Declaramos bajo juramento que conocemos que COFIDE es una empresa pública sujeta al cumplimiento del Reglamento de Gestión de Riesgos de LAFT, por lo que, en mi calidad de personal natural, y/o representante legal de la empresa, no cuento con antecedentes penales, ni me encuentro incluido en la lista emitida por la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento de Tesoro de los EEUU (OFAC), igualmente la empresa que represento a través del presente documento.
2. Declaramos bajo juramento los siguientes datos:

Nombres y Apellidos Representantes Empresa		Documento de Identidad		PEP (*) Sí/No
Nombres y Apellidos del Beneficiario Final del Proveedor		DNI		
Nombres y Apellidos Directores de la empresa		DNI		
	<i>Añadir las filas que se necesiten</i>			
Nombres y Apellidos de Accionistas, Socios o Asociados con más de 25% de capital social, aporte o participación sea directa o indirectamente.		DNI		
	<i>Añadir las filas que se necesiten</i>			

(*) Precisar sí o no, en caso sea Persona Expuesta Políticamente según Res. SBS N° 4349-2016.

3. Asimismo, en caso aplique, nos comprometemos a actualizar la información declarada cada dos años.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

 Representante Legal de la Empresa o
 Nombres y apellidos completos en caso de personal natural
 (firma y sello)

(*) para mayor información www.osce.gob.pe, link Legislación y documentos Osce, Ley de Contrataciones del Estado y Reglamento.

ANEXO COFIDE 2

Señores
DEPARTAMENTO DE COMPRAS
CONCURSO PÚBLICO N° 001-2023-COFIDE
Presente. –

**DECLARACIÓN JURADA DE NO CONTAR CON INVESTIGACIONES EN CURSO,
ANTECEDENTES JUDICIALES, POLICIALES Y/O PENALES**

Yo, _____, identificado/a con Documento de Identidad (DNI/C.E./Pasaporte) N° _____, con cargo _____, de la empresa _____ y con domicilio en _____, distrito de _____, provincia _____ y departamento de _____, declaro de manera voluntaria y bajo juramento que:

DECLARO BAJO JURAMENTO: (marcar con un aspa):

	SI	NO
Tener alguna investigación de cualquier naturaleza (delito y/o infracción) en curso a la fecha de la firma de la presente declaración.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener antecedentes judiciales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener procesos judiciales abiertos y/o investigaciones judiciales a la fecha de la firma de la presente declaración.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener antecedentes Policiales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener procesos Policiales abiertos y/o investigaciones policiales a la fecha de la firma de la presente declaración.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener antecedentes Penales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener procesos Penales abiertos y/o investigaciones penales a la fecha de la firma de la presente declaración.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En caso de haber marcado Sí en los recuadros antes indicados, **completar el ADJUNTO AL ANEXO COFIDE 2.**

En relación a la información antes señalada, declaro que todo lo consignado en el presente documento es cierto, sometiéndome, de no ser así, a las acciones administrativas y de ley que correspondan.

Nombres y Apellidos completos:
Documento de Identidad / N°:
Cargo dentro de la empresa:
Fecha:
Firma (tal como figura en su Documento de Identidad):

CODIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE PROVEEDORES DE COFIDE

Código de Ética y Conducta para Proveedores de Cofide

1. Objetivo.-

El presente lineamiento tiene como objetivo que los proveedores que intervienen activamente en la cadena de valor de COFIDE, tomen conocimiento del Código de Ética y Conducta de Cofide, que se encuentra publicado en la página web de Cofide, sus principios rectores y la adopción de pautas de conducta consistentes con la misma.

Para Cofide la relación con sus proveedores son fundamentales para lograr sus objetivos, por lo tanto, es importante construir relaciones basadas en el respeto, la equidad y transparencia mutua; en ese sentido estos lineamientos, marcados por un ideal de cooperación, están orientados a un beneficio recíproco respetando las actividades y obligaciones de cada uno.

2. Ámbito de aplicación.-

Los lineamientos de ética y conducta son de aplicación a todas las personas naturales y a todos los accionistas, administradores, apoderados y representantes legales de personas jurídicas que representan a la empresa en el ejercicio de su cargo, y que mantengan una relación contractual de prestación de bienes y/o servicios con Cofide.

Asimismo, lo dispuesto en los presentes lineamientos se aplican en todos los casos, sin perjuicio de las condiciones y exigencias adicionales que puedan establecerse en la legislación aplicable, en las prácticas y normas de las diferentes leyes donde Cofide desarrolla sus actividades y contratos con cada proveedor.

3. Compromisos de los proveedores.-

Las pautas éticas que deben regir la actuación de los proveedores de Cofide a través del Código de Ética y Conducta de Cofide y el presente lineamiento, deberá ser aceptados por ellos al iniciar la relación contractual. Los compromisos éticos que deben cumplir los proveedores, accionistas, representantes o apoderados, y su personal, son los siguientes:

- 3.1 Desarrollar relaciones comerciales atendiendo a principios de ética empresarial y gestión transparente.
- 3.2 Fomentar el respeto y protección del medio ambiente.
- 3.3 Promover la igualdad de oportunidades entre géneros y evitar la discriminación, salarial o de otro tipo, por razón de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole entre sus empleados/as.
- 3.4 Promover a la interna el rechazo el trabajo forzoso u obligatorio y el trabajo infantil.
- 3.5 Respetar las normas de Protección al Consumidor y normas de la competencia, impulsando prácticas antimonopólicas y de lealtad comercial, asimismo se comprometen a no realizar publicidad engañosa sobre la actividad de sus negocios o terceros.
- 3.6 No ofrecer presentes, invitaciones o atenciones que, directa o indirectamente, puedan llevar a establecer vínculos o compromisos que empañen la transparencia de los negocios, salvo las excepciones contenidas en el Código de Ética y Conducta de Cofide.
- 3.7 Cumplir con la normativa de Seguridad y Salud ocupacional en sus instalaciones con su personal, y al prestar un servicio a Cofide.
- 3.8 Cumplir con las políticas de Cofide relativas a la prevención de delitos, lavado de activos, soborno y extorsión, así como con las normas de conducta ética y moral, respetando las leyes aplicables sobre esta materia y asegurándose de que establecen los procedimientos adecuados que sean exigidos.
- 3.9 Actuar de manera honesta e íntegra, Cofide no tolerará la divulgación de información confidencial, la falsificación de documentos durante el proceso de selección y la ejecución del

contrato. El proveedor deberá cumplir a cabalidad con la cláusula de Confidencialidad con que cuentan todos los contratos y ordenes de servicio/compra que emite Cofide.

- 3.10 No prometer, ofrecer ni abonar de manera corrupta y/o soborno, directa ni indirectamente, dinero y otros bienes de valor, para: (i) influir sobre un acto o decisión de un profesional de COFIDE; (ii) obtener una ventaja indebida de COFIDE; o (iii) inducir a un profesional de COFIDE a ejercer influencia sobre un acto o decisión que pueda tener.
- 3.11 Reportar de manera inmediata cuando noten cualquier incumplimiento comprobado o potencia a los presentes lineamientos y código de ética y conducta de Cofide.
- 3.12 Declarar algún conflicto de interés que se presente antes de la contratación, como por ejemplo que un accionista o apoderado de la empresa sea familiar o familiar político de un colaborador de Cofide.

4. Compromisos de Cofide hacia los proveedores.-

De acuerdo al Código de Ética y Conducto de Cofide nos comprometemos a:

- 4.1. Seleccionar a proveedores con procesos competitivos e imparciales, que consideren criterios técnicos, económicos y éticos, evitando cualquier conflicto de interés, fraude o favoritismo en su selección, acorde con la normativa nacional vigente.
- 4.2. Apoyar el desarrollo sostenible de los proveedores, la promoción del trabajo digno y el cumplimiento de las normas de carácter laboral, ambiental, sanitario y de seguridad.
- 4.3. Respetar los contratos con los proveedores y emplear mecanismos aplicables para resolver controversias o situaciones de conflicto de interés, con base a la normativa aplicable, tanto interna como externa.
- 4.4. Proteger toda información confidencial recibida de proveedores en términos de la relación contractual, no se revelará a terceros salvo consentimiento de los interesados, por obligación legal, o cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas.
- 4.5. Proteger los datos de carácter personal que se capturen, almacenen o recopilen de proveedores.

5. Vulneración e incumplimientos del presente lineamiento.-

El incumplimiento por parte del proveedor de lo contenido en el presente lineamiento y el Código de Ética y Conducta de Cofide tendrá consecuencias en la relación contractual con COFIDE, tomando en cuenta la gravedad del incumplimiento, pudiendo llegar hasta la resolución del contrato con Cofide, sin perjuicio de otras acciones legales o administrativas que fueran de aplicación.

6. Sistema de gestión de prácticas cuestionables – Línea Ética.-

Cofide pone a disposición una línea ética, que es administrada por un tercero independiente y accesible a través de:

- 6.1 Intranet web: www.bdolineaetica.com/cofide
- 6.2 Línea Telefónica 0800-00-626 ó (01) 622-3103
- 6.3 Correo electrónico lineaetica@bdo.com.pe
- 6.4 Buzón de correspondencia: enviar una carta indicando como referencia Línea Ética BDO, a las oficinas de BDO Consulting: Av. Antonio Miroquesada N° 425 piso 10, Magdalena del Mar.
- 6.5 Entrevista personal, solicitarla vía correo electrónico o por teléfono, se le recibirá con total discreción en la dirección precisada en el numeral precedente.

Aprobado por: Gerencia de Gestión Humana y Administración

Fecha: 17.11.2020

Versión 2.0

ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES
CP-001-2023-COFIDE-PRIMERA CONVOCATORIA

Nro. Orden	RUC	Nombre o Razón Social	Tipo Formulación	Sección	Numeral	Literal	Pág	Consulta u Observación	Artículo y norma que se vulnera(en el caso de observaciones)	Fecha y Hora de Envío.	Análisis respecto de la consulta u observación	Precisión de aquello que se incorporará en las Bases a integrarse, de corresponder
1	20504747981	BELLTECH PERU SAC	Consulta	Específico	9.1.1		25	Se indica: ¿Contempla el desmontaje de los equipos, partes, accesorios, cableado de telefonía; de la actual central telefónica que quedará en desuso, indicados en el cuadro indicado en el numeral 9.1.1.3.¿ Se solicita confirmar si el desmontaje de cableado implica solo retirar el MDF o paneles de distribución hacia la central Panasonic, o se deberá retirar todo el cableado desde la central telefónica hasta el punto de conexión de cada teléfono analógico.		2023-04-04 15:33:29.0	El comité de selección responde su consulta: El desmontaje de cableado correspondiente desde la central telefónica hasta el punto de conexión de cada teléfono analógico, es decir siguiendo el recorrido del cableado únicamente.	
2	20504747981	BELLTECH PERU SAC	Consulta	Específico	9.1.1		25	Se indica: ¿Contempla el desmontaje de los equipos, partes, accesorios, cableado de telefonía; de la actual central telefónica que quedará en desuso, indicados en el cuadro indicado en el numeral 9.1.1.3.¿ Se solicita confirmar si el cableado de los teléfonos actuales llega desde cada puesto hasta el lugar donde se encuentra instalada la central telefónica o si cuentan con gabinetes de distribución por cada piso que separan el cableado en vertical y horizontal. En caso sea lo segundo, se solicita también indicar si el desmontaje solicitado debe contemplar el retiro de componentes en dichas ubicaciones		2023-04-04 15:33:29.0	El comité de selección responde su consulta: Se confirma que se cuenta con gabinete de distribución en cada piso que separan el cableado horizontal y vertical. En esta opción el postor deberá contemplar el desmontaje de todo el recorrido del cableado desde el gabinete de distribución según su piso hasta el punto de cada usuario.	
3	20504747981	BELLTECH PERU SAC	Consulta	Específico	9.1.1		25	Se indica: ¿La central telefónica actual se encuentra instalada dentro del edificio principal de COFIDE, la cual tiene infraestructura tipo mixta (analógica e IP), y comprende dos (02) líneas primarias E1 PRI.¿¿ Se solicita confirmar el tipo de conector que entrega el equipo de ruteo entregado por el operador para conectar hacia la central telefónica.		2023-04-04 15:33:29.0	El comité de selección responde su consulta: Se confirma que el tipo de conector que entrega el equipo de ruteo entregado por el operador para conectar hacia la central telefónica es un RJ45.	
4	20504747981	BELLTECH PERU SAC	Consulta	Específico	9.1.2		26	Se indica: ¿Para el proceso de la integración, la configuración de MS Teams deberá realizarla el administrador del mismo.¿ Se solicita confirmar que por administrador¿ se refieren a personal de COFIDE o a su proveedor del licenciamiento Microsoft que gestiona su tenant, y por lo cual las tareas de configuración del lado de Microsoft no serían responsabilidad del proveedor de la solución de telefonía IP.		2023-04-04 15:33:29.0	El comité de selección responde su consulta: En referencia al término "administrador" indicando exactamente en el numeral 9.1.2.5 nos referimos al proveedor del licenciamiento de Microsoft, quien tendrá la responsabilidad de realizar las configuraciones necesarias en MS Teams, para el proceso de integración de la solución en donde interactuarán tanto el proveedor de licencia de Microsoft y el postor ganador de la solución a implementar.	
5	20504747981	BELLTECH PERU SAC	Consulta	Específico	9.2.2.4		30	Se indica: ¿Sin costo alguno para reasignar equipo telefónico a solicitud del Dpto. de Servicios Generales, y para realizar reubicación del equipo telefónico, previa aprobación, del Dpto. de Servicios Generales, de la cotización adicional.¿ Parece existir un mensaje contradictorio, indicándose que este tipo de servicio no debe tener costo, pero que se debe presentar y aprobar una cotización adicional. Se solicita confirmar si los servicios de reubicación y/o reasignación deben ser incluidos como parte del servicio complementario brindado por el contratista, o si los mismos se cotizarán según surja la necesidad de la entidad.		2023-04-04 15:33:29.0	El comité de selección responde su consulta: Los términos "reassignar" y "reubicar" equipos no tratan de lo mismo, según el numeral 9.2.2.4.2. A continuación se aclara: Con respecto al término "reassignar" es en referencia a cambiar el nombre del usuario entre otros datos, que tenía asignado el equipo en el supuesto caso que ingrese un personal de reemplazo en COFIDE. Esto no debería tener un costo. Con respecto al término "reubicar" es en referencia a cambiar la ubicación del equipo, por ejemplo reubicar el equipo telefónico del piso 9 al piso 3, podría requerir cableado entre otros; siendo cada caso distinto, ante ello es necesario contar con una cotización.	
6	20504747981	BELLTECH PERU SAC	Consulta	Específico	9.2.2.4		30	Se indica: ¿Una vez que se active la migración de las líneas de telefonía el Contratista deberá realizar el servicio de configuración con la nueva línea.¿ Se solicita confirmar si el servicio de configuración necesario sobre la central telefónica IP debe estar incluido en el servicio complementario brindado por el contratista, o si la entidad solicitará la cotización solo por los servicios cuando requiera proceder con dicha migración.		2023-04-04 15:33:29.0	El comité de selección responde su consulta: Se aclara que si la entidad decide activar la migración, solicitará al Contratista la cotización por la implementación de dicha migración, para lo cual la solución de telefonía debe soportarlo.	

7	20504747981	BELLTECH PERU SAC	Consulta	Especifico	9.2.3.6	32	Se indica: ¿En caso un equipo telefónico o cualquier componente se determine su falla o inoperatividad es por defecto de fábrica o que presente más de 3 fallas dentro del mes en curso, el CONTRATISTA deberá brindar el servicio de soporte de Hardware. ¿ Se solicita confirmar que en caso se determine, previo diagnóstico, que las fallas de un equipo no se atribuyan a defectos de fábrica, sino debido a negligencia o mal uso por parte de los usuarios, se deberá cotizar como adicional el reemplazo del equipo averiado		2023-04-04 15:33:29.0	El comité de selección responde su consulta: En referencia al numeral 9.2.3.6 garantía o préstamo, en el caso que previo diagnóstico se compruebe que la falla o avería no corresponde a un defecto de fábrica sino es debido a mal uso, el contratista deberá brindar la cotización por cambio del equipo telefónico. Se actualizará en el numeral 9.2.3.6	En el numeral 9.2.3.6 Garantía o préstamo, se precisará lo siguiente: 9.2.3.6.1. En caso un equipo telefónico o cualquier componente se determine previo diagnóstico que su falla o inoperatividad es por defecto de fábrica o que presente más de 3 fallas dentro del mes en curso, el CONTRATISTA deberá brindar el servicio de soporte de Hardware. De lo contrario si en el diagnóstico se encuentra que la falla o inoperatividad es por mal uso, el Contratista enviará una cotización para el reemplazo de dicho equipo telefónico.
8	20504747981	BELLTECH PERU SAC	Consulta	Especifico	10.1.8	35	Se indica: ¿La central telefónica o la solución telefónica deberá contar con un software de gestión que permita la generación de reportes, incluyendo un tarificador con integración AD (Active Directory) en modo consulta para sincronización de la información de los contactos. ¿ Se solicita indicar la versión del directorio activo de la entidad		2023-04-04 15:33:29.0	El comité de selección responde su consulta: Se indica que el directorio activo esta implementado sobre un servidor Windows Server 2012 R2 en su versión 6.3.9600.16384	
9	20504747981	BELLTECH PERU SAC	Consulta	Especifico	10.1.8	35	Se indica: ¿La solución del postor también debe soportar a futuro el funcionamiento de la central telefónica o la solución telefónica con un sistema IVR a través de consultas hacia una base de datos. ¿ Se solicita confirmar que la solución de IVR se cotizaría de forma adicional en caso la entidad requiera implementarlo. Caso contrario brindar información de cantidad de puertos, aplicaciones con la se integraría el IVR y diagramas de flujo de árboles de atención.		2023-04-04 15:33:29.0	El comité de selección responde su consulta: Se confirma que la solución de IVR se cotizaría de forma adicional en caso la entidad requiera activarlo durante la vigencia del contrato. Se actualizará en el numeral 10.1.8	En el numeral 10.1.8 Software se precisará lo siguiente: (...) "La solución del postor también debe soportar a futuro el funcionamiento de la central telefónica con un sistema IVR a través de consultas hacia una base de datos. Por ejemplo: consultas del cliente sobre el estado del pago de cuotas, o de la deuda en total, etc. En el caso la entidad requiera activarlo durante la vigencia del contrato, el Contratista deberá brindar la cotización por la activación del sistema IVR que se requiera realizar." (...)
10	20504747981	BELLTECH PERU SAC	Consulta	Especifico	10.2	36	Se indica: ¿El funcionamiento de la central deberá permitir a los usuarios con equipos móviles o laptop o incluso tablet en modalidad remota (fuera de COFIDE), sin costos adicionales, la conectividad de su softphone a través de MS Teams (el cual actualmente se encuentra implementado en COFIDE) sin requerir el registro en la red interna (VPN) y lo realicen a través de internet (SBC). En estos casos la información deberá ser encriptada para la seguridad respectiva. ¿ Se solicita confirmar que la entidad será responsable de contratar el servicio de internet y brindar la dirección IP pública para uso de las conexiones a través del SBC.		2023-04-04 15:33:29.0	El comité de selección responde su consulta: Se confirma que la entidad será responsable de contratar el servicio de internet y brindar la dirección IP pública para uso de las conexiones a través del SBC.	
11	20504747981	BELLTECH PERU SAC	Consulta	Especifico	10.2	36	Se indica: ¿El funcionamiento de la central deberá permitir a los usuarios con equipos móviles o laptop o incluso tablet en modalidad remota (fuera de COFIDE), sin costos adicionales, la conectividad de su softphone a través de MS Teams (el cual actualmente se encuentra implementado en COFIDE) sin requerir el registro en la red interna (VPN) y lo realicen a través de internet (SBC). En estos casos la información deberá ser encriptada para la seguridad respectiva. ¿ Se solicita confirmar que la entidad será responsable de solicitar la inscripción del registro URL en los servidores DNS, tanto público como privado, para el servicio de conexión vía SBC.		2023-04-04 15:33:29.0	El comité de selección responde su consulta: Se confirma que la entidad será responsable de solicitar la inscripción del registro URL en los servidores DNS, tanto público como privado, para el servicio de conexión vía SBC.	
12	20504747981	BELLTECH PERU SAC	Consulta	Especifico	10.2	36	Se indica: ¿El funcionamiento de la central deberá permitir a los usuarios con equipos móviles o laptop o incluso tablet en modalidad remota (fuera de COFIDE), sin costos adicionales, la conectividad de su softphone a través de MS Teams (el cual actualmente se encuentra implementado en COFIDE) sin requerir el registro en la red interna (VPN) y lo realicen a través de internet (SBC). En estos casos la información deberá ser encriptada para la seguridad respectiva. ¿ Se solicita confirmar que la entidad será responsable de proveer el certificado de seguridad para la habilitación de los protocolos de encriptación solicitados.		2023-04-04 15:33:29.0	El comité de selección responde su consulta: Se confirma que la entidad será responsable de proveer el certificado de seguridad para la habilitación de los protocolos de encriptación solicitados.	

13	20504747981	BELLTECH PERU SAC	Consulta	Especifico	10.2.6	36	<p>Se indica: ¿El servicio debe contar con un mecanismo de respaldo de las grabaciones para que COFIDE las almacene por más tiempo en sus propios sistemas de almacenamiento.¿</p> <p>Se solicita confirmar que en caso se requiera respaldar las grabaciones por un período superior a los 3 meses solicitados de almacenamiento en línea, la entidad será responsable de proveer el sistema o servicio de almacenamiento externo para dicho propósito.</p>		2023-04-04 15:33:29.0	<p>El comité de selección responde su consulta:</p> <p>De acuerdo al numeral en consulta, para los usuarios con el perfil de "Mesa de Dinero" deberá permitir las grabaciones a un máximo de 03 meses. Caso contrario se requiera ampliar el tiempo de grabación por cumplimiento normativo o legal del gobierno, la entidad solicitará a postor ganador la cotización por el incremento para almacenamiento.</p>		
14	20504747981	BELLTECH PERU SAC	Observación	Especifico	10.3.6	38	<p>Se indica: ¿Además, deben ser compatibles con alimentación de IEEE 802.3a, y sin embargo deben contar con fuente poder local, adaptador de corriente (pin a tierra).¿</p> <p>Se solicita a fin de que exista una pluralidad de postores, que las fuentes de poder local cuenten con el conector estándar de tipo A que no cuenta con pin a tierra, en vista que este tipo de adaptador es el que entrega el fabricante.</p>	Observación: Artículo 2, literal a)	2023-04-04 15:33:29.0	<p>Se acoge parcialmente la observación:</p> <p>Como indica su representada, en su caso a razón que el conector estándar es de tipo A y no cuenta con pin a tierra, es por ello la entidad lo solicita en las bases para que el postor ganador también incluya de ser necesario el suministro de un "adaptador de corriente (con pin a tierra)" el cual no se requiere sea de alguna marca en especial, sino más bien el postor deberá asegurar se adapte al de la marca de su solución.</p> <p>Por ello se actualizará una mejor precisión en el numeral 10.3.3. a fin de garantizar se siga promoviendo la pluralidad de postores.</p>	<p>En el numeral 10.3.3. Especificaciones de los equipos telefónicos, se precisará lo siguiente:</p> <p>*10.3.3. Especificaciones de los equipos telefónicos:</p> <p>10.3.3.1. El sistema telefónico debe incluir equipos telefónicos IP (en calidad de arrendamiento) de la misma marca o compatibles con la solución de telefonía a implementar, y que se integren con softphone nativo en MS Teams, para los perfiles indicados en la tabla.</p> <p>10.3.3.2. Los equipos telefónicos, deben soportar al menos G711 y/o G729, y calidad de servicio.</p> <p>10.3.3.3. Los equipos telefónicos deben ser compatibles con alimentación de IEEE 802.3a, y contar con una fuente de poder local cada uno, el cual deberá contar con pin a tierra; caso contrario el postor deberá considerar en su oferta un adaptador de corriente que cuente con pin a tierra para cada equipo telefónico de la solución." (...)</p> <p>Se eliminará lo siguiente en el numeral 10.3.3. Especificaciones de los equipos telefónicos:</p> <p>"El sistema telefónico debe incluir equipos telefónicos IP (en calidad de arrendamiento) de la misma marca o compatibles con la solución telefónica a implementar, y que se integren con softphone nativo en MS Teams. Además, deben ser compatibles con alimentación de IEEE 802.3a, y sin embargo deben contar con fuente poder local, adaptador de corriente (pin a tierra), soporte al menos G711 y/o G729, y calidad de servicio."</p>	
15	20504747981	BELLTECH PERU SAC	Observación	Especifico	2.3	19	<p>Se indica: Inventario de todo el equipamiento a implementar para el proyecto. Detallar: marca y modelo. Así como la acreditación de la antigüedad del equipamiento de la central telefónica (incluye equipos telefónicos) no mayor a 2 años de fabricación, desde la fecha de otorgada la buena pro, con tecnología actualizada y de última generación, será mediante guía de remisión de la compra y acreditado por el fabricante y/o información pública oficial del fabricante.¿</p> <p>Se solicita a fin de que exista una pluralidad de postores, que la información para comprobar los requerimientos indicado no sea una guía de remisión de la compra, ante la imposibilidad de parte del postor de colocar una Orden de Compra al fabricante antes de la firma del contrato. Cabe indicar que los 120 días del plazo de implementación, incluyen los tiempos de fabricación y entrega de equipos.</p> <p>En lugar de la guía de remisión de la compra que puede ser opcional, se puede solicitar una carta del fabricante acreditando: marca, modelo, antigüedad del equipamiento de la central telefónica (incluye equipos telefónicos) no mayor a 2 años de fabricación, desde la fecha de otorgada la buena pro, con tecnología actualizada y de última generación.</p>	Observación: Artículo 2, literal a)	2023-04-04 15:33:29.0	<p>Se acoge la observación:</p> <p>Para la firma del contrato, el postor ganador podrá presentar una carta del fabricante acreditando: marca, modelo, antigüedad del equipamiento de la central telefónica (incluye equipos telefónicos) no mayor a 2 años de fabricación, desde la fecha de otorgada la buena pro, con tecnología actualizada y de última generación.</p> <p>Cabe precisar, que el Contratista deberá presentar la guía de remisión al momento del ingreso del equipamiento respectivo.</p> <p>Se actualizará el numeral 10.1.1., y literal n) del numeral 2.3</p>	<p>En el numeral 10.1.1, se precisará lo siguiente: La acreditación de la antigüedad del equipamiento de la central telefónica (incluye equipos telefónicos) de la siguiente forma:</p> <p>10.1.1.1. Para la firma del contrato, el postor ganador podrá presentar una carta del fabricante acreditando: marca, modelo, antigüedad del equipamiento de la solución de telefonía (incluye equipos telefónicos) no mayor a 2 años de fabricación, con tecnología actualizada, de última generación, y de primer uso.</p> <p>10.1.1.2. Cabe precisar, que el Contratista deberá presentar la guía de remisión al momento del ingreso del equipamiento respectivo.</p> <p>En el numeral 10.1.1, se eliminará lo siguiente: "Acreditación de la antigüedad del equipamiento de la central telefónica (incluye equipos telefónicos) no mayor a 2 años de fabricación, desde la fecha de otorgada la buena pro, con tecnología actualizada, primer uso (nuevos) y de última generación, será mediante guía de remisión de la compra y acreditado por el fabricante y/o información pública oficial del fabricante."</p> <p>En el numeral 2.3, se precisará lo siguiente: (...) ") Antigüedad de equipamiento: Acreditación de la antigüedad del equipamiento de la solución de telefonía (incluye equipos telefónicos) no mayor a 2 años de fabricación, con tecnología actualizada, de última generación, y de primer uso (nuevos), según el numeral 10.1.1.1." (...)</p> <p>En el numeral 7.1.8.2, se precisará lo siguiente: "Acreditación de la antigüedad del equipamiento de la solución de telefonía (incluye equipos telefónicos) no mayor a 2 años de fabricación, con tecnología actualizada, de última generación, y de primer uso (nuevos), según el numeral 10.1.1.1."</p> <p>En el numeral 7.1.8.2, se eliminará lo siguiente: "Acreditación de la antigüedad del equipamiento de la central telefónica (incluye equipos telefónicos) no mayor a 2 años de fabricación, desde la fecha de otorgada la buena pro, con tecnología actualizada y de última generación, será mediante guía de remisión de la compra y acreditado por el fabricante y/o información pública oficial del fabricante."</p>	
16	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	3.1	6	21	<p>Jefe de Proyecto SIRVASE CONFIRMAR QUE LA EXPERIENCIA SOLICITADA PARA EL JEFE DE PROYECTO PUEDA CUMPLIRSE ADICIONALMENTE CON PROYECTOS DE TI Y DE TELEFONIA EN GENERAL DEBIDO A QUE EL ROL MENCIONADO APLICA MÁS PARA FINES DE GESTION Y NO PARA LA CONFIGURACION TECNICA ESPECIALIZADA.</p>		2023-04-04 20:37:28.0	<p>El comité de selección responde su consulta:</p> <p>La experiencia del Jefe de Proyecto también podrá incluir proyectos de telefonía IP en general para empresas privadas o públicas.</p> <p>Se actualizará en el numeral 6 para el cargo Jefe de Proyecto</p>	<p>En el numeral 6. Equipo de trabajo del contratista, para Jefe de Proyecto, se precisará lo siguiente:</p> <p>Años de Experiencia: "03 años como mínimo en el cargo de especialista y/o supervisor y/o jefe de y/o coordinador y/o gestor liderando proyectos en implementación de centrales telefónica IP con integración con MS Teams o proyectos de telefonía IP en general, para empresas privadas o públicas." (...)</p>
17	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	3.1	6	21	<p>JEFE DE PROYECTO SIRVASE CONFIRMAR SI EN EL PUNTO 2 DE CARRERA PROFESIONAL, EL REQUERIMIENTO DE Master en Administración de Proyectos y Operaciones o Gestión de Proyectos o Dirección de Operaciones y Proyectos o Master en Administración de Empresas, PUEDE SER CUMPLIDO ADEMÁS POR ESTUDIOS DE DIPLOMADO Y/O CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE PROYECTOS O CERTIFICADOS DE PROJECT MANAGEMENT-PMI Y/O CERTIFICADOS ITIL.</p>		2023-04-04 20:37:28.0	<p>El comité de selección responde su consulta:</p> <p>No es lo mismo realizar un máster que un diplomado o cursos de especialización, por ello no es factible incluir lo sugerido en el punto 2 de la sección de Carrera Profesional para el Jefe de Proyecto.</p>	

18	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Específico	3.1	6	21	JEFE DE PROYECTOS SIRVASE CONFIRMAR QUE LA CERTIFICACION DEL FABRICANTE PARA ESTE PERFIL SEA OPCIONAL, PUES ESTE ROL CORRESPONDE MAS A ACTIVIDADES DE DIRECCION Y NO DE CONFIGURACION TECNICA.		2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: Si no cuenta con certificación del fabricante por ello se ha dado como opciones para presentar también: Certificación de Project Management – PMI o Certificación ITIL (para la gestión de servicios de tecnologías de la información).	
19	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Específico	3.1	6	21	Administrador de Servicio SIRVASE CONFIRMAR QUE LA EXPERIENCIA SOLICITADA PARA ESTE ROL PUEDA CUMPLIRSE TAMBIEN CON PROYECTOS DE TELEFONIA EN GENERAL.		2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: La experiencia del Administrador de Servicio también podrá incluir proyectos de telefonía IP en general para empresas privadas o públicas. Se actualizará en el numeral 6 para el cargo Administrador de Servicio.	En el numeral 6. Equipo de trabajo del contratista, para Administrador de Servicio, se precisará lo siguiente: Años de Experiencia: *03 años como mínimo en el cargo de administrador y/o supervisor y/o jefe de y/o coordinador y/o gestor liderando proyectos en implementación de centrales telefónica IP con integración con MS Teams o proyectos de telefonía IP en general, para empresas privadas o públicas.
20	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Específico	3.1	6	21	ADMINISTRADOR DE SERVICIO SIRVASE CONFIRMAR SI EL DOCUMENTO PARA LA FIRMA DE CONTRATO PUEDE SER ADICIONALMENTE EL CERTIFICADO EN GESTION DE PROYECTOS O CERTIFICADO DE PARTICIPACION EN CURSO DE GESTION DE PROYECTOS (MINIMO 20 HORAS LECTIVAS).		2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: Para la firma de contrato no es factible incluir los documentos como: certificado en gestión de proyectos o certificado de curso de gestión de proyectos porque ya lo estamos pidiendo en la sección de Capacitación, lo cual es parte de los Requisitos de Calificación del postor, según el literal B.3.2. Capacitación de las bases.	
21	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Específico	3.1	6	21	TECNICO SIRVASE CONFIRMAR SI EL DOCUMENTO PARA LA FIRMA DE CONTRATO PUEDE SER DE FORMA ALTERNATIVA UNA CARTA EMITIDA POR EL FABRICANTE QUE CERTIFIQUE AL PERSONAL QUE FORMARÁ PARTE DEL EQUIPO TÉCNICO.		2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: El documento que se solicita para la firma del contrato en el caso del perfil TECNICO, es la siguiente: "Certificación vigente emitido por el fabricante de la solución de telefonía IP a proponer". Corresponde a la certificación. Como carta alternativa no correspondería, pues la certificación es un documento que confirma que la persona ha llevado algún curso y/o realizado algún examen para obtener la certificación en la solución del postor ganador.	
22	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Específico	7.10	2	23	CERTIFICACION PERSONAL CLAVE SIRVASE CONFIRMAR SI PARA EL ROL DE ADMINISTRADOR DE SERVICIO SE PUEDE PRESENTAR DE FORMA ALTERNATIVA A LA CERTIFICACION DEL FABRICANTE, EL CERTIFICADO EN GESTION DE PROYECTOS O CERTIFICADO DE PARTICIPACION EN CURSO DE GESTION DE PROYECTOS (MINIMO 20 HORAS LECTIVAS)		2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: El documento que se solicita para la firma del contrato en el caso del perfil ADMINISTRADOR DE SERVICIO, es la siguiente: "Certificación vigente emitido por el fabricante de la solución de telefonía IP a proponer". Corresponde a la certificación. Como alternativa no correspondería el certificado de curso en GESTION DE PROYECTOS, pues la certificación solicitada es un documento que confirma que la persona ha llevado algún curso y/o realizado algún examen para obtener la certificación en la solución del postor ganador. Además el curso GESTION DE PROYECTOS ya es una alternativa en la seccion de CAPACITACION, lo cual es parte de los Requisitos de Calificación del postor, según el literal B.3.2. Capacitación de las bases.	
23	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Específico	7.10	3	23	CERTIFICACION DEL PERSONAL CLAVE SIRVASE CONFIRMAR SI PARA EL ROL TECNICO SE PUEDE PRESENTAR DE FORMA ALTERNATIVA A LA CERTIFICACION DEL FABRICANTE, UNA CARTA EMITIDA POR EL FABRICANTE QUE CERTIFIQUE AL PERSONAL QUE FORMARÁ PARTE DEL EQUIPO TÉCNICO.		2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: El documento que se solicita para la firma del contrato en el caso del perfil TECNICO, es la siguiente: "Certificación vigente emitido por el fabricante de la solución de telefonía IP a proponer". Corresponde a la certificación. Como carta alternativa no correspondería, pues la certificación es un documento que confirma que la persona ha llevado algún curso y/o realizado algún examen para obtener la certificación.	
24	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Específico	9.1	2	26	PROCESO DE IMPLEMENTACION DE NUEVA SOLUCION TELEFONICA SIRVASE ACLARAR QUIEN SERÁ RESPONSABLE DE LAS TAREAS DE INTEGRACION Y CONFIGURACION A NIVEL DEL TENANT DE MS TEAMS, PUES SOLO SE MENCIONA AL ADMINISTRADOR DEL MISMO Y NO QUEDA CLARO SI ELLO INCLUYE AL ACTUAL POSTOR.		2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: En referencia al termino "administrador" indicando exactamente en el numeral 9.1.2.5 nos referimos al proveedor del licenciamiento de Microsoft, quien tendrá la responsabilidad de realizar las configuraciones necesarias en MS Teams, para el proceso de integración de la solución en donde interactuarán tanto el proveedor de licencia de Microsoft y el postor ganador de la solución a implementar.	
25	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Específico	9.1	3	26	CAPACITACIONES DE LA NUEVA SOLUCION IMPLEMENTADA SIRVASE CONFIRMAR QUE LAS CAPACITACIONES DEBERAN DESARROLLARSE CON UNA DURACION NO MENOR A 1 HORA Y CON UN NUMERO DE PARTICIPANTES ENTRE 10 A 20 PERSONAS.		2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: Para la capacitación se indican 03 aspectos o partes, donde cada uno deberá ser como mínimo de 1 hora, el mínimo de participantes podrá ser 3 y como máximo podrán 20 personas en el caso de ser presencial. Se actualizará en el numeral 9.1.3.	En el numeral 9.1.3. Capacitación de la nueva solución implementada, se agregará lo siguiente: (...) *9.1.3.5. Cada tema o aspecto de la capacitación deberá tener una duración como mínimo de 1 hora, además el mínimo de participantes podrá ser 3 y como máximo podrán 20 personas en el caso de realizarse en modalidad presencial."

26	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	9.1	3	26	CAPACITACIONES DE LA NUEVA SOLUCION IMPLEMENTADA SIRVASE CONFIRMAR QUE LA ACREDITACION DEL PERSONAL QUE REALIZARÁ LA CAPACITACION PODRÁ CUMPLIRSE TAMBIEN CON UNA CARTA EMITIDA POR EL FABRICANTE.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: El documento que se precisa debe contar la persona a cargo de brindar la capacitación, es la siguiente: "El personal a cargo de brindar la capacitación deberá contar con la acreditación o certificación por parte del fabricante de la solución". Corresponde a la certificación. Como carta alternativa presentar una carta no correspondiera, pues la certificación es un documento que confirma que la persona ha llevado algún curso y/o realizado algún examen para obtener dicha certificación. Asimismo, este documento es uno de los requisitos para el inicio del servicio, según el numeral 7.2.2.8.	
27	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	9.1	3	3	CAPACITACIONES DE LA NUEVA SOLUCION IMPLEMENTADA SIRVASE ACLARAR SI LA EJECUCION DE LAS CAPACITACIONES SE REALIZARAN DURANTE O DESPUES DE LA ETAPA PRE-OPERATIVA, PUES EL PUNTO EN MENCION INDICA QUE DEBEN REALIZARSE DENTRO DE LOS 10 DIAS POSTERIORES AL TERMINO DE LA ETAPA PRE-OPERATIVA, PERO LA TABLA DE PROCESOS DE CADA ETAPA (P. 25) INDICA QUE LAS CAPACITACIONES FORMAN PARTE DE LA ETAPA PRE-OPERATIVA.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: Se contabilizará al término de las pruebas de la Etapa Pre-Operativa, según la tabla de procesos es la actividad previa a la capacitación. Se actualizará en el numeral 9.1.3. Capacitación de la nueva solución implementada. En el numeral 9.1.3. Capacitación de la nueva solución implementada, se precisará lo siguiente: (...) "9.1.3.3. La ejecución de las 03 capacitaciones el CONTRATISTA deberá realizarla en un plazo máximo de diez (10) días calendario contados desde el siguiente día útil al término de las pruebas de la Etapa Pre-Operativa." (...) En el numeral 9.1.3. Capacitación de la nueva solución implementada, se eliminará lo siguiente: (...) "9.1.3.3 La ejecución de las 03 capacitaciones el CONTRATISTA deberá realizarla en un plazo máximo de diez (10) días calendario contados desde el siguiente día útil al término de la Etapa Pre-Operativa."	
28	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	9.2.2.4	2	28	SIRVASE DELIMITAR LA CANTIDAD MAXIMA DE REUBICACIONES POR AÑO A CONSIDERAR Y SI ESTAS SE REALIZARAN DENTRO DE LA MISMA SEDE PRINCIPAL DEL CLIENTE Y BAJO LAS MISMAS CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA DE LA UBICACION ANTERIOR.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: No existirá un límite para atender las solicitudes de reubicación de equipo telefónico, considerando que esta solicitud deberá contar con una cotización por cada caso, de acuerdo al numeral 9.2.2.4.2., las mismas que tendrán como alcance a realizarse dentro de la sede actual, bajo las mismas condiciones de infraestructura desde su posición inicial.	
29	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	9.2.2.4	3	28	SIRVASE DELIMITAR LA CANTIDAD MAXIMA DE REASIGNACIONES POR AÑO A CONSIDERAR.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: No existirá un límite para atender las solicitudes de reasignaciones, considerando que no tendrán ningún costo para la entidad y que es posible para el postor ganador realizarlo vía remota con la finalidad de actualizar la configuración en la asignación de nuevo usuario.	
30	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	9.2.2.4	3	28	SIRVASE CONFIRMAR EN EL CASO DE REASIGNACIONES, QUIEN SERÁ RESPONSABLE DE REALIZAR LOS CAMBIOS EN EL TENANT DE MS TEAMS: SI EL ACTUAL POSTOR TENDRA ACCESO AL TENANT PARA REALIZAR ESTAS CONFIGURACIONES, O SI ESTAS CONFIGURACIONES DEBERAN SER RESPONSABILIDAD DE LA ENTIDAD A TRAVÉS DE UN TERCERO.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: Se aclara que los cambios y reasignaciones se deberán realizar desde la herramienta de gestión de la central telefónica de la solución del contratista.	
31	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	9.2.2.4	5	28	SIRVASE ACLARAR SI LA MIGRACIÓN DE LOS E1 A SIP SE PUEDE REALIZAR ANTES DEL INICIO DEL PROYECTO PARA FINES DE OPTIMIZAR EL DISEÑO Y COSTOS DEL EQUIPAMIENTO.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: No es factible anticipar la migración de E1 a SIP al inicio de proyecto, como bien se indicó en el numeral 9.2.2.4.5. "La nueva central telefónica debe contar con la posibilidad de efectuar a futuro la migración de líneas de telefonía fija"; el postor tiene que garantizar que su solución ofertada sí podrá soportar la migración en el momento que la entidad lo requiera.	
32	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	9.2.2.4	5	28	SIRVASE ACLARAR SI LAS 2 ACTUALES LINEAS PRIMARIAS PRI CORRESPONDEN A UN ENLACE PRINCIPAL Y A UNO DE CONTINGENCIA, O SI AMBOS ENLACES SE ENCUENTRAN ACTIVOS DE FORMA SIMULTÁNEO Y OPERAN LOS 60 CANALES EN FORMA CONJUNTA.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: Se confirma que las dos líneas primarias PRI están activas de forma simultánea y operan los 60 canales de forma conjunta.	
33	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	9.2.3	5	30	SIRVASE CONFIRMAR SI LOS ACCESOS REQUERIDOS PARA EL SOPORTE REMOTO PODRÁN ESTAR ACTIVOS EN MODALIDAD 24X7 Y DE FORMA DESATENDIDA (SIN INTERVENCIÓN DE LA ENTIDAD PARA PERMITIR EL ACCESO).	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: Se confirma que COFIDE va a otorgar un acceso VPN al contratista para el soporte remoto 24 x 7 requerido.	

34	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	9.2	4	31	SIRVASE CONFIRMAR QUE EL MANTENIMIENTO SOLICITADO EN ESTE PUNTO CORRESPONDE UNICAMENTE AL MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA PROVISTA POR EL POSTOR Y NO AL MANTENIMIENTO A REALIZAR DENTRO DEL TENANT MS TEAMS.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: El mantenimiento indicado en el numeral 9.2.4. corresponde al mantenimiento preventivo y correctivo de la solución de telefonía del postor ganador. Este mantenimiento no tiene alcance sobre el MS Teams. Se precisará en el numeral 9.2.4.	En el numeral 9.2.4. Mantenimiento, se precisará lo siguiente: *9.2.4. Mantenimiento de la solución de telefonía Corresponde al mantenimiento preventivo y correctivo de la solución de telefonía del postor ganador. Este mantenimiento no tiene alcance sobre el MS Teams. 9.2.4.1. Mantenimiento Preventivo Tendrá alcance sobre todos los equipos, partes, accesorios, y todo el software que conformen la solución de telefonía implementada; este servicio será ejecutado bajo cuenta del CONTRATISTA, quien deberá proporcionar al finalizar este proceso, la información y actividades del mantenimiento, lo cual debe contemplar como mínimo el protocolo y cronograma de aprobado de acuerdo al numeral 7.2.2.6. para la suscripción del contrato. La frecuencia del mantenimiento preventivo dependerá de la solución propuesta por cada postor que deberá brindarlo como cronograma dentro de la documentación a presentar para el inicio del servicio, según el numeral 7.2.2.6.* (...)
35	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	10.1.3	5	33	SIRVASE ACLARAR SI LAS 50 LLAMADAS CONCURRENTES QUE SE SOLICITAN SERAN ENTRE USUARIOS O DESDE LOS USUARIOS HACIA LA PSTN.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: Se aclara que las 50 llamadas concurrentes aplicará para ambos casos, llamadas entrantes y salientes.	
36	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	10.1	4	33	SIRVASE CONFIRMAR SI PARA CUMPLIR CON LA DISPONIBILIDAD DE 99.75% Y DADO QUE LA ENTIDAD UTILIZA 2 ENLACES E1 CON LA PSTN, ELLO SE PODRÁ CUMPLIR CON LA RECONEXION MANUAL DE LOS ENLACES E1 QUE DEBERÁ REALIZAR LA ENTIDAD SOBRE LA PLATAFORMA A PROPONER O SI ELLO PUEDE CONSIDERARSE OPCIONAL SI LA ENTIDAD REALIZA LA MIGRACION HACIA SIP TRUNK ANTES DEL INICIO DE LA IMPLEMENTACION.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: Se aclara que la disponibilidad del 99.75% es sobre los servicios contratados en el alcance solicitado en el proceso. El enlace de E1 con la PSTN tiene, de manera independiente, su propio indicador de disponibilidad, tal cual como se indica en el numeral 10.1.4 de las presentes bases.	
37	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	10.1	6	33	DISEÑO SIRVASE CONFIRMAR QUE NO SEA INDISPENSABLE QUE LAS APLICACIONES DE TELEFONIA, MENSAJERIA Y COLABORACION SE ENCUENTREN IMPLEMENTADAS EN UN SERVIDOR FISICO INSTALADO EN EL DC DE LA ENTIDAD, PUES AL UTILIZAR MS TEAMS, TODAS ESAS APLICACIONES SE EJECUTAN DESDE LA NUBE DE MICROSOFT.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: Se confirma que no será indispensable para el softphone de MSTeams que las aplicaciones de telefonía, mensajería y colaboración se encuentren implementadas en un servidor físico instalado en el dc de la entidad, tener en cuenta que esto no aplica para los equipos de telefonía IP físicos solicitados. Se actualizará el numeral 10.1.6.	En el numeral 10.1.6.Diseño, se precisará lo siguiente: *Debe contar con arquitectura cliente/servidor. El servidor de llamadas debe ser de tipo cliente servidor con una arquitectura modular que permita ofrecer un crecimiento futuro del sistema hasta un 50% sin necesidad de cambiar el hardware propuesto. No será indispensable para el softphone de MSTeams que las aplicaciones de telefonía, mensajería y colaboración se encuentren implementadas en un servidor físico instalado en el Data Center de la entidad, sin embargo esto no aplica para los equipos de telefonía IP físicos solicitados.*
38	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	10.1	8	33	SOFTWARE SIRVASE ACLARAR QUE LAS LABORES DE ACTUALIZACION DEL SOFTWARE Y DE APLICACIONES CORRESPONDE UNICAMENTE A LA PLATAFORMA PROVISTA POR EL POSTOR Y NO A LAS ACTUALIZACIONES O MANTENIMIENTO QUE DEBA REALIZAR LA ENTIDAD EN SU TENANT MS TEAMS O EN LOS DISPOSITIVOS PCS, SMARTPHONES, TABLETS DE LOS USUARIOS.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: Las actividades de actualizaciones del software y de aplicaciones corresponden únicamente a las que se encuentren dentro de la solución de telefonía del postor ganador, como lo indica en las bases de la siguiente forma: El CONTRATISTA deberá incluir las licencias necesarias, y garantizar que el software se mantenga actualizado a la última versión estable y recomendada disponible para todo el hardware propuesto, así como a las plataformas de gestión y aplicaciones que compongan la central telefónica propuesto para COFIDE, durante el periodo del contrato. Se actualizará el numeral 10.1.8.	En el numeral 10.1.8.Software, se precisará lo siguiente: *El CONTRATISTA deberá garantizar mantener actualizado las licencias a la última versión estable y recomendada disponible para toda la solución de telefonía propuesta, así como para las aplicaciones que también la compongan, durante la vigencia del contrato. La actualización del software no tiene alcance sobre las licencias: MS Teams, o en los dispositivos de los usuarios: PCs, smartphones, y incluso tablets; que pudieran requerir a futuro. La solución de telefonía deberá contar con un software de gestión que permita la generación de reportes, incluyendo un tarifador con integración AD (Active Directory) en modo consulta para sincronización de la información de los contactos. La solución de telefonía también debe soportar el funcionamiento de la central telefónica con un sistema IVR, a futuro, a través de consultas hacia una base de datos. Por ejemplo: consultas del cliente sobre el estado del pago de cuotas, o de la deuda en total, etc.* (...)

39	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	10.2	3	34	SIRVASE ACLARAR SOBRE LA INTEGRACION CON EL AD PARA LA BUSQUEDA DE CONTACTOS, SI ELLO DEBERA REALIZARSE UNICAMENTE A NIVEL DEL TENANT MS TEAMS, Y SI ELLO SERA RESPONSABILIDAD DE LA ENTIDAD PUES ESA CONFIGURACION SE REALIZA EN UN APARTADO DENTRO DE LA CONFIGURACION DEL TENANT AL CUAL NO NECESARIAMENTE PODRA TENER ACCESO EL POSTOR.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: Se aclara que la integración con el AD para la búsqueda de contactos a nivel del tenant MSTeams ya cuenta con una configuración implementada. Se actualizará el numeral 10.2.	En el numeral 10.2. Funciones de la central telefónica, se precisará lo siguiente: *10.2.3. La cantidad de usuarios para integrar el funcionamiento de Softphone con la aplicación Microsoft Teams se detalla en el numeral 10.3.1. La versión de MS Teams implementada en COFIDE es la siguiente: OFFICE 365 (suscripciones E1 y E3) La versión es:1.5.00.9163 (64 bits) de Microsoft Teams. Se actualizó por última vez el 22/04/2022. Versión de MS Teams Cliente. (...) 10.2.8. En el caso de los equipos telefónicos físicos, la solución deberá integrarse al Directorio Activo (Active Directory) de COFIDE y permitir la búsqueda de contactos.* En el numeral 10.2.3, se eliminará lo siguiente: *Además, la solución deberá integrarse al Directorio Activo (Active Directory) de COFIDE para la búsqueda de contactos.*
40	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	10.2	6	34	SISTEMA DE GRABACION SIRVASE CONFIRMAR SI SE REQUIERE GRABAR LAS LLAMADAS INTERNAS Y EXTERNAS DE LOS HASTA 16 USUARIOS DESIGNADOS, Y CUAL ES EL NUMERO MAXIMO DE LLAMADAS CONCURRENTES POR USUARIO PARA EL DIMENSIONAMIENTO TOTAL DE LA SOLUCION.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: Se confirma que la grabación de llamadas se aplica a las llamadas entrantes Se confirma considerar numero maximo de 16 llamadas concurrentes por usuario para este perfil. Según el numeral en consulta 10.2.6 que su representada señala, en las bases no se indica como cantidad total 16 usuarios para el caso de grabacion de llamadas; por el contrario la cantidad correcta indicada es máximo 6 usuarios según la tabla del numeral 10.3.1. La grabación tiene alcance sobre las llamadas entrantes y salientes, de acuerdo a lo precisado en la tabla del numeral 10.3.2 Funciones de los equipos telefónicos, para el caso de perfil de "Mesa de Dinero".	
41	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	10.2	6	34	SISTEMA DE GRABACION SIRVASE CONFIRMAR SI SE REQUIERE GRABAR LAS LLAMADAS DE LOS USUARIOS TEAMS QUE NO UTILIZAN TELEFONO IP, O SI SOLO DEBEN GRABARSE LAS LLAMADAS DE LOS USUARIOS QUE UTILIZAN TELEFONO IP.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: En las bases se indica claramente en el numeral 10.2.6 que los únicos usuarios que cuenten con el perfil "Mesa de Dinero" aplicará la funcionalidad de grabación de llamadas, siendo un total de 06 usuarios según el numeral 10.3.1 en el n°3 de la tabla en la cantidad de licencias para la Línea Base del contrato. Lo mismo se ratifica en el numeral 10.3.2 donde se presentan las funciones mínimas que debe tener los equipos telefónicos según su perfil, en este caso el N° 2 corresponde a perfil "Mesa de Dinero" y se precisa contar con función de "grabacion de llamadas entrantes y salientes", siendo el único perfil que cuenta con esta funcion mínima.	
42	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	10.2	7	34	SERVICIO DE CALL CENTER SIRVASE CONFIRMAR QUE EL SISTEMA DE CONTACT CENTER SE UTILIZARA UNICAMENTE DE FORMA LOCAL DENTRO DE LA RED DE LA ENTIDAD.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: Se confirma que el servicio de Contact Center (Call Center) si se utilizará únicamente de forma local dentro de la red de la Entidad.	
43	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	10.2	7	34	SERVICIO DE CALL CENTER SIRVASE ACLARAR SI LOS USUARIOS DE MESA DE AYUDA PODRAN UTILIZAR SOFTPHONE PARA EL SERVICIO DE CALL CENTER, EN CASO DE REQUERIRSE HARDPHONES, SIRVASE CONFIRMAR QUE EL EQUIPO SEA COMPATIBLE CON EL SISTEMA DE CALL CENTER, Y NO NECESARIAMENTE NATIVO CON MS TEAMS PUES LA COMUNICACION CON MS TEAMS PODRA SER A NIVEL DE TRONCAL ENTRE LOS USUARIOS DEL CALL CENTER Y EL RESTO DE USUARIOS DE LA ENTIDAD QUE UTILICEN MS TEAMS.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: Se aclara que para el perfil "Mesa de Ayuda-TI" como se indica en la tabla del numeral 10.3.2 se solicita claramente el equipo telefónico (físico o hardphone) soporte la funcionalidad de "Servicio de Contact Center o Call Center".	
44	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	10.2	8	34	SERVICIO DE CALL CENTER SIRVASE ACLARAR SI LOS USUARIOS DE MESA DE AYUDA DEBERAN USAR ADICIONALMENTE LA APLICACION DE TELEFONIA DE TEAMS O SI ESTO SERA OPCIONAL SI LA COMUNICACION CON MS TEAMS PUEDE REALIZARSE A NIVEL DE TRONCAL ENTRE EL SISTEMA CALL CENTER Y LOS USUARIOS MS TEAMS.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: Se aclara que los usuarios para el perfil "Mesa de Ayuda" usarán los equipos físicos de manera nativa, y también deberán contar con la disponibilidad de softphone de MS Teams cuando sea requerida.	

45	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	10	3	35	SIRVASE CONFIRMAR QUE LAS LICENCIAS MENCIONADAS EN EL CUADRO DE PERFILES HACEN REFERENCIA A LAS LICENCIAS MS TEAMS QUE SERÁN PROPORCIONADAS POR LA ENTIDAD, SALVO POR EL CASO DE LAS LICENCIAS DE MESA DE AYUDA.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: Las licencias indicadas en la tabla del numeral 10.3.1 son las licencias del software y hardware de la solución de telefonía que se integrará con MS Teams. De forma independiente, sólo el licenciamiento de MS Teams lo gestionará directamente la entidad con su proveedor contratado. Se precisará en el numeral 10.3.1	En el numeral 10.3.1. Perfiles, se precisará lo siguiente bajo la tabla: (...) *1. Las licencias del cuadro, deben ser proporcionadas por el Contratista, las cuales tienen alcance sobre el software y hardware que conforma la solución de telefonía propuesta, la cual deberá integrarse con MS Teams. 2. Los equipos telefónicos para perfil "Mesa de Ayuda-TI" no requieren contar integración nativa con MSTeams, pero sus usuarios sí deben contar con disponibilidad para uso de softphone en MS Teams en otros dispositivos. 3. La activación del licenciamiento de MS Teams para softphone, lo gestionará la Entidad de forma independiente con su proveedor según contrato vigente. 4. Línea Base: Hardware y software inicial en el contrato. 5. Línea Adicional se entregará o activará de acuerdo a las condiciones indicadas en el numeral 9.2.2.4.1* (...) Se eliminará lo siguiente bajo la tabla en el numeral 10.3.1: **Los equipos telefónicos debe contar con licencias para soportar la integración con MS Teams. **La línea adicional se entregará o activará de acuerdo a las condiciones indicadas en el numeral 9.2.2.4.1*
46	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	10	3	35	SIRVASE CONFIRMAR QUE LAS LICENCIAS MENCIONADAS EN EL CUADRO DE PERFILES SERÁN LAS MISMAS QUE SE USARÁN PARA ACTIVAR LAS CUENTAS TEAMS DE LOS USUARIOS QUE UTILICEN EQUIPOS TELEFÓNICOS.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: Las licencias del cuadro, son proporcionadas por el postor ganador, las cuales tienen alcance sobre el software y hardware que conforma la solución de telefonía propuesta, la cual deberá integrarse con MS Teams. De forma independiente, sólo el licenciamiento de MS Teams lo gestionará directamente la entidad con su proveedor contratado. Se precisará en el numeral 10.3.1	En el numeral 10.3.1. Perfiles, se precisará lo siguiente bajo la tabla: (...) *1. Las licencias del cuadro, deben ser proporcionadas por el Contratista, las cuales tienen alcance sobre el software y hardware que conforma la solución de telefonía propuesta, la cual deberá integrarse con MS Teams. 2. Los equipos telefónicos para perfil "Mesa de Ayuda-TI" no requieren contar integración nativa con MSTeams, pero sus usuarios sí deben contar con disponibilidad para uso de softphone en MS Teams en otros dispositivos. 3. La activación del licenciamiento de MS Teams para softphone, lo gestionará la Entidad de forma independiente con su proveedor según contrato vigente. 4. Línea Base: Hardware y software inicial en el contrato. 5. Línea Adicional se entregará o activará de acuerdo a las condiciones indicadas en el numeral 9.2.2.4.1* (...) Se eliminará lo siguiente bajo la tabla en el numeral 10.3.1: **Los equipos telefónicos debe contar con licencias para soportar la integración con MS Teams. **La línea adicional se entregará o activará de acuerdo a las condiciones indicadas en el numeral 9.2.2.4.1*
47	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	10.3	2	35	GERENCIAL SIRVASE CONFIRMAR LA FUNCION DE RECUPERACION DE LLAMADA COMO ALTERNATIVA A LA CAPTURA DE LLAMADAS, Y LA FUNCION DE DELEGACION DE LLAMADAS COMO ALTERNATIVA A LA FUNCION DE JEFE SECRETARIA.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: Se aclara que se considerará para el equipo telefónico con el perfil "Gerencial", la función de recuperación de llamada como alternativa a captura de llamadas, y la función de delegación de llamadas como alternativa a la función de jefe secretaria. Se precisará en el numeral 10.3.2.	En el numeral 10.3.2. Funciones de los equipos telefónicos según el perfil, se precisará lo siguiente bajo la tabla: (...) * Perfil "Gerencial": podrá contar con función "captura de llamadas" como alternativa a la función de "recuperación de llamada".
48	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	10.3	3	36	ESPECIFICACIONES DE LOS EQUIPOS TELEFONICOS GERENCIALES SIRVASE CONFIRMAR QUE EL EQUIPO DE TIPO GERENCIAL PERMITA EL REGISTRO DE USUARIOS TEAMS DE FORMA NATIVA.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: El registro de usuarios de forma nativa en Teams en el equipo telefónico para perfil Gerencial, no se requiere de forma indispensable, se indicará como opcional. Se precisará en el numeral 10.3.3.	En el numeral 10.3.3. Especificaciones de los equipos telefónicos, se precisará lo siguiente bajo la tabla: (...) * Perfil Gerencial: podrá contar como opcional también con la característica "registro de usuarios de forma nativa en MS Teams".

49	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	10.3	3	36	PERFIL GERENCIAL SIRVASE CONSIDERAR OPCIONAL EL SOPORTE DE 02 LINEAS O CONSIDERAR VALIDA LA OPCION DE LOGIN DE CUENTAS DE USUARIO DE MS TEAMS, CERRANDO LA SESION DE UNA CUENTA PARA ABRIR OTRA, DADO QUE LOS TELEFONOS QUE SOPORTAN INTEGRACION NATIVA CON TEAMS REALIZAN ESA FUNCION BAJO UNA UNICA CUENTA DE USUARIO TEAMS, LO QUE ELIMINA LA NECESIDAD DE CONFIGURAR LINEAS SIP ADICIONALES EN EL DISPOSITIVO.		2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: Se procederá a suprimir lo indicado en la tabla del numeral 10.3.3, debido a que no es indispensable que soporte 02 líneas	En el numeral 10.3.3. Especificaciones de los equipos telefónicos, para el perfil "Gerencial" se mantendrá las siguientes características dentro de la tabla: *- Teléfono IP - Soporte de PoE y Giga Ethernet - Pantalla táctil LCD a color - Pantalla iluminada de 2 líneas - Audio Manos libres - Cancelación de eco acústico" Se eliminará lo siguiente dentro de la tabla, en el numeral 10.3.3. Especificaciones de los equipos telefónicos, para el perfil "Gerencial": (...) *- Soportar 2 líneas" (...)
50	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	10.3	3	36	PERFIL MESA DE DINERO SIRVASE CONFIRMAR QUE EL EQUIPO DE TIPO MESA DE DINERO PERMITA EL REGISTRO DE USUARIOS TEAMS DE FORMA NATIVA.		2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: El registro de usuarios de forma nativa en Teams en el equipo telefónico para perfil Mesa de Dinero, no se requiere de forma indispensable, se indicará como opcional. Se precisará en el numeral 10.3.3.	En el numeral 10.3.3. Especificaciones de los equipos telefónicos, se precisará lo siguiente bajo la tabla: (...) **Perfil "Mesa de Dinero" y "Perfil Recepción: como opcional podrá contar también con la característica, "registro de usuarios de forma nativa en MS Teams". La inclusión de 04 o más teclas dinámicas y 04 o más teclas programables no será necesaria si la interfaz de MS Teams cuenta con esa funcionalidad.
51	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	10.3	3	36	PERFIL MESA DE DINERO SIRVASE CONSIDERAR COMO OPCIONAL LA INCLUSION DE 04 TECLAS DINAMICAS Y 04 TECLAS PROGRAMABLES EN LOS TELEFONOS DE MESA DE DINERO, DADO QUE LOS IP PHONES QUE SOPORTAN INTEGRACION NATIVA CON TEAMS ELIMINAN LA NECESIDAD DE TECLAS DINAMICAS Y TECLAS PROGRAMABLES EN EL DISPOSITIVO, YA QUE SE PUEDEN ACCEDER A ESTAS FUNCIONES A TRAVES DE LA INTERFAZ DE USUARIO DE TEAMS QUE SE EJECUTA DENTRO DEL EQUIPO TELEFONICO.		2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: La inclusión de 04 teclas dinámicas y 04 teclas programables no será necesaria si la interfaz de MS Teams cuenta con esa funcionalidad. Se precisará en el numeral 10.3.3	En el numeral 10.3.3. Especificaciones de los equipos telefónicos, se precisará lo siguiente bajo la tabla: (...) **Perfil "Mesa de Dinero" y "Perfil Recepción: como opcional podrá contar también con la característica, "registro de usuarios de forma nativa en MS Teams". La inclusión de 04 o más teclas dinámicas y 04 o más teclas programables no será necesaria si la interfaz de MS Teams cuenta con esa funcionalidad.
52	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	10.3	3	36	PERFIL MESA DE DINERO SIRVASE CONSIDERAR COMO OPCIONAL EL SOPORTE DE 02 LINEAS EN EL PERFIL DE MESA DE DINERO O CONSIDERAR VALIDA LA OPCION DE LOGIN DE CUENTAS DE USUARIO DE MS TEAMS, CERRANDO LA SESION DE UNA CUENTA PARA ABRIR OTRA, DADO QUE LOS TELEFONOS QUE SOPORTAN INTEGRACION CON TEAMS REALIZAN ESA FUNCION UTILIZANDO UNA UNICA CUENTA DE USUARIO TEAMS LO QUE ELIMINA LA NECESIDAD DE CONFIGURAR LINEAS SIP ADICIONALES EN EL DISPOSITIVO.		2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: Se procederá a suprimir lo indicado en la tabla del numeral 10.3.3, debido a que no es indispensable que soporte 02 líneas	En el numeral 10.3.3. Especificaciones de los equipos telefónicos, para el perfil "Mesa de Dinero" se mantendrá las siguientes características dentro de la tabla: *- Teléfono IP - Soporte de PoE y Giga Ethernet - 4 teclas dinámicas y 4 teclas programables - Pantalla iluminada de 2 líneas" Se eliminará lo siguiente dentro de la tabla, en el numeral 10.3.3. Especificaciones de los equipos telefónicos, para el perfil "Mesa de Dinero": (...) *- Soportar 2 líneas" (...)
53	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	10.3	3	36	MESA DE AYUDA TI SIRVASE CONFIRMAR QUE LA INTEGRACION NATIVA DEL TELEFONO DE PERFIL MESA DE AYUDA CON MS TEAMS SEA CONSIDERADA COMO OPCIONAL, DADO QUE LOS TELEFONOS DE LA MESA DE AYUDA - TI DEBERAN REGISTRARSE EN EL CALL CENTER Y PODRAN COMUNICARSE CON LOS USUARIOS DE TEAMS A TRAVES DE TRONCALES SIP ENTRE AMBOS SISTEMAS, NO SIENDO NECESARIO QUE LOS TELEFONOS IP DE MESA DE AYUDA SE REGISTREN EN TEAMS.		2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: Se aclara que los equipos telefónicos para el perfil "Mesa de Ayuda" no requieren contar con integración nativa con MS Teams. Sin embargo los usuarios con el perfil "Mesa de Ayuda" sí deben contar con disponibilidad para uso de softphone en MS Teams en otros dispositivos como: PC's, laptop, tablet, celular. Se actualizará en el numeral 10.3.1.	En el numeral 10.3.1. Perfiles, se precisará lo siguiente bajo la tabla: (...) * 1. Las licencias del cuadro, deben ser proporcionadas por el Contratista, las cuales tienen alcance sobre el software y hardware que conforma la solución de telefonía propuesta, la cual deberá integrarse con MS Teams. 2. Los equipos telefónicos para perfil "Mesa de Ayuda-TI" no requieren contar integración nativa con MS Teams, pero sus usuarios sí deben contar con disponibilidad para uso de softphone en MS Teams en otros dispositivos. 3. La activación del licenciamiento de MS Teams para softphone, lo gestionará la Entidad de forma independiente con su proveedor según contrato vigente. 4. Línea Base: Hardware y software inicial en el contrato. 5. Línea Adicional se entregará o activará de acuerdo a las condiciones indicadas en el numeral 9.2.2.4.1." (...) Se eliminará lo siguiente bajo la tabla en el numeral 10.3.1: **"Los equipos telefónicos debe contar con licencias para soportar la integración con MS Teams. **"La línea adicional se entregará o activará de acuerdo a las condiciones indicadas en el numeral 9.2.2.4.1"

54	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	10.3	3	36	RECEPCION SIRVASE CONFIRMAR QUE EL EQUIPO DE TIPO RECEPCION PERMITA EL REGISTRO DE USUARIOS TEAMS DE FORMA NATIVA.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: Se aclara que los equipos telefónicos para el perfil "Recepción" si requiere la funcionalidad nativa en MSTeams. Se actualizará el numeral 10.3.1.	En el numeral 10.3.1. Perfiles, se precisará lo siguiente bajo la tabla: (...) * 1. Las licencias del cuadro, deben ser proporcionadas por el Contratista, las cuales tienen alcance sobre el software y hardware que conforma la solución de telefonía propuesta, la cual deberá integrarse con MS Teams. 2. Los equipos telefónicos para perfil "Mesa de Ayuda-TI" no requieren contar integración nativa con MSTeams, pero sus usuarios si deben contar con disponibilidad para uso de softphone en MS Teams en otros dispositivos. 3. La activación del licenciamiento de MS Teams para softphone, lo gestionará la Entidad de forma independiente con su proveedor según contrato vigente. 4. Línea Base: Hardware y software inicial en el contrato. 5. Línea Adicional se entregará o activará de acuerdo a las condiciones indicadas en el numeral 9.2.2.4.1* (...) Se eliminará lo siguiente bajo la tabla en el numeral 10.3.1: **Los equipos telefónicos debe contar con licencias para soportar la integración con MS Teams. **La línea adicional se entregará o activará de acuerdo a las condiciones indicadas en el numeral 9.2.2.4.1*
55	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	10.3	3	36	RECEPCION SIRVASE CONFIRMAR COMO OPCIONAL EL REQUERIMIENTO DE 10 TECLAS DINÁMICAS EN LOS TELÉFONOS DE PERFIL RECEPCION, DADO QUE LOS TELÉFONOS IP QUE SOPORTAN INTEGRACIÓN NATIVA CON TEAMS ELIMINAN LA NECESIDAD DE USO DE TECLAS DINÁMICAS Y TECLAS PROGRAMABLES EN EL DISPOSITIVO, YA QUE SE PUEDEN ACCEDER A ESTAS FUNCIONES A TRAVÉS DE LA INTERFAZ DE USUARIO DE TEAMS.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: La inclusión de 04 teclas dinámicas y 04 teclas programables no será necesaria si la interfaz de MS Teams cuenta con esa funcionalidad. Se precisará en el numeral 10.3.3	En el numeral 10.3.3. Especificaciones de los equipos telefónicos, se precisará lo siguiente bajo la tabla: (...) **Perfil "Mesa de Dinero" y "Perfil Recepción: como opcional podrá contar también con la característica, "registro de usuarios de forma nativa en MS Teams". La inclusión de 04 o más teclas dinámicas y 04 o más teclas programables no será necesaria si la interfaz de MS Teams cuenta con esa funcionalidad.
56	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	13		40	OTRAS PENALIDADES SIRVASE ACLARAR QUE LA DISPONIBILIDAD MENSUAL DE LA PLATAFORMA PROVISTA POR EL POSTOR DEBE SER DE MINIMO 99.75%, Y NO 99.8%.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: Se corregirá lo indicado en el numeral 13. Otras Penalidades, de conformidad con el numeral 10.1.4	En el numeral 13. Otras Penalidades, se precisará lo siguiente: En el supuesto N°1 Incumplimiento de la Disponibilidad, en la sección de "Procedimiento": *Donde: TD = Cantidad de minutos al mes que debe estar disponible el servicio. Disponibilidad mensual = 99.75%, según el numeral 10.1.4* (...)
57	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	14.2.2	1	42	CAPACITACION SIRVASE CONFIRMAR QUE LOS CERTIFICADOS DE LAS CAPACITACIONES PODRAN SER PROVISTAS A NOMBRE DEL POSTOR.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: Los certificaciones de las capacitaciones brindadas podrán ser a nombre del Contratista.	
58	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	14.2	2	42	CAPACITACION SIRVASE CONFIRMAR QUE LA ACREDITACION DEL ESPECIALISTA PARA LA CAPACITACION PODRA CUMPLIRSE TAMBIEN MEDIANTE UNA CARTA EMITIDA POR EL FABRICANTE.	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: En base a la respuesta de la consulta 57, Segun el numeral 9.1.3.2, el documento que se precisa debe contar la persona a cargo de brindar la capacitación, es la siguiente: "El personal a cargo de brindar la capacitación deberá contar con la acreditación o certificación por parte del fabricante de la solución". Corresponde a la certificación. Como carta alternativa presentar una carta no correspondería, pues la certificación es un documento que confirma que la persona ha llevado algún curso y/o realizado algún examen para obtener dicha certificación.	
59	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	14.3.3	2	42	REPORTE DE LLAMADAS SIRVASE CONFIRMAR QUE LA SOLICITUD DE NUEVOS REPORTES SERÁ EVALUADA PREVIAMENTE PARA CONFIRMAR SI IMPLICA UN COSTO ADICIONAL QUE DEBA SER ASUMIDO POR LA ENTIDAD	2023-04-04 20:37:28.0	El comité de selección responde su consulta: La solicitud de nuevos reportes si será necesario se revise por la Entidad y el Contratista, a fin de determinar si implica un costo considerable que no pueda ser implementado bajo las condiciones vigentes del contrato.	

60	20502719948	CONVEXUS COMUNICACIONES REDES Y SISTEMAS S.A.C.	Consulta	Especifico	14.3	4	43	MANTENIMIENTO PREVENTIVO SIRVA SE CONFIRMAR QUE EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO SOLO APLICA EN LA PLATAFORMA PROVISTA POR EL POSTOR Y DEBERA SER DE MAXIMO 1 POR AÑO, Y NO SE INVOLUCRA A SISTEMAS TERCEROS COMO EL TENANT MS TEAMS.		2023-04-04 20:37:28.0	<p>El comité de selección responde su consulta: El mantenimiento indicado en el numeral 9.2.4. corresponde al mantenimiento preventivo y correctivo de la solución de telefonía del postor ganador. Este mantenimiento no tiene alcance sobre el MS Teams.</p> <p>Por otro lado, la frecuencia de mantenimiento preventivo dependerá de la solución propuesta por cada postor que deberá brindarlo como cronograma dentro de la documentación a presentar para el inicio del servicio, según el numeral 7.2.2.6.</p> <p>Se precisará en el numeral 9.2.4.</p>	<p>En el numeral 9.2.4. Mantenimiento, se precisará lo siguiente:</p> <p>9.2.4. Mantenimiento de la solución de telefonía</p> <p>Corresponde al mantenimiento preventivo y correctivo de la solución de telefonía del postor ganador. Este mantenimiento no tiene alcance sobre el MS Teams.</p> <p>9.2.4.1. Mantenimiento Preventivo</p> <p>Tendrá alcance sobre todos los equipos, partes, accesorios, y todo el software que conformen la solución de telefonía implementada; este servicio será ejecutado bajo cuenta del CONTRATISTA, quien deberá proporcionar al finalizar este proceso un informe precisando las actividades del mantenimiento ejecutadas, el protocolo, operatividad de la solución y cronograma de aprobado de acuerdo al numeral 7.2.2.6. para la suscripción del contrato.</p> <p>La frecuencia del mantenimiento preventivo dependerá de la solución propuesta por cada postor que deberá brindarlo como cronograma dentro de la documentación a presentar para el inicio del servicio, según el numeral 7.2.2.6.</p> <p>(...)</p>
----	-------------	--	----------	------------	------	---	----	--	--	--------------------------	---	---