

# BASES

## CONCURSO PÚBLICO N° 25-2025-SUNAT/8B7200

### CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA – CHAT”.

## **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](http://www.rnp.gob.pe).*
- *Los proveedores que deseen registrar su participación deben ingresar al SEACE utilizando su Certificado SEACE (usuario y contraseña). Asimismo, deben observar las instrucciones señaladas en el documento de orientación “Guía para el registro de participantes electrónico” publicado en <https://www2.seace.gob.pe/>.*
- *En caso los proveedores no cuenten con inscripción vigente en el RNP y/o se encuentren inhabilitados o suspendidos para ser participantes, postores y/o contratistas, el SEACE restringirá su registro, quedando a potestad de estos intentar nuevamente registrar su participación en el procedimiento de selección en cualquier otro momento, dentro del plazo establecido para dicha etapa, siempre que haya obtenido la vigencia de su inscripción o quedado sin efecto la sanción que le impuso el Tribunal de Contrataciones del Estado.*

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

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

#### Importante

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

### 1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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

#### Importante

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

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

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

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

#### Advertencia

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

#### Importante

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

### 1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>1</sup>). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

#### Importante

- *Los formularios electrónicos que se encuentran en el SEACE y que los proveedores deben llenar para presentar sus ofertas, tienen carácter de declaración jurada.*

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

- *En caso la información contenida en los documentos escaneados que conforman la oferta no coincida con lo declarado a través del SEACE, prevalece la información declarada en los documentos escaneados.*
- *No se tomarán en cuenta las ofertas que se presenten en físico a la Entidad.*

### 1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

#### Importante

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

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

### 1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

### 1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

### 1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

La solicitud de subsanación se realiza de manera electrónica a través del SEACE y será remitida al correo electrónico consignado por el postor al momento de realizar su inscripción en 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, rechazo y el otorgamiento de la buena pro.

#### 1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

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

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

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

##### **Importante**

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

## CAPÍTULO II

### SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

#### 2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

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

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

#### Importante

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

*Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el comité de selección.*

- *A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.*
- *El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE.*

#### 2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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



## CAPÍTULO III DEL CONTRATO

### 3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

### 3.2. GARANTÍAS

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

#### 3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

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

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

#### Importante

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

RUC N° : 20131312955

Domicilio legal : Avenida Garcilaso de la Vega N° 1472 – Cercado de Lima – LIMA

Teléfono: : 634-3300

Correo electrónico: : [caguilarz@sunat.gob.pe](mailto:caguilarz@sunat.gob.pe); [contrataciones3@sunat.gob.pe](mailto:contrataciones3@sunat.gob.pe)

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del Servicio de mensajería instantánea – CHAT.

Ítem	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad
Único	Servicio de mensajería instantánea (en idioma español) Incluye: - Entrenamiento - Servicio de soporte técnico y mantenimiento por 1095 días.	Servicio	1

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Formato de Aprobación de Expediente de Contratación N° 036-2025-SUNAT-8B7100 el 09 de abril de 2025.

### 1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Ordinarios

### 1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

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

### 1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No aplica

### 1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

### 1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia del presente requerimiento se prestarán por un plazo máximo de mil noventa y cinco (1095) días calendario contabilizados a partir del día de la suscripción del Acta de Conformidad de Configuración del Servicio. Este plazo no incluye el tiempo

de entrega de los entregables establecidos en los numerales 6.2.2 y 6.3 del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases.

Actividades	Plazo (*)	Responsable
<b>E1:</b> Plan de Trabajo	Máximo 10 días calendarios, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.	El Contratista
<b>E2:</b> Configuración del Servicio	Máximo 20 días calendario, contados a partir del día siguiente de la Conformidad del Plan de Trabajo.	El Contratista
<b>E3:</b> Entrenamiento	Máximo 20 días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de conformidad de configuración del servicio.	El Contratista
<b>E4:</b> Servicio de soporte técnico y mantenimiento	1095 días calendarios, iniciando el día de la suscripción del Acta de Conformidad de Configuración del Servicio.	El Contratista

(\*) Los plazos son expresados en días calendario. Si la fecha de entrega coincide con un sábado, domingo o feriado, esta fecha se trasladará al día hábil siguiente.

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

Los participantes registrados tienen el derecho de solicitar un ejemplar de las Bases, para cuyo efecto deben cancelar S/ 10.00 (Diez con 00/100 Soles) en el Banco de la Nación, a la Cuenta Corriente N° 000-870722, siendo que, para el recojo de las bases, previamente deberán coordinar a través del correo electrónico: [contrataciones3@sunat.gob.pe](mailto:contrataciones3@sunat.gob.pe) donde deben adjuntar copia del pago efectuado.

##### 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° 28411 - Ley General del Sistema Nacional del Presupuesto.
- Ley N° 32185 - Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2025.
- Ley N° 32186 - Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2025.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS - TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM - TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (LSST) 2
- Decreto Supremo N° 005-2012-TR - Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Decreto Supremo N° 082-2019-EF - TUO de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF - Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

## CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

### 2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

#### Importante

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

### 2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

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

#### 2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

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

- a) Declaración jurada de datos del postor. (**Anexo N° 1**)
- b) Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta.  
  
En caso de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto.  
  
En caso de persona natural, copia del documento nacional de identidad o documento análogo, o del certificado de vigencia de poder otorgado por persona natural, del apoderado o mandatario, según corresponda.  
  
En el caso de consorcios, este documento debe ser presentado por cada uno de los integrantes del consorcio que suscriba la promesa de consorcio, según corresponda.
- 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**)
- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (**Anexo N° 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

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

más de dos (2) decimales.

#### Importante

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

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

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

### 2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO<sup>3</sup>

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

- Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
- Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.
- Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- Detalle de los precios unitarios del precio ofertado.
- Una dirección de correo electrónico de soporte, un número telefónico fijo en Perú, un número de teléfono móvil en Perú, un número telefónico de línea gratuita y una plataforma de chat para soporte distinto al servicio a contratar.
- Carta del fabricante o subsidiaria que demuestre de manera fehaciente que está autorizado para brindar los servicios de soporte y mantenimiento de la solución ofertada.
- De ser el caso, acreditación de la validez de los documentos públicos o privados expedidos en el extranjero con los cuales se haya acreditado el cumplimiento de los requisitos para la admisión de la oferta y/o los requisitos de calificación y/o factores de evaluación y/o documentos para la firma del contrato o una declaración jurada en la que se manifieste el compromiso de presentarlos al inicio efectivo del servicio.
- Declaración jurada de compromiso de integridad (**Anexo N° 9**)

#### 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*

<sup>3</sup> Las notificaciones sobre ampliaciones de plazo, se realiza conforme a la nueva funcionalidad implementada en el SEACE.



*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 Haya<sup>4</sup>.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

## **2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO**

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en la Mesa de Partes Virtual de la SUNAT: <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar><sup>6</sup>

## **2.5. FORMA DE PAGO**

La SUNAT realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del Contratista en pagos parciales de la siguiente manera:

### **Configuración del Servicio:**

Se estima un pago del 20% del monto total del contrato.

### **Servicio de soporte técnico y mantenimiento:**

Sobre el 80% del monto total del contrato, se estima un (1) pago trimestral aproximado del 6.63% y once (11) pagos trimestrales del 6.67%.

Los pagos correspondientes se realizarán después de ejecutada la prestación y otorgada las conformidades correspondientes, dentro de los diez (10) días calendario siguientes.

<sup>4</sup> Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

<sup>5</sup> Los documentos presentados los sábados, domingos y feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran presentados al primer día hábil siguiente. (Resolución de Superintendencia N° 000058-2022/SUNAT).

<sup>6</sup> Los documentos presentados los sábados, domingos y feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran presentados al primer día hábil siguiente. (Resolución de Superintendencia N° 000058-2022/SUNAT).

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

- Informe de conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago<sup>7</sup>.

Los documentos señalados deben ser presentados por el contratista en Mesa de Partes, sito en Av. Garcilaso de la Vega 1472 – Cercado de Lima, o mediante forma electrónica vía correo electrónico o Mesa de Partes Virtual (MPV) de la SUNAT: <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar><sup>9</sup>

Los pagos serán efectuados mediante abonos en la cuenta del Contratista, en el Banco que establezca, para lo cual deberá proporcionar el Código de su Cuenta Interbancario (CCI) mediante una carta de autorización.

---

<sup>7</sup> Los comprobantes de pago deberán ser emitidos y otorgados en la oportunidad establecida en el artículo 5° del Reglamento de Comprobantes de Pago, aprobado con Resolución de Superintendencia N° 007-99/SUNAT, y sus modificatorias

<sup>8</sup> Los documentos presentados los sábados, domingos y feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran presentados al primer día hábil siguiente. (Resolución de Superintendencia N° 000058-2022/SUNAT).

<sup>9</sup> Los documentos presentados los sábados, domingos y feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran presentados al primer día hábil siguiente. (Resolución de Superintendencia N° 000058-2022/SUNAT).

### 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. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de mensajería instantánea – CHAT.

##### 2. FINALIDAD PÚBLICA

Mantener la operatividad institucional dotando del software necesario al personal que realiza labores de orientación al contribuyente y el operador de comercio a través de canales de mensajería instantánea - Chat de la División de Canales Centralizados, con la finalidad de incrementar la productividad, mejorar el cumplimiento tributario y aduanero, logrando la satisfacción de los contribuyentes y usuarios de comercio exterior. Asimismo, que ellos puedan realizar el cumplimiento de sus funciones y brindar atención eficiente a sus usuarios de manera adecuada, lo cual se asocia al OEI01: “Mejorar el Cumplimiento Tributario y Aduanero de los administrados”.

##### 3. ANTECEDENTES

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), mediante Resolución de Superintendencia N° 000291-2024/SUNAT, aprobó el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la SUNAT para el periodo 2024-2028, el cual define cinco (05) objetivos estratégicos Institucionales (OEI) y Acciones Estratégicas Institucionales (AEI); siendo las actividades de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información, en adelante la INSI, un aporte fundamental para la implementación de estas acciones y el logro de los objetivos estratégicos.

Dentro del Plan Estratégico Institucional para el período 2024-2028, con la finalidad de alcanzar la efectividad tributaria, la SUNAT estableció entre uno de sus principales objetivos estratégicos institucionales el OEI 01: “Mejorar el Cumplimiento Tributario y Aduanero de los administrados”, considerando entre las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) la AEI 04: “Modernización y transformación digital de los procesos de la entidad”.

Por tal motivo, es de interés institucional facilitar el cumplimiento voluntario de obligaciones a través de una mejora integral, la cual debe verse reflejada en procesos simples, virtuales, automatizados e integrados; así mismo, se deben modernizar los servicios que presta la SUNAT, masificando el uso de servicios no presenciales, a fin de reducir los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras.

En ese contexto, se ha podido identificar que nuestros usuarios (sean contribuyentes, usuarios de comercio exterior y/o ciudadanos en general) tienen la voluntad de cumplir con sus obligaciones tributarias y/o aduaneras; sin embargo, no llegan a hacerlo debido principalmente al desconocimiento y complejidad de las normas.

A la fecha SUNAT cuenta con una plataforma de mensajería instantánea Chat, el cual permite al personal de SUNAT (agentes) brindar asistencia oportuna en el cumplimiento de sus obligaciones tanto tributarias como aduaneras.

De acuerdo con los reportes del servicio de mensajería instantánea, se observa cómo ha evolucionado la demanda desde su implementación en el año 2021 hasta el cierre del año 2023, donde se muestra un crecimiento sostenido de las atenciones en el servicio de

orientación tributaria e informática, incrementándose en 6% y 15% en relación con el año anterior en el 2022 y 2023, respectivamente.

Años	2021	2022	2023
Número de Atenciones	360,704	383,823	440,371

Actualmente se encuentra en ejecución el Contrato N° 123 -2024/SUNAT, complementario al Contrato N° 77-2021/SUNAT – Prestación de Servicios que permite continuar con la prestación del servicio de mensajería instantánea Chat, el cual mantiene las características de la oferta primigenia, por el plazo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendarios, contabilizados desde la suscripción del contrato, 03 de junio de 2024, cuya culminación se estima para el 02 de junio de 2025.

#### 4. DEFINICIONES

- **Plataforma de mensajería instantánea Chat:** servicio diseñado para atender consultas de los usuarios externos en forma interactiva en materia tributaria y aduanera, disponible a través del Portal Institucional de la SUNAT.
- **DCC:** División de Canales Centralizados.
- **DGIT:** División de Gestión de Infraestructura Tecnológica.
- **GA:** Gerencia de Arquitectura
- **GOSU:** Gerencia de Orientación y Soporte a usuarios.
- **INSI:** Intendencia Nacional de Sistemas de Información.
- **OSI:** Oficina de Seguridad Informática.

#### 5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

##### 5.1. Objetivo General

Contratar un servicio de mensajería instantánea para que el personal que por función realiza labores de asistencia y atención de consultas de los contribuyentes y los operadores de comercio exterior, puedan brindar un servicio óptimo a los usuarios.

##### 5.2. Objetivo Específico

Optimizar el servicio de atención de asistencia y atención de consultas con el uso de software adecuado que permita al personal de la División de Canales Centralizados responder adecuadamente a las consultas de los contribuyentes y operadores de comercio.

#### 6. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

##### 6.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

Se consideran las siguientes prestaciones:

Ítem	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad
Único	Servicio de mensajería instantánea (en idioma español) Incluye: - Entrenamiento - Servicio de soporte técnico y mantenimiento por 1095 días.	Servicio	1

##### 6.2. Actividades

###### 6.2.1. Requisitos del servicio

- El servicio para mensajería instantánea debe cumplir con los siguientes requisitos funcionales:
  - El sistema contará con perfiles de ingreso:
    - Agente, quien atiende las consultas provenientes de contribuyentes o ciudadanos. Se precisa que el Chat solicitado no será mediante el uso de un

BOT con respuestas automáticas, en ese sentido no se tienen flujos definidos para la implementación del ChatBot.

- 2) Supervisor<sup>10</sup> de los agentes (Administrador), quien monitorea las atenciones que se brindan e incluso tiene acceso a las conversaciones realizadas, así como podrá realizar las configuraciones de la aplicación requeridas. También debe tener opción a dar de alta, suspender o dar de baja a los agentes.
- El sistema debe permitir crear un formulario de ingreso para que los usuarios puedan acceder a la cola y esperar su turno de atención. El formulario de ingreso debe ser configurable, a fin de que el Administrador sea el único que pueda definir campos de datos necesarios que el usuario tenga que ingresar. Estos campos deben tener la posibilidad de considerarse obligatorios o no. Así mismo, si se define como un dato de ingreso una dirección de correo, el sistema debe ser capaz de validar el formato de una dirección de correo válido (como el uso de @, detectar el uso de espacios en blanco o caracteres especiales, detectar si luego del dominio existe un punto seguido de una extensión). Debe permitir que se coloque un logo o una imagen en este formulario. Se espera 70 usuarios siendo atendidos por agentes en forma concurrente y no menos de 300 usuarios en cola de espera para ser atendidos (El crecimiento anual de usuarios que se estima es de 100%).
  - Debe permitir gestionar colas de esperas independientes. Para la gestión de colas, se balanceará de acuerdo con la entrada en la cola y se refiere a colas por cada grupo (informático, tributario, entre otros).
  - Debe permitir configurar cantidad máxima de usuarios en cada cola independiente, configurada por el administrador. En caso se supere la cantidad máxima el sistema deberá bloquear el acceso a esperar en esta cola y presentar un mensaje pregrabado por el administrador. Este mensaje debe poder ser editado en cualquier momento por el administrador (es decir, debe existir una opción que permita su edición).
  - Debe existir tres estados posibles para los agentes: Disponible, Ausente y Desconectado. El sistema debe permitir al agente cambiar de estado de Disponible a Ausente y viceversa y cuando se salga del sistema, su estado debe cambiar automáticamente a Desconectado. El Desconectado es cuando no ha abierto la sesión y Ausente es cuando ha salido algún momento. No debe emitir un mensaje, solo mostrar su estado.
  - Si el usuario logra la posición 1 de la cola, el sistema asigna automáticamente la conversación al agente en estado igual a disponible.
  - Debe permitir al supervisor asignar más de un ticket de atención de forma automática, a fin de optimizar la gestión interna, así como mejorar el TEM (Tiempo espera máximo).
  - Debe mostrar la cantidad de agentes conectados por piloto (tributario, informático y/o aduanero) y por supervisión con el fin de optimizar la gestión interna.
  - El sistema debe tener una opción que permita definir los días y horario de atención. Cuando se encuentre fuera de este horario (día y hora) el sistema pondrá el servicio OFFLINE. Si el sistema no cuenta con una opción como la mencionada antes, deberá colocar al servicio OFFLINE cuando ningún agente se encuentre en estado Disponible. En cualquiera de los dos casos, el administrador registrará un mensaje que deberá aparecer cuando el servicio se encuentre OFFLINE.
  - El sistema debe permitir el transferir una conversación de un agente a otro. Cuando el cambio sea entre agentes del chat, la conversación no se debe perder. También, debe permitir hacer el cambio entre agentes que no se encuentren en el mismo tópico; es decir, si un usuario ingresa en la cola de consultas tributarias y se detecta la necesidad de transferirlo a la cola de consultas informáticas, el sistema debe permitir hacer este cambio, transfiriendo todos los datos del chat original a la otra cola al final (datos de ingreso y la conversación en sí).
  - Se debe contar con una opción que permita cargar respuestas frecuentes (respuestas comunes) para que los agentes puedan escoger de una relación desplegable o un repositorio en cualquier momento durante la conversación.
  - El sistema debe tener una opción con la que el administrador pueda registrar temas de consulta y subtemas, para que los agentes puedan clasificar el tema y subtema de la consulta realizada por el usuario. El sistema deberá tabular la cantidad de

<sup>10</sup> Durante la ejecución del servicio se considerará la participación de siete (7) supervisores.

temas y subtemas consultados por rango de fechas. La opción de subtemas es opcional. Sin embargo, la opción de temas sí es fundamental.

- En cada chat, desde que se inicia la conversación, el usuario deberá poder visualizar el tiempo expresado en formato HH:MM:SS al inicio de cada línea de consulta y/o respuesta. Se podrá aceptar que el formato sea expresado solo en HH:MM, a fin de que el contribuyente o usuario del servicio pueda visualizar la hora en cada mensaje a lo largo de la atención y este pueda llevar un mejor control del tiempo de no interacción antes del cierre automático.
- Tiempo de Almacenamiento de chats. El sistema deberá almacenar todos los chats en la nube del Contratista durante toda la duración del contrato<sup>11</sup>.
- Los chats deben ser monitoreados en línea por el administrador. Es decir, el administrador deberá tener la opción de leer la conversación que el agente está teniendo con el usuario en tiempo real. Se puede aceptar un retraso de 2 minutos en la posibilidad de lectura del chat. Es decir, no necesariamente en tiempo real.
- Debe permitir verificar el orden de ingreso de las solicitudes de chats, esto es, la posición en la cola de espera y que pueda ser visualizada por el público o contribuyente (usuario de chat). Es decir, cuando el usuario ingresa y tiene que esperar a que se haya un agente disponible para atenderlo debe ver en qué posición de la cola de espera se encuentra; este número de posición se irá actualizando automáticamente conforme pase el tiempo.
- Teniendo en cuenta perfiles de acceso, que se tenga acceso a conversaciones históricas a fin de revisar respuestas antes brindadas y reafirmar lo indicado. Se tendrá acceso a las mismas mediante la búsqueda de los campos que se creen en el formulario de ingreso o por tema; pudiendo hacer filtros previos por rango de fechas. Se debe almacenar en el sistema todas las conversaciones desde el inicio de operación. La aplicación debe impedir la eliminación de la conversación guardada.
- El perfil de acceso del agente no debe permitir que tenga permisos para eliminar conversaciones parcial o totalmente.
- Debe permitir realizar encuestas de satisfacción, inmediatamente después de finalizar la misma. Debe permitir evaluar la atención del servicio en un nivel de posibilidades que pueda ser configurado a demanda; es decir, las alternativas de respuestas a la encuesta deben ser configurables. El sistema deberá mostrar la tabulación de esta encuesta en modo gráfico de barras y/o pastel, por día, por semana, por mes y/o por año; así como deberá permitir descargar la información (calificación y sugerencias) en formato Excel o compatible.
- El chat box debe poder ser customizado tanto en color, tamaño y estilos. Así como también debe poder agregarse el logo de SUNAT en la customización.
- Debe brindar una capacidad ilimitada para las conversaciones.
- Debe permitir adjuntar archivos durante la conversación como un máximo de 5 MB. Cabe precisar que no se restringe ningún tipo de archivo.
- Debe alertar al contribuyente cuando reciba respuesta a su consulta por parte de los gestores, a fin de establecer una comunicación eficaz y continua.
- Los reportes y consultas se podrán visualizar en pantalla y tendrán la opción de impresión y descarga en formato Excel o equivalente. Asimismo, todos los reportes deben poder filtrarse como mínimo por rango de fechas:
  - Reporte de tiempos y atención de chats: Cada registro del reporte tendrá como mínimo los siguientes campos:
    - Nombre del Agente
    - Fecha
    - Hora de Conexión (ingreso al sistema)
    - Tiempo total del día en el estado = Ocupado
    - Tiempo total del día en el estado = Ausente
    - Cantidad de Chats del día
    - Hora de Deslogueo (salida del sistema)

<sup>11</sup> Sobre el volumen de almacenamiento a requerir para el presente servicio, se sugiere considerar que el servicio a contratar considera una cantidad de 70 agentes para la atención de 50 usuarios por día por agente.

- Reporte de tiempos promedio de usuarios en espera hasta ser atendidos en cada cola de espera definido: Cada registro del reporte tendrá como mínimo los siguientes campos:
  - Fecha
  - Cola de espera (ejemplo: se pudieron haber definido dos: Tributario o Informático)
  - Promedio de tiempo de espera de usuarios
- Reporte de atenciones y abandonos: Cada registro del reporte tendrá como mínimo los siguientes campos:
  - Cola de Espera definida (Ejemplo: Tributario, Informático, Administrativo)
  - Fecha
  - Cantidad de Solicitudes recibidas
  - Cantidad de Solicitudes atendidas
  - Cantidad de Solicitudes abandonadas (la diferencia entre cantidad de solicitudes recibidas y cantidad de solicitudes atendidas)
  - % de atención (cantidad de solicitudes atendidas / cantidad de solicitudes recibidas) - Este campo puede ser omitido
  - % de abandono (cantidad de solicitudes abandonadas / cantidad de solicitudes recibidas) - Este campo puede ser omitido.
- Reporte de resultados de encuestas: Cada registro del reporte tendrá como mínimo los siguientes campos:
  - Fecha
  - Nombre del Agente
  - Hora de Inicio del chat
  - Resultado de la evaluación de la atención (Excelente, Bueno, Regular, Malo)
  - Observación o Sugerencia llenada por el usuario (si no se llenó, debe figurar un guion "-")
- Consulta de chats por rango de fechas: Cada registro del reporte tendrá como mínimo los siguientes campos:
  - Fecha
  - RUC o DNI u otro documento de identidad (dato capturado en formulario de ingreso)
  - Consulta (dato capturado en formulario de ingreso)
  - Correo usuario (dato capturado en formulario de ingreso)
  - Nombre de agente que atendió la consulta
  - Número de Chat (inicia en 1 para cada agente en cada día - puede ser omitido).
  - Hora Inicial del chat
  - Hora final del chat
  - Tiempo de conversación (hora final menos hora inicial) en minutos
  - Tema o subtema de consulta (el subtema es opcional)
- Reporte de derivaciones, a fin de medir los tiempos utilizados en la gestión de consultas en cada uno de los pilotos de atención que fueron utilizados (tributario, informático y aduanas), y a la vez que estos datos se exporten a Excel.
- Reporte de la hora de la última respuesta, tanto del usuario como del gestor de orientación, a fin de verificar el correcto cumplimiento de las políticas de servicios, así como el uso eficiente del tiempo de atención, estos datos deberán ser exportados a Excel.

- b) Además, el servicio para mensajería instantánea debe cumplir con los siguientes requisitos técnicos:



- Debe permitir integrarse con otras aplicaciones vía API REST. Las integraciones vía API REST deben ser utilizando los estándares OAuth2 y JWT.
- Debe tener encriptación SSL end-to-end.
- Debe manejar logs de auditoría. Dichos logs deben contener todos los accesos de administradores del chat y administradores de software base (sistema operativo, base de datos, servidores web, servidores de aplicaciones). El perfil de administrador de software base es el que tendrá acceso a los logs.
- Debe poder ser incrustado utilizando código Java Script como parte de la página web de SUNAT.
- Proveer mecanismos activos y procedimientos que aseguren la seguridad lógica para todos los niveles y capas que comprenden el servicio de mensajería instantánea -Chat. Los componentes que conformen los mecanismos de seguridad deben preservar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información, registros de auditoría, gestión de políticas (que incluya timeout, máximo número de intentos, sistema de gestión de usuarios) y mecanismos de control de acceso a usuarios que requieran acceder a los recursos que conforman el servicio de mensajería instantánea -Chat.
- Se debe proveer un manual de funcionamiento para los agentes y para los administradores.
- Toda la documentación de la aplicación, reportes de performance o rendimiento, reportes o informes de operación del sistema, actas de aprobación, informe de pruebas y en general documentación técnica y contractual que envíe el proveedor a la Entidad debe estar redactada en idioma español.
- Debe permitir distinguir la causa o motivo de las caídas del Software y que cuente con respaldo como procedimiento de contingencia.
- Las Bases de Datos y/o File Systems donde se aloje el servicio de mensajería instantánea deben estar encriptados y deberá permitir la criptografía automática de datos y objetos almacenados utilizando AES (Advanced Encryption Standard) de al menos 256 bits.
- Si se produce una caída del sistema se debe almacenar toda la conversación hasta antes de la caída. El soporte técnico del proveedor debe solucionar estos problemas de acuerdo con los tiempos definidos según el numeral 6.2.3 Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento.
- Garantizar la privacidad de la información. La comunicación de los usuarios versus la solución debe pasar siempre por un canal seguro de tipo HTTPS (SSL/TLS 1.2 como mínimo).
- El servicio debe contar con mecanismos de seguridad que lo protegen de cualquier tipo de ataque externo o interno. Las medidas de seguridad y características mínimas que debe considerar el servicio son las siguientes:
  - Protección contra ataques DoS, DDoS, SYN Flood / SYNC ATTACK, ICMP Flood, Ping of Death, IP Spoofing, Land Attack, Tear Drop, IP Source Route, ICMP Fragmentation o Restrict ICMP fragment.
  - Control de acceso no autorizado por terceros a los servicios/datos/software/hardware.
  - Gestión del ancho de banda.
  - Sistemas de Detección de Intrusos.
  - Control de tráfico de red desde y hacia el exterior.
  - Registro y reporte detallado de accesos de usuarios y administradores por dirección IP origen.
- Proveer los mecanismos para la administración de accesos de usuarios autorizados que tengan como función llevar a cabo las tareas de administración y operación del servicio de mensajería instantánea. Para el acceso a las consolas de gestión y monitoreo, debe realizarse a través de comunicaciones seguras, que permitan la comunicación entre el usuario y la consola de administración, mediante listas de control de acceso y reglas de control de acceso. El modo de autenticación de los agentes y administradores sería a través de la misma plataforma.
- El servicio de mensajería instantánea debe llevar a cabo la función de cifrado, con la finalidad de proteger la información almacenada en las instancias o ambientes virtuales, para evitar realizar la violación y/o modificación de la información, robo de información o pérdida de la información.



- La plataforma de nube que alojará el servicio de mensajería instantánea debe cumplir con los lineamientos de la SEGDI<sup>12</sup>, debe contar con las siguientes características principales: Auto-servicio en demanda, Amplio acceso a la red, Distribución óptima de recursos, Elasticidad y Servicios medibles, así como buenas prácticas para la protección de datos personales en plataformas Cloud Computing y código de prácticas para controles de seguridad de información en plataformas Cloud Computing.
- La plataforma que aloje el servicio de mensajería instantánea – Chat debe cumplir como mínimo un nivel de disponibilidad de 99.9%.
- Asegurar el respaldo de la información distribuida en la plataforma, y proporcionar medios que permitan a la Entidad de requerirse descargar dicha información para su almacenamiento en otros medios. La descarga se solicitará a demanda por La Entidad y será realizada por el Contratista. La información contenida debe corresponder a la data histórica acumulada desde el primer día de operación. La descarga se hará en formato csv, pdf o similar que permita visualizarlo texto y gráfico en un mismo archivo. La descarga debe incluir los archivos que se pudieran haber cargado como medio explicativo o sustentatorio dentro del chat. El Contratista debe proveer de un medio para visualizar toda la data de un chat en forma estructurada incluyendo los archivos del mismo.
- Garantizar la actualización tecnológica de los componentes que formen parte de la plataforma de nube que aloja el servicio de mensajería instantánea.
- Asegurar controles adicionales que permitan asegurar la confidencialidad de la información, tal como lo establece la NTP ISO/IEC 270001:2014.
- Detectar y corregir errores ortográficos en tiempo real mientras el agente escribe, así como ofrecer alternativas de corrección al agente cuando pegue un texto, a fin de validar su correcta escritura antes de enviar el mensaje al usuario del servicio. Para ello debe identificar automáticamente el idioma del texto y aplicar las reglas ortográficas correspondientes.

## 6.2.2. Configuración del Servicio

El plazo máximo para realizar la configuración del servicio es de veinte (20) días calendario contados a partir del día siguiente de la conformidad del Plan de Trabajo.

El Contratista deberá configurar el servicio para 70 agentes de SUNAT. Asimismo, deberá configurarlo para 2 usuarios administradores. Cabe precisar que no forma parte del presente servicio la integración con aplicaciones y/o software de mensajería o canales de atención actuales implementados en la Entidad. Las configuraciones deberán ser en coordinación con la División de Canales Centralizados y estas podrán ser en modalidad 100% remoto y/o virtual.<sup>13</sup> Será de total y exclusiva responsabilidad del Contratista efectuar las tareas necesarias para la puesta en operatividad del servicio.

Finalizado la configuración del servicio, la División de Canales Centralizados deberá verificar los requisitos funcionales, y la configuración final del servicio. Asimismo, la DGIT solicitará la verificación técnica de la configuración a la GA y OSI, los cuales informarán, en el ámbito de su competencia, sobre el cumplimiento de los requisitos técnicos solicitados en el servicio.

En el caso de no haber observaciones, la División de Canales Centralizados firmará el Acta de Conformidad de Configuración del Servicio, y, a partir de ese momento, se dará como iniciado el servicio de mensajería instantánea, caso contrario, si se identifican observaciones se solicitará al Contratista resuelva las mismas según los plazos de ley.

<sup>12</sup> “Lineamientos para el Uso de Servicios en la Nube para Entidades de la Administración Pública del Estado Peruano”, aprobado con Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2018-PCM/SEGDI de fecha 04 de enero del 2018.

<sup>13</sup> La configuración del servicio debe ser parte del pase a producción y la activación de su uso para los 70 agentes debe ser cuando este todo configurado.

### 6.2.3. Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento

El soporte técnico y mantenimiento se brindará por un periodo de 1,095 días calendario e iniciará el día de la suscripción del Acta de Conformidad de Configuración del Servicio.

Deberá considerar las siguientes actividades:

- El Contratista a la firma del contrato debe disponer al menos uno de los siguientes canales de comunicación para la atención de incidencias; una dirección de correo electrónico de soporte, un número telefónico fijo en Perú, un número de teléfono móvil en Perú, un número telefónico de línea gratuita, plataforma de chat para soporte distinto al servicio a contratar, de tal modo que la SUNAT pueda realizar reportes de incidentes en el horario de lunes a viernes de 8 am a 6 pm y sábado de 8:30 am a 01:00 pm. en idioma español y que la asistencia se pueda dar ya sea por correo electrónico, llamada telefónica o chat en forma remota o de forma presencial según sea la necesidad.
- Los tiempos de solución para resolver una incidencia es de máximo 4 horas en situaciones críticas y 24 horas en situaciones no críticas. Terminada la atención de cualquier incidencia, el Contratista deberá remitir vía correo electrónico a División de Canales Centralizados, un informe técnico donde señale el motivo de la incidencia, fecha y hora de inicio de la incidencia, fecha y hora de fin de la incidencia, medidas correctivas y medidas preventivas.
- Entiéndase como situación crítica la suspensión total del servicio, en donde el sistema no permite procesar ninguna conversación.
- El Contratista es responsable de dar la solución al problema, en caso no lo pueda resolver, el Contratista será responsable de elevar el caso al fabricante y hacer seguimiento y todas las acciones necesarias hasta la solución total del problema.
- La División de Canales Centralizados será la encargada de reportar las incidencias al Contratista. El inicio del reporte del incidente para el Contratista será desde la comunicación al Contratista mediante cualquiera de los canales de atención.
- El Contratista deberá ser responsable de la instalación de las actualizaciones tecnológicas que requiera el servicio.
- El Contratista, culminado cada trimestre y en un plazo no mayor de 5 días calendarios de finalizado cada periodo, deberá entregar a la División de Canales Centralizados, la relación consolidada de las incidencias donde señale el motivo de la incidencia, fecha y hora de inicio de la incidencia, fecha y hora de fin de la incidencia, medidas correctivas y medidas preventivas, además de las actualizaciones que se hayan realizado. Asimismo, la División de Canales Centralizados solicitará a la INSI a través de la DGIT emitir un informe técnico sobre las incidencias del servicio. De no haber observaciones, se firmará el acta de conformidad del servicio de soporte técnico. Dichas conformidades se firmarán trimestralmente hasta el final del servicio.
- Culminado el servicio de soporte técnico y mantenimiento, el Contratista queda facultado para retirar la herramienta propuesta y/o dar por culminado la suscripción de la herramienta propuesta. Antes de la culminación del plazo, el Contratista notificará a la SUNAT la proximidad del vencimiento del servicio contratado.

### 6.2.4. Entrenamiento

- El Contratista deberá brindar el entrenamiento dentro de los 20 días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de conformidad de configuración del servicio.
- El Contratista deberá brindar los medios didácticos, las herramientas, los programas, el material oficial y todos los recursos necesarios que se requiera para cumplir con los objetivos del entrenamiento funcional y técnico.

- El entrenamiento será dictado en forma virtual en español en el uso de la plataforma chat tanto para funcionales como técnicos.
- Se debe realizar entrenamientos funcionales y técnicos con un mínimo de 40 horas cronológicas. Serán 32 personas por entrenar en la parte funcional (agente y supervisor) y 2 personas en la parte técnica.
- El instructor deberá tener experiencia en la herramienta con un mínimo de 3 años realizando implementaciones y configuraciones, para ello el contratista deberá presentar el/los certificados correspondientes en un plazo de diez (10) días calendario antes de iniciarse la capacitación.
- Al término de cada sesión de entrenamiento, el Contratista deberá realizar una encuesta de satisfacción a los participantes de la misma, que permita medir el nivel de la capacitación ofertada. En caso el resultado de la encuesta no supere el 80% de aceptación del personal SUNAT capacitado, el Contratista deberá brindar sin costo alguno para la SUNAT, otra capacitación que logre la aprobación de aceptación solicitada en un plazo no mayor a los 10 días calendario siguientes de la observación cursada por la SUNAT.
- El personal SUNAT que participará en la encuesta de satisfacción de la capacitación serán aquellos que tengan una asistencia mayor al 90% de las horas dictadas, siendo responsabilidad de la SUNAT la asistencia del personal al entrenamiento y responsabilidad del Contratista llevar el control de asistencia.
- El Contratista al finalizar el entrenamiento deberá entregar Manual de usuario del servicio de chat, manual de administrador del servicio de chat y todo el material audio visual del entrenamiento.

La División de Canales Centralizados emitirá la conformidad del entrenamiento y deberá incluir la conformidad de la parte técnica que será emitido por la DGIT.

### 6.3. Plan de Trabajo

En un plazo máximo de diez (10) días calendario, contados a partir del día siguiente de la firma del contrato, el Contratista deberá presentar a la SUNAT el Plan de Trabajo del Servicio, el cual deberá incluir la programación de los servicios de configuración, entrenamiento y del soporte técnico y mantenimiento, durante el tiempo que dure este servicio.

El Contratista debe mantener reuniones periódicas a solicitud de SUNAT, que permita controlar y verificar el avance del servicio y sus entregables.

En caso se realicen cambios a la programación presentada, el Contratista previa coordinación con la SUNAT deberá presentar la actualización de la programación.

El Plan de trabajo del servicio deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Objetivos.
- Alcance.
- Actividades, duración y responsables.
- Personal asignado para la coordinación y ejecución de actividades.
- Cronograma de las actualizaciones de software consideradas durante la prestación del servicio.
- Gestión de riesgos.

### 6.4. Lugar y plazo de la prestación del servicio

#### 6.4.1.Lugar

El servicio se realizará en las instalaciones de la SUNAT, en la ciudad de Lima, así como en las instalaciones del Contratista o de manera remota previa coordinación con la SUNAT.

#### 6.4.2.Plazo

El plazo de ejecución del servicio será de mil noventa y cinco (1095) días calendario contabilizados a partir del día de la suscripción del Acta de Conformidad de Configuración del Servicio. Este plazo no incluye el tiempo de entrega de los entregables establecidos en los numerales 6.2.2 y 6.3 de los Términos de Referencia.

Actividades	Plazo (*)	Responsable
<b>E1:</b> Plan de Trabajo	Máximo 10 días calendarios, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.	El Contratista
<b>E2:</b> Configuración del Servicio	Máximo 20 días calendario, contados a partir del día siguiente de la Conformidad del Plan de Trabajo.	El Contratista
<b>E3:</b> Entrenamiento	Máximo 20 días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de conformidad de configuración del servicio.	El Contratista
<b>E4:</b> Servicio de soporte técnico y mantenimiento	1095 días calendarios, iniciando el día de la suscripción del Acta de Conformidad de Configuración del Servicio.	El Contratista

(\*) Los plazos son expresados en días calendario. Si la fecha de entrega coincide con un sábado, domingo o feriado, esta fecha se trasladará al día hábil siguiente.

## 6.5. Resultados Esperados

El Contratista deberá presentar los entregables en forma digital (en PDF, Word y archivos fuente de programas) por la Mesa de Partes Virtual de la SUNAT (<https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>), dirigido a la División de Ejecución Contractual (DEC).

Actividad	Entregables
<b>E1:</b> Elaboración del Plan de Trabajo	Plan de Trabajo
<b>E2:</b> Configuración del Servicio	Informe de Configuración del servicio de Chat. Incluye: - Documento de Soporte Técnico, donde se indique medios de contacto, niveles de servicio, tiempos de respuesta. - Acta de conformidad de configuración del servicio.
<b>E3:</b> Entrenamiento	- Manual de usuario del servicio de chat - Manual de administrador del servicio de chat - Material audiovisual del entrenamiento
<b>E4:</b> Servicio de soporte técnico y mantenimiento	- Informe trimestral de las incidencias

## 7. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

### 7.1. Requisitos del Proveedor

El postor ganador de la buena pro debe ser propietario o representante acreditado en el país o canal autorizado para brindar los servicios ofertados. Deberá ser acreditado mediante carta del fabricante o subsidiaria que demuestre de manera fehaciente que está autorizado para brindar los servicios de soporte y mantenimiento de la solución ofertada. Este documento será entregado para la suscripción del contrato.

## **7.2. Recursos a ser provistos por el Proveedor**

### **7.2.1. Otro Personal**

#### **a) Un (01) Gestor de Servicio**

##### **i. Actividades:**

- Responsable de velar que se cumplan los tiempos de atención de las incidencias fijadas en el contrato.
- Coordinar con la DGIT (División de Gestión de Infraestructura Tecnológica) cualquier asunto acerca de la atención de las incidencias.

##### **ii. Perfil:**

Mínimo grado académico de bachiller en Administración o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Industrial o Ingeniería Informática o Ingeniería de Computación o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas.

##### **iii. Experiencia:**

- Dos (02) años en la gestión y soporte de software de chats

#### **Acreditación:**

Para la acreditación del “Otro Personal” se deberá presentar copia simple del grado académico de bachiller del personal “Gestor de Servicio”.

Para acreditar la experiencia del personal, deberá ser mediante (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. Los documentos antes mencionados deberán ser presentados a los tres (3) días calendario siguientes de suscrito el contrato

## **8. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

### **8.1. Otras Obligaciones del Contratista**

#### **8.1.1. Otras obligaciones**

- Todo personal del Contratista que labore en el proyecto deberá firmar un compromiso de confidencialidad de la información del proyecto y de los datos de la SUNAT, los cuales se encuentran bajo reserva tributaria y la violación a dicha confidencialidad implica acciones penales. Estos compromisos firmados deberán ser presentados por el postor ganador como requisito para la firma del Contrato.
- El Contratista es especialista en los trabajos de este rubro, y habiendo revisado la totalidad de esta documentación, no podrá alegar ignorancia en caso de errores y/o especificaciones, teniendo la obligación de formular las aclaraciones necesarias antes de efectuar trabajos o gastos relacionados por los mismos, no reconociéndose adicionales.
- El Contratista se compromete a cumplir y a observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a dotar, proveer y/o administrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de LA SUNAT; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.

Del mismo modo, el Contratista se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de LA SUNAT; el cual será entregado por LA SUNAT a la suscripción del contrato. El incumplimiento o inobservancia de estas medidas será considerado como un incumplimiento de obligaciones contractuales, pudiéndose dar inicio al procedimiento de resolución de contrato, de conformidad con lo establecido en la LEY DE CONTRATACIONES y su REGLAMENTO”.

- d. El Contratista será responsable sobre la custodia y conservación del hardware, software, licencias, manuales o cualquier Información propiedad de la SUNAT que le fuera encomendada.
- e. El Contratista deberá cumplir con los requerimientos de documentación técnica de la SUNAT, de igual manera bajo los parámetros de entrega de seguridad informados por la SUNAT y acorde con las políticas internas.

#### **8.1.2. Otras obligaciones del contratista referidas a Seguridad y Salud en el Trabajo**

El Contratista se compromete a cumplir y a observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a dotar, proveer y/o administrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de LA SUNAT; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.

Del mismo modo, el Contratista se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de LA SUNAT; el cual será entregado por LA SUNAT a la suscripción del contrato. El incumplimiento o inobservancia de estas medidas será considerado como un incumplimiento de obligaciones contractuales, pudiéndose dar inicio al procedimiento de resolución de contrato, de conformidad con lo establecido en la LEY DE CONTRATACIONES y su REGLAMENTO”.

### **8.2. Virus**

- a) Cuando exista la necesidad de descargar cualquier actualización del software, es posible que exista algún software que puede corromper no sólo el software objeto del Contrato, sino también otro software empleado en el mismo Procesador o en otros procesadores conectados a él, incluyendo software de base. Esta corrupción de software puede permanecer latente y no necesariamente será hallada durante el período de pruebas de aceptación. Dicha corrupción se denominará "virus" para los fines de este numeral.

El Contratista deberá garantizar que ha usado su mejor esfuerzo para asegurarse de que no se han introducido o codificado virus en el Software.

- b) El Contratista acuerda que, en caso de ser hallado un virus causado por los productos entregados por éste en virtud del presente proceso o por hechos efectuados por sus empleados, empleará a su propia costa el mejor esfuerzo en asistir a LA SUNAT para reducir el efecto del virus, y particularmente si el virus causara pérdida de eficiencia operativa o pérdida de datos, asistir a LA SUNAT para mitigar dichas pérdidas y restaurar la eficiencia operativa original de LA SUNAT.

### **8.3. Retiro del personal asignado al servicio**

- a) El Contratista se compromete, en tanto esté a su alcance, a no reasignar ni remover ningún miembro de su personal asignado al servicio. Si debiera producirse un

reemplazo por razones de fuerza mayor, el/la reemplazante debe ser aprobado por la DGIT y cumplir con iguales o superiores características a las previstas en las Bases.

- b) El Contratista comunicará de manera formal mediante la Mesa de Partes Virtual de SUNAT, la salida del personal en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas de ocurrido el evento, y se compromete a realizar el reemplazo dentro de los tres (03) días calendario posteriores a la aprobación por parte de la DGIT, acreditando las calificaciones del nuevo personal asignado.
- c) De presentarse algún inconveniente que lo justifique, la SUNAT podrá solicitar al Contratista el reemplazo del personal, comprometiéndose el Contratista asignar personal con iguales o superiores características a las previstas en las Bases. El Contratista, en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario contabilizados desde la fecha solicitada por la SUNAT, presentará mediante la Mesa de Partes Virtual de SUNAT, la documentación del personal propuesto. La DGIT evaluará la documentación y remitirá su conformidad u observación en un plazo no mayor a tres (03) días calendario. A partir de la conformidad remitida por la DGIT, el Contratista deberá asegurar que en un plazo no mayor a diez (10) días calendario el personal propuesto inicie sus labores.

#### **8.4. Actualización Tecnológica**

- a) En el caso de presentarse una “actualización tecnológica” en los servicios y/o elementos que formen parte de la oferta y en cualquier momento anterior al acta de conformidad de los servicios, el Contratista deberá suministrar tales equipos, servicios y/o elementos actualizados, contando con autorización previa de la SUNAT y sin que esto implique un cargo adicional.
- b) Se entenderá que ha ocurrido una actualización tecnológica cuando se presenta una nueva versión del mismo producto en el mercado, que reemplaza a éste, o un nuevo producto con características técnicas superiores - en la línea de productos ofrecida por el Contratista a la generalidad de sus clientes – reemplaza al modelo ofrecido a la SUNAT; considerando que este no debe perjudicar el normal funcionamiento de los servicios proporcionados.
- c) El Contratista no podrá entregar bienes o servicios cuya producción esté descontinuada por el Fabricante.

#### **8.5. Otras Obligaciones de la SUNAT**

La INSI brindará los accesos de forma presencial o remota al personal del Contratista para que pueda realizar los trabajos requeridos, previa notificación vía correo electrónico por parte del Contratista a la DGIT.

#### **8.6. Adelantos**

Para este servicio no están contemplados los adelantos.

#### **8.7. Subcontratación**

El Contratista solo podrá subcontratar de acuerdo con el procedimiento regulado y establecido en el artículo 147° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La responsabilidad del total de las prestaciones solicitadas en los presentes Términos de Referencia será por parte del Contratista.

#### **8.8. Confidencialidad**

- a. El Contratista se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de la Entidad, toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección o para la



realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del Contrato.

- b. El Contratista deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del contrato, quedando prohibida revelarla a terceros.
- c. Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el contrato.
- d. Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por el Contratista.
- e. Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por el Contratista para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de la SUNAT.
- f. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su Oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de la SUNAT. En tal sentido, queda claramente establecido que el Contratista no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del contrato.
- g. Finalmente, queda establecido que el Contratista es responsable de garantizar la integridad de la información o del procesamiento a la cual tiene acceso, entendiéndose por ello que la información se mantenga inalterada ante accidentes o intentos de manipulación maliciosos realizados por terceros; y que sólo se podrá modificar la información mediante autorización expresa de la SUNAT. Asimismo, el Contratista declara que se somete a las disposiciones previstas por la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias; haciendo dicho compromiso extensivo a sus trabajadores y cualquier personal a su cargo, responsabilizándose ante cualquier incumplimiento generado.

#### **8.9. Propiedad intelectual**

- a. El Contratista se compromete a no usar el nombre de la SUNAT ni hacer referencia al bien o servicio materia del contrato, en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización de la SUNAT. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de propiedad exclusiva de la SUNAT. La SUNAT no se hace responsable por el uso por cuenta del Contratista respecto de productos protegidos por las leyes aplicables a derechos de propiedad intelectual nacional o internacional.
- b. El Contratista deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a la SUNAT y a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación, demanda, pérdida, daño, costo y gasto cualquiera sea su naturaleza, incluidos los honorarios y gastos de representación legal, en los cuales pueda incurrir LA SUNAT como resultado de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del Contrato debido a la instalación del servicio por parte del Contratista.



- c. Si se entablara una demanda o reclamación contra la SUNAT como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas, la SUNAT notificará con prontitud al Contratista, y éste podrá, a su propio costo y a nombre de LA SUNAT, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.
- d. Si el Contratista no cumpliera con la obligación de informar la Entidad dentro del plazo de ley contado a partir de la fecha del recibo de tal notificación, de su intención de proceder con cualquier acción legal o reclamación, la SUNAT tendrá derecho a emprender dichas acciones o reclamaciones a nombre propio.
- e. La SUNAT se compromete a brindarle al Contratista, cuando éste así lo solicite, cualquier asistencia que estuviese a su alcance para que el Contratista pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. La Entidad será reembolsada por el Contratista por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

#### **8.10. Medidas de control durante la ejecución contractual**

##### **8.10.1. Área que supervisa:**

El área usuaria que supervisará el servicio y las labores del Contratista es la División de Canales Centralizados.

##### **8.11. Conformidad de la Prestación**

La unidad encargada de la conformidad de la prestación es la División de Canales Centralizados.

##### **8.12. Forma de Pago**

La SUNAT realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del Contratista en pagos parciales de la siguiente manera:

##### **8.12.1. Configuración del Servicio:**

Se estima un pago del 20% del monto total del contrato.

##### **8.12.2. Servicio de soporte técnico y mantenimiento:**

Sobre el 80% del monto total del contrato, se estima un (1) pago trimestral aproximado del 6.63% y once (11) pagos trimestrales del 6.67%.

Los pagos correspondientes se realizarán después de ejecutada la prestación y otorgada las conformidades correspondientes, dentro de los diez (10) días calendario siguientes.

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

- Informe de conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago<sup>14</sup>.

Los documentos señalados deben ser presentados por el contratista en Mesa de Partes, sito en Av. Garcilaso de la Vega 1472 – Cercado de Lima, o mediante forma electrónica vía correo electrónico o Mesa de Partes Virtual (MPV) de la SUNAT. <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>.

#### **8.13. Penalidades**

##### **8.13.1. Penalidad por mora**

En caso de retraso injustificado del Contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la SUNAT le aplicará automáticamente una

<sup>14</sup> Los comprobantes de pago deberán ser emitidos y otorgados en la oportunidad establecida en el artículo 5° del Reglamento de Comprobantes de Pago, aprobado con Resolución de Superintendencia N° 007-99/SUNAT, y sus modificatorias

penalidad por mora por cada día de atraso hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto contratado, aplicando la fórmula establecida en el art. 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

### 8.13.2. Otras penalidades

De conformidad con el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado se establecen las siguientes penalidades:

Otras Penalidades																			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento																
1	Por la demora en la atención de los incidentes.	<p>Se calculará el UPTIME cada 30 días calendario, de la siguiente forma:</p> <p><b>UPTIME</b> = [(THM – THE) / THM] x 100%</p> <p>Dónde:</p> <p><b>THM</b> = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la entidad por el soporte para el buen funcionamiento del software base.</p> <p><b>THE</b> = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de respuesta máximo establecido en las especificaciones técnicas) en que incurrió el contratista para el soporte correctivo del servicio.</p> <p>La penalidad trimestral estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <table> <tr> <th>Rango de UPTIME (1)</th> <th>Penalidad (2)</th> </tr> <tr> <td>&lt; 99% - 100% ]</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 98% - 99% ]</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 97% - 98% ]</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 96% - 97% ]</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 95% - 96% ]</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 94% - 95% ]</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 94%</td> <td>10%</td> </tr> </table>	Rango de UPTIME (1)	Penalidad (2)	< 99% - 100% ]	0%	< 98% - 99% ]	2%	< 97% - 98% ]	4%	< 96% - 97% ]	6%	< 95% - 96% ]	8%	< 94% - 95% ]	9%	Menor o igual a 94%	10%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada vez que el Contratista incurra en los incumplimientos descritos en el numeral 6.2.3 de los Términos de Referencia será notificado por la División de Ejecución Contractual, mediante carta comunicando la penalidad impuesta.</li> <li>• El monto de la(s) penalidad(es) impuesta(s) serán descontadas de la facturación trimestral por la ejecución de cada servicio.</li> <li>• De no subsanar las faltas indicadas en el numeral 6.2.3, de los Términos de Referencia las penalidades se continuarán aplicando.</li> </ul>
Rango de UPTIME (1)	Penalidad (2)																		
< 99% - 100% ]	0%																		
< 98% - 99% ]	2%																		
< 97% - 98% ]	4%																		
< 96% - 97% ]	6%																		
< 95% - 96% ]	8%																		
< 94% - 95% ]	9%																		
Menor o igual a 94%	10%																		

### A. UPTIME DEL SERVICIO DE SOPORTE TECNICO

El UPTIME es el cálculo de un coeficiente que permitirá penalizar al Contratista, en caso no se cumplan los requisitos establecidos en las bases para garantizar un adecuado Nivel de Servicio.

Se calculará el UPTIME de la siguiente forma:

$$\text{UPTIME (mes)} = [ (THM - THE) / THM ] \times 100\%$$

**Dónde:**

THM = Sumatoria de las cantidades de horas de atención en un mes.

THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de respuesta máximo de reparación establecido en las especificaciones técnicas) en que incurrió el Contratista para el soporte técnico de las herramientas de la solución en un mes.

**Ejemplo:**

En 01 mes reportaron problemas, pero fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos, con 5, 8 y 10 horas de retraso totales, respectivamente. El

**UPTIME será:**THM =  $24 \times 30 = 720$  horas.THE =  $5 + 8 + 10 = 23$  horas por los 3 reportes.UPTIME (mes) =  $\frac{720 - 23}{720} = 96.80\%$ 

La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla. Para este ejemplo, el Contratista tendrá una penalidad en el mes equivalente al 6%.

Rango de Uptime	Penalidad (1)
< 98%, 99% ]	2%
< 97%, 98% ]	4%
< 96%, 97% ]	6%
< 95%, 96% ]	8%
< 94%, 95% ]	9%
Menor o igual a 94%	10%

(1) Porcentaje del pago trimestral.

De presentarse una situación excepcional que impida al Contratista cumplir con los plazos de respuesta establecidos, éste podrá enviar una Carta a la SUNAT exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. La DGIT-INSI en coordinación con el área usuaria evaluará la carta y si encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.

**8.14. Responsabilidad por vicios ocultos**

El Contratista será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio conforme a lo indicado en el Artículo 40° del Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo de un (01) año a partir de la conformidad otorgada por parte de la Entidad.

**3.2 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN<sup>15</sup>**

A.	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><b>Requisitos:</b> El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente S/ 200 000,00 (Doscientos mil 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.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de venta de suscripciones o licencias de productos de chat</li> <li>• Servicio de soporte y mantenimiento de productos de chat</li> <li>• Servicio de venta o suscripciones de licencias de Contac Center o Call Center (La documentación de acreditación debe evidenciar fehacientemente que como parte de la solución se incluye el software Chat)</li> <li>• Suscripción o licencias de productos de Voz como Telefonía o licencias de Contac Center o Call Center (La documentación de acreditación debe evidenciar fehacientemente que como parte de la solución se incluye el software Chat).</li> </ul> <p>Cabe precisar que, la experiencia en Chatbot, servicio de sms bulk o mensajería instantánea u otros servicios que no tengan el componente Chat, no se consideran como servicios similares.</p> <p><b>Acreditación:</b> 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 SUNAT del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago<sup>16</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el <b>Anexo N° 07</b> a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la</p>

<sup>15</sup> La Entidad puede adoptar solo los requisitos de calificación contenidos en el presente capítulo, de acuerdo con el artículo 28 del Reglamento. Los requisitos de calificación son fijados por el área usuaria en el requerimiento.

<sup>16</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado: “... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado”.

(...)

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

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 de 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 de 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° 08**.

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° 07** 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”.*

- *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 ( <b>Anexo N° 6</b> ).		La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula:  $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$  i = Oferta Pi = Puntaje de la oferta a evaluar Oi = Precio i Om = Precio de la oferta más baja PMP = Puntaje máximo del precio
		100 puntos

#### 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, el contrato de Prestación de Servicios, que celebra de una parte la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA, en adelante **LA SUNAT**, con RUC N° 20131312955, con domicilio legal en la Avenida Garcilaso de la Vega N° 1472, Distrito del Cercado de Lima, Provincia y Departamento de Lima[.....], representada por [.....], identificado con DNI N° [.....], y de otra parte [.....], con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], inscrita en la Ficha N° [.....] Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], debidamente representado por su Representante Legal, [.....], con DNI N° [.....], según poder inscrito en la Ficha N° [.....], Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], a quien en adelante se le denominará **EL CONTRATISTA** en los términos y condiciones siguientes:

### **CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES**

Con fecha [.....], **LA SUNAT** convocó el Concurso Público N° 25-2025-SUNAT8B7200, con el objeto del Servicio de mensajería instantánea – CHAT.

Con fecha [.....], **EL CONTRATISTA** obtuvo la buena pro del referido procedimiento de selección, con su oferta económica total ascendente a S/ [.....], la misma que incluye todos los impuestos de ley.

Para efectos del contrato, cuando se mencione a LA LEY, se entenderá que se está haciendo referencia al Texto Único Ordenado de la Ley N°30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobada mediante Decreto Supremo N°082-2019-EF; y la mención a EL REGLAMENTO, se entenderá referida al Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por el Decreto Supremo N°344-2018-EF y modificatorias.

### **CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO**

Por el presente contrato tiene por objeto la contratación del **Servicio de mensajería instantánea – CHAT**, con las características técnicas de su Oferta y lo señalado en las Bases Integradas del referido procedimiento de selección, que forman parte integrante del contrato.

Queda entendido que **EL CONTRATISTA** no podrá alterar, modificar ni sustituir las características técnicas señaladas en su Oferta, presentadas con motivo del referido procedimiento de selección, que forman parte integrante de este contrato.

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

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

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida	Precio Total S/
Único	Servicio de mensajería instantánea (en idioma español)  Incluye: - Entrenamiento - Servicio de soporte técnico y mantenimiento por 1095 días.	1	Servicio	

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

#### **CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO**

La SUNAT realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del Contratista en pagos parciales de la siguiente manera:

##### **Configuración del Servicio:**

Se estima un pago del 20% del monto total del contrato.

##### **Servicio de soporte técnico y mantenimiento:**

Sobre el 80% del monto total del contrato, se estima un (1) pago trimestral aproximado del 6.63% y once (11) pagos trimestrales del 6.67%.

Los pagos correspondientes se realizarán después de ejecutada la prestación y otorgada las conformidades correspondientes, dentro de los diez (10) días calendario siguientes.

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

- Informe de conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago<sup>17</sup>.

Los documentos señalados deben ser presentados por el contratista en Mesa de Partes, sito en Av. Garcilaso de la Vega 1472 – Cercado de Lima, o mediante forma electrónica vía correo electrónico o Mesa de Partes Virtual (MPV) de la SUNAT: <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar><sup>19</sup>

Los pagos serán efectuados mediante abonos en la cuenta del Contratista, en el Banco que establezca, para lo cual deberá proporcionar el Código de su Cuenta Interbancario (CCI) mediante una carta de autorización.

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 SUNAT** debe efectuar el pago 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 SUNAT**, 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**

Los servicios materia del presente requerimiento se prestarán por un plazo máximo de mil noventa y cinco (1095) días calendario contabilizados a partir del día de la suscripción del Acta

<sup>17</sup> Los comprobantes de pago deberán ser emitidos y otorgados en la oportunidad establecida en el artículo 5° del Reglamento de Comprobantes de Pago, aprobado con Resolución de Superintendencia N° 007-99/SUNAT, y sus modificatorias

<sup>18</sup> Los documentos presentados los sábados, domingos y feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran presentados al primer día hábil siguiente. (Resolución de Superintendencia N° 000058-2022/SUNAT).

<sup>19</sup> Los documentos presentados los sábados, domingos y feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran presentados al primer día hábil siguiente. (Resolución de Superintendencia N° 000058-2022/SUNAT).



de Conformidad de Configuración del Servicio. Este plazo no incluye el tiempo de entrega de los entregables establecidos en los numerales 6.2.2 y 6.3 del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases.

Actividades	Plazo (*)	Responsable
<b>E1:</b> Plan de Trabajo	Máximo 10 días calendarios, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.	El Contratista
<b>E2:</b> Configuración del Servicio	Máximo 20 días calendario, contados a partir del día siguiente de la Conformidad del Plan de Trabajo.	El Contratista
<b>E3:</b> Entrenamiento	Máximo 20 días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de conformidad de configuración del servicio.	El Contratista
<b>E4:</b> Servicio de soporte técnico y mantenimiento	1095 días calendarios, iniciando el día de la suscripción del Acta de Conformidad de Configuración del Servicio.	El Contratista

(\*) Los plazos son expresados en días calendario. Si la fecha de entrega coincide con un sábado, domingo o feriado, esta fecha se trasladará al día hábil siguiente.

De conformidad con lo establecido en el artículo 34 de **LA LEY** y en el artículo 158 de **EL REGLAMENTO**, **EL CONTRATISTA** podrá solicitar la ampliación del plazo pactado por cualquiera de las siguientes causas:

- Cuando se aprueba el adicional, siempre y cuando afecte el plazo. En este caso, **EL CONTRATISTA** amplía el plazo de las garantías que hubiere otorgado.
- Por atrasos y/o paralizaciones no imputables a **EL CONTRATISTA**.

Para tal efecto, **EL CONTRATISTA** deberá presentar una solicitud escrita y justificada dentro del plazo de siete (7) días hábiles siguientes a la notificación de la aprobación del adicional o de finalizado el hecho generador del atraso y/o paralización, en la Mesa de Partes de **LA SUNAT**, ubicada en Av. Garcilaso de la Vega N° 1472 - Cercado de Lima, Provincia y Departamento de Lima o en un archivo PDF a través de la Mesa de Partes Virtual de LA SUNAT: <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>.

#### **CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO**

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

#### **CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS**

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

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

#### **Importante**

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

*“De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la retención que debe*

*efectuar LA ENTIDAD, durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo.”*

**Importante**

*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 accesorio 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 prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo.”*

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

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

**CLÁUSULA NOVENA: ADELANTOS**

**LA SUNAT** no otorga adelantos.

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

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por la División de Canales Centralizados.

De existir observaciones, **LA SUNAT** las comunica al **EL 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 SUNAT** puede otorgar a **EL 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 SUNAT** no otorga la conformidad, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: CONFIDENCIALIDAD**

**EL CONTRATISTA** se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de **LA SUNAT**, toda información que sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuantoresultare estrictamente necesario para el cumplimiento del Contrato.

**EL CONTRATISTA** deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que setenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del contrato, quedando prohibida revelarla a terceros.

Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el contrato.

Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por **EL CONTRATISTA**.

Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por el Contratista para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de **LA SUNAT**.

Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su Propuesta Técnica y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de **LA SUNAT**. En tal sentido, queda claramente establecido que **EL CONTRATISTA** no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del presente contrato.

Finalmente, queda establecido que **EL CONTRATISTA** es responsable de garantizar la integridad de la información o del procesamiento a la cual tiene acceso, entendiéndose por ello que la información se mantenga inalterada ante accidentes o intentos de manipulación maliciosos realizados por terceros; y que sólo se podrá modificar la información mediante autorización expresa de **LA SUNAT**.

Asimismo, **EL CONTRATISTA** declara que se somete a las disposiciones previstas por la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas conexas, complementarias, modificatorias y/o sustitutorias; haciendo dicho compromiso extensivo a sus trabajadores y cualquier personal a su cargo, responsabilizándose ante cualquier incumplimiento generado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DECLARACIÓN JURADA DE EL 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 TERCERA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

**EL CONTRATISTA** será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio conforme a lo indicado en el numeral 40.2 del artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo de un (1) año a partir de la última conformidad otorgada por parte de la **SUNAT**.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: PENALIDADES**

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

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

Donde:

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

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

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

#### **Otras penalidades:**

De conformidad con el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado se establecen las siguientes penalidades:

Otras Penalidades																			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento																
1	<p>Por la demora en la atención de los incidentes.</p>	<p>Se calculará el UPTIME cada 30 días calendario, de la siguiente forma:</p> <p><b>UPTIME</b> = [(THM – THE) / THM] x 100%</p> <p>Dónde:</p> <p><b>THM</b> = Cantidad de horas de atención brindadas por el contratista a la entidad por el soporte para el buen funcionamiento del software base.</p> <p><b>THE</b> = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de respuesta máximo establecido en las especificaciones técnicas) en que incurrió el contratista para el soporte correctivo del servicio.</p> <p>La penalidad trimestral estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <table> <tr> <th>Rango de UPTIME (1)</th> <th>Penalidad (2)</th> </tr> <tr> <td>&lt; 99% - 100% ]</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 98% - 99% ]</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 97% - 98% ]</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 96% - 97% ]</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 95% - 96% ]</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>&lt; 94% - 95% ]</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Menor o igual a 94%</td> <td>10%</td> </tr> </table>	Rango de UPTIME (1)	Penalidad (2)	< 99% - 100% ]	0%	< 98% - 99% ]	2%	< 97% - 98% ]	4%	< 96% - 97% ]	6%	< 95% - 96% ]	8%	< 94% - 95% ]	9%	Menor o igual a 94%	10%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada vez que el Contratista incurra en los incumplimientos descritos en el numeral 6.2.3 de los Términos de Referencia será notificado por la División de Ejecución Contractual, mediante carta comunicando la penalidad impuesta.</li> <li>• El monto de la(s) penalidad(es) impuesta(s) serán descontadas de la facturación trimestral por la ejecución de cada servicio.</li> <li>• De no subsanar las faltas indicadas en el numeral 6.2.3, de los Términos de Referencia las penalidades se continuarán aplicando.</li> </ul>
Rango de UPTIME (1)	Penalidad (2)																		
< 99% - 100% ]	0%																		
< 98% - 99% ]	2%																		
< 97% - 98% ]	4%																		
< 96% - 97% ]	6%																		
< 95% - 96% ]	8%																		
< 94% - 95% ]	9%																		
Menor o igual a 94%	10%																		

**A. UPTIME DEL SERVICIO DE SOPORTE TECNICO**

El UPTIME es el cálculo de un coeficiente que permitirá penalizar al Contratista, en caso no se cumplan los requisitos establecidos en las bases para garantizar un adecuado Nivel de Servicio.

Se calculará el UPTIME de la siguiente forma:

$$\text{UPTIME (mes)} = [(THM - THE) / THM] \times 100\%$$

**Donde:**

THM = Sumatoria de las cantidades de horas de atención en un mes.

THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de respuesta máximo de reparación establecido en las especificaciones técnicas) en que incurrió el Contratista para el soporte técnico de las herramientas de la solución en un mes.

**Ejemplo:**

En 01 mes reportaron problemas, pero fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos, con 5, 8 y 10 horas de retraso totales, respectivamente. El

**UPTIME será:**

THM =  $24 \times 30 = 720$  horas.

THE =  $5 + 8 + 10 = 23$  horas por los 3 reportes.

$$\text{UPTIME (mes)} = \frac{720 - 23}{720} = 96.80\%$$

La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla. Para este ejemplo, el Contratista tendrá una penalidad en el mes equivalente al 6%.

Rango de Uptime	Penalidad (1)
< 98%, 99% ]	2%

< 97%, 98% ]	4%
< 96%, 97% ]	6%
< 95%, 96% ]	8%
< 94%, 95% ]	9%
Menor o igual a 94%	10%

(1) Porcentaje del pago trimestral.

De presentarse una situación excepcional que impida al Contratista cumplir con los plazos de respuesta establecidos, éste podrá enviar una Carta a la SUNAT exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. La DGIT-INSI en coordinación con el área usuaria evaluará la carta y si encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.

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 SUNAT** puede resolver el contrato por incumplimiento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: 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 y el artículo 164 de EL REGLAMENTO. De darse el caso, **LA SUNAT** procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 de EL REGLAMENTO.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: 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 SÉTIMA: SUBCONTRATACIÓN**

El Contratista solo podrá subcontratar de acuerdo con el procedimiento regulado y establecido en el artículo 147° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La responsabilidad del total de las prestaciones solicitadas en los presentes Términos de Referencia será por parte del Contratista.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA REFERIDAS A LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

**EL CONTRATISTA** se compromete a cumplir y a observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a dotar, proveer y/o administrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo con el grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de **LA SUNAT**; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo con la normatividad vigente.

Del mismo modo, **EL CONTRATISTA** se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de **LA SUNAT**; el cual será entregado por **LA SUNAT** a la suscripción del contrato. El incumplimiento o inobservancia de estas medidas será considerado como un incumplimiento de

obligaciones contractuales, pudiéndose dar inicio al procedimiento de resolución de contrato, de conformidad con lo establecido en la LEY DE CONTRATACIONES y su REGLAMENTO.

**EL CONTRATISTA** será responsable sobre la custodia y conservación del hardware, software, licencias, manuales o cualquier Información propiedad de **LA SUNAT** que le fuera encomendada.

**EL CONTRATISTA** deberá cumplir con los requerimientos de documentación técnica de la SUNAT, de igual manera bajo los parámetros de entrega de seguridad informados por **LA SUNAT** y acorde con las políticas internas.

#### **CLÁUSULA DECIMO NOVENA: 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 de EL REGLAMENTO, 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 de EL REGLAMENTO.

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 VIGÉSIMA: PROPIEDAD INTELECTUAL:**

**EL CONTRATISTA** se compromete a no usar el nombre de **LA SUNAT** ni hacer referencia al bien o servicio materia del presente contrato, en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización de **LA SUNAT**. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de propiedad exclusiva de **LA SUNAT**. **LA SUNAT** no se hace responsable por el uso por cuenta de **EL CONTRATISTA** respecto de productos protegidos por las leyes aplicables a derechos de propiedad intelectual nacional o internacional.

**EL CONTRATISTA** deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a **LA SUNAT** y a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación, demanda, pérdida, daño, costo y gasto cualquiera sea su naturaleza, incluidos los honorarios y gastos de representación legal, en los cuales pueda incurrir **LA SUNAT** como resultado de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del Contrato debido a la instalación del servicio por parte de **EL CONTRATISTA**.

Si se entablara una demanda o reclamación contra **LA SUNAT** como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas, **LA SUNAT** notificará con prontitud a **EL CONTRATISTA**, y éste podrá, a su propio costo y a nombre de **LA SUNAT**, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.

Si **EL CONTRATISTA** no cumpliera con la obligación de informar **LA SUNAT** dentro del plazo de ley contado a partir de la fecha del recibo de tal notificación, de su intención de proceder con

cualquier acción legal o reclamación, **LA SUNAT** tendrá derecho a emprender dichas acciones o reclamaciones a nombre propio.

**LA SUNAT** se compromete a brindarle a **EL CONTRATISTA** contratista, cuando éste así lo solicite, cualquier asistencia que estuviese a su alcance para que **EL CONTRATISTA** pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. **LA SUNAT** será reembolsada por **EL CONTRATISTA** por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO**

Sólo en lo no previsto en este contrato, en LA LEY y EL REGLAMENTO, en las directivas que emita el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - 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 VIGÉSIMA SEGUNDA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Las partes acuerdan que las controversias que surjan entre estas durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje.

Facultativamente, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes, se llegue a un acuerdo parcial o concluyera por inasistencia de una o ambas partes.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver las controversias que surjan durante la ejecución del contrato, dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Las partes acuerdan que no se aplica al presente contrato el procedimiento de árbitro de emergencia, arbitraje acelerado u otro similar, ante ningún centro arbitral.

El arbitraje será de derecho e institucional, resuelto por Árbitro Único si la cuantía de la controversia es igual o menor de cien (100) UITs. Para controversias mayores a cien (100) UITs o cuantía indeterminada será resuelta por un Tribunal Arbitral conformado por tres (03) árbitros.

El arbitraje deberá ser iniciado, organizado y administrado en la Institución Arbitral<sup>20</sup> siguiente: [INSTITUCIÓN ARBITRAL ELEGIDA DE LA LISTA PROPUESTA POR LA ENTIDAD, CASO CONTRARIO, ACUERDA CON LA ENTIDAD UNA INSTITUCIÓN ARBITRAL DISTINTA. EN CASO DE FALTA DE ACUERDO, LA INSTITUCIÓN ARBITRAL ES ELEGIDA DE LA MENCIONADA LISTA POR LA ENTIDAD DE MANERA DEFINITIVA].

Será inválido y/o ineficaz y/o nulo el arbitraje iniciado en un centro distinto a los indicados en el párrafo anterior.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA**

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

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA: 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:

<b>DOMICILIO DE LA SUNAT</b>	Av. Garcilaso de la Vega N° 1472 – Cercado de Lima.
------------------------------	---

<sup>20</sup> De acuerdo con el Decreto Supremo N° 278-2024-EF que modifica el numeral 226.2 del artículo 226 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, la Entidad propone la lista de las instituciones arbitrales: i) CENTRO DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, y ii) EL CENTRO DE ARBITRAJE DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA. La institución arbitral será elegida en la etapa de perfeccionamiento de contrato, conforme al Decreto antes referido.



DOMICILIO ELECTRÓNICO DE LA SUNAT	<a href="https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar">https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar</a>
DOMICILIO DE EL CONTRATISTA	[CONSIGNAR EL DOMICILIO SEÑALADO POR EL POSTOR ADJUDICADO AL PRESENTAR LOS REQUISITOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO]
DOMICILIO ELECTRÓNICO DE EL CONTRATISTA	[consignar la cuenta de correo electrónico consignada como domicilio electrónico por el postor ganador de la buena pro al presentar los requisitos para el perfeccionamiento del contrato]

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

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

“LA ENTIDAD”

“EL CONTRATISTA”

#### importante

*Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>21</sup>.*

<sup>21</sup> Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>



# ANEXOS

## ANEXO N° 1

## DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN****CONCURSO PÚBLICO N° 25-2025-SUNAT/8B7200**Presente.-

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

Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE <sup>22</sup>		Sí	No
Correo electrónico :			

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>23</sup>

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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

<sup>22</sup> Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.

<sup>23</sup> Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

**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° 25-2025-SUNAT/8B7200**Presente.-

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

Datos del consorciado 1				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>24</sup>	Sí		No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>25</sup>	Sí		No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>26</sup>	Sí		No	
Correo electrónico :				

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

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

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.

<sup>24</sup> En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

<sup>25</sup> Ibídem.

<sup>26</sup> Ibídem.

2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>27</sup>

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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

<sup>27</sup> Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

## ANEXO N° 2

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

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 25-2025-SUNAT/8B7200**

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° 25-2025-SUNAT/8B7200**  
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 mensajería instantánea – CHAT**, 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° 25-2025-SUNAT/8B7200**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 por un plazo máximo de mil noventa y cinco (1095) días calendario contabilizados a partir del día de la suscripción del Acta de Conformidad de Configuración del Servicio. Este plazo no incluye el tiempo de entrega de los entregables establecidos en los numerales 6.2.2 y 6.3 del Capítulo III de la Sección Específica de las Bases.

<b>Actividades</b>	<b>Plazo (*)</b>	<b>Responsable</b>
<b>E1:</b> Plan de Trabajo	Máximo 10 días calendarios, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.	El Contratista
<b>E2:</b> Configuración del Servicio	Máximo 20 días calendario, contados a partir del día siguiente de la Conformidad del Plan de Trabajo.	El Contratista
<b>E3:</b> Entrenamiento	Máximo 20 días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de conformidad de configuración del servicio.	El Contratista
<b>E4:</b> Servicio de soporte técnico y mantenimiento	1095 días calendarios, iniciando el día de la suscripción del Acta de Conformidad de Configuración del Servicio.	El Contratista

(\*) Los plazos son expresados en días calendario. Si la fecha de entrega coincide con un sábado, domingo o feriado, esta fecha se trasladará al día hábil siguiente.

[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° 25-2025-SUNAT/8B7200**

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° 25-2025-SUNAT/8B7200**.

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

a) Integrantes del consorcio

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

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

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

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

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

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [%]<sup>28</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]<sup>29</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

---

<sup>28</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>29</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.



TOTAL OBLIGACIONES

100%<sup>30</sup>

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Consortiado 1**

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

.....  
**Consortiado 2**

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

**Importante**

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

<sup>30</sup> Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

## ANEXO N° 6

### PRECIO DE LA OFERTA

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 25-2025-SUNAT/8B7200**  
Presente.-

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

Ítem	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida	Precio Total S/
Único	Servicio de mensajería instantánea (en idioma español) Incluye: - Entrenamiento - Servicio de soporte técnico y mantenimiento por 1095 días.	1	Servicio	
<b>TOTAL S/</b>				

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### Importante

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

### ANEXO N° 7 EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 25-2025-SUNAT/8B7200**  
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 <sup>31</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>32</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>33</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>34</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>35</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>36</sup>
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
...										
20										
<b>TOTAL</b>										

.....  
**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*

<sup>31</sup> Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>32</sup> Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho periodo.

<sup>33</sup> Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente. Al respecto, según la Opinión N° 216-2017/DTN “Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz”. Del mismo modo, según lo previsto en la Opinión N° 010-2013/DTN, “... en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe”.

<sup>34</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>35</sup> El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>36</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.

*suma alzada.*

## ANEXO N° 8

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

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 25-2025-SUNAT/8B7200**  
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### **Importante**

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

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

## ANEXO N° 9

### DECLARACIÓN JURADA DE COMPROMISO DE INTEGRIDAD

Señores

**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA  
CONCURSO PÚBLICO N° 25-2025-SUNAT/8B7200**

Presente.-

Mediante el presente el suscrito, [...], con DNI N° [...], Representante Legal de la empresa [...], con RUC [...], de conformidad con lo establecido en el numeral 32.3 del artículo 32 en el numeral 40.6 del artículo 40 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado<sup>37</sup>, y en el numeral 138.4 del artículo 138 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado<sup>38</sup>, y en concordancia con la cláusula anticorrupción indicada en la proforma del contrato de la Sección Específica de las Bases del procedimiento de la referencia, en mi calidad de postor en el marco del citado procedimiento de selección, declaro bajo declaración jurada lo siguiente:

1. Garantizo no haber, directa o indirectamente, o tratándome de una persona jurídica a través de mis socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 de **EL REGLAMENTO**, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal durante el procedimiento de selección y me comprometo a no ofrecer, negociar, o efectuar, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal durante la ejecución del contrato.
2. Haberme conducido en todo momento, durante el procedimiento de selección, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y no haber cometido actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de mis 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 de **EL REGLAMENTO**, asimismo me comprometo a conducirme con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de mis 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 de **EL REGLAMENTO**, durante la ejecución del contrato.
3. En la ejecución del contrato me comprometo 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.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

<sup>37</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 082-2019-EF (en adelante **LA LEY**).

<sup>38</sup> Aprobado por el Decreto Supremo N° 344-2018-EF (en adelante **EL REGLAMENTO**) y modificatorias.