

## **BASES**

### **CONTRATACIÓN DIRECTA N° 006-2023-SUNASS**

#### **CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO ANUAL DE LICENCIAS DIALAPPLET (AGENTES CONTAC CENTER, AGENTES CALL CENTER, Y COORDINADOR PRO)**

## CAPÍTULO I GENERALIDADES

### 1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS

RUC N° : 20158219655

Domicilio legal : Av. Bernardo Monteagudo N° 210-216 Magdalena del Mar

Correo electrónico: : [lingunza@sunass.gob.pe](mailto:lingunza@sunass.gob.pe) / [jaltamirano@sunass.gob.pe](mailto:jaltamirano@sunass.gob.pe)

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación para el servicio de **SOPORTE Y MANTENIMIENTO ANUAL DE LICENCIAS DIALAPPLET (AGENTES CONTACT CENTER, AGENTES CALL CENTER, Y COORDINADOR PRO)**.

ITEM PAQUETE	DESCRIPCIÓN
	Servicio de soporte y mantenimiento, durante un periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, de cuarenta y cinco (45) licencias DialApplet agentes contact center.
	Servicio de soporte y mantenimiento, durante un periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, de treinta y tres (33) licencias DialApplet agentes call center.
	Servicio de soporte y mantenimiento, durante un periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, de cinco (5) licencias DialApplet coordinador pro.

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante [Formato de Aprobación de Expediente N° 031-2023 el 09 de noviembre de 2023](#).

### 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 es posible distribuir la Buena Pro.

### 1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

### 1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se entregarán según el siguiente detalle:

El plazo de vigencia del servicio será de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir de la fecha establecida en el certificado de vigencia del servicio, posterior a la suscripción del contrato. El plazo máximo para la entrega de los certificados de vigencia del servicio es de cinco (5) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la firma del contrato.

En concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

#### **1.9. BASE LEGAL**

- Ley N°31638 del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Ley N°31639 del Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2023.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 082-2019-EF, y modificatorias.
- Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 344-2018-EF, y modificatorias.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.
- Directivas, Pronunciamientos y Opiniones del OSCE.
- Código Civil.
- Directiva de SUNASS-GDI-DES-DI002 "Atención de Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción, Otorgamiento de Medidas de Protección al Denunciante y Sanción de las Denuncias de Mala Fe.
- [Resolución de Gerencia General N°123-2022-SUNASS-GG de fecha 11 de noviembre de 2022 se aprueba la estandarización para el "servicio de soporte y mantenimiento anual de licencias Dialapplet \(agentes Contac center, agentes call center y coordinador pro\)" por un plazo de tres años.](#)
- [Resolución de Gerencia General N°159-2023-SUNASS-GG- Aprobación de Contratación Directa.](#)

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.

### 2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta se presenta a través de correo electrónico, dirigido al Órgano Encargado de las Contrataciones, de la Contratación Directa N° 006-2023-SUNASS.

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

#### 2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

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

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

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

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

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

#### **Advertencia**

*De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE<sup>1</sup> y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir el certificado de vigencia de poder y/o documento nacional de identidad.*

- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. (**Anexo N° 2**)
- 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) El precio de la oferta en SOLES. (**Anexo N° 5**)

El precio total de la oferta y los subtotales que lo componen son expresados con dos (2) decimales.

<sup>1</sup> Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

- g) Declaración Jurada de Distribuidor Único en Perú. **(Anexo N° 6)**

#### 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

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

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

##### Advertencia

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

- e) Domicilio y correo electrónico para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- f) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación<sup>3</sup>. **(Anexo N° 7)**.
- g) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado<sup>4</sup>.
- h) Detalle del precio de la oferta de cada uno de los servicios que conforman el paquete<sup>5</sup>.

##### Importante

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y en el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado<sup>6</sup>.*
- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 y el 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*

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

<sup>3</sup> En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

<sup>4</sup> Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

<sup>5</sup> Incluir solo en caso de contrataciones por paquete.

*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 cuyos montos sean iguales o menores a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias. Dicha excepción también aplica a los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados no supere el monto señalado anteriormente, 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>6</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 adjudicado, sin mediar citación alguna por parte de la Entidad, dentro del plazo de ocho (8) días hábiles siguientes al registro de adjudicación en el SEACE, debe presentar la documentación prevista para el perfeccionamiento del contrato; en un plazo que no puede exceder de los dos (2) días hábiles siguientes de presentados los documentos, la Entidad suscribe el contrato.

Nota:

Debe presentar la documentación requerida en Mesa de Partes (de lunes a viernes en el horario de 9:00 am a 5:00 pm) de SUNASS, ubicada en Av. Bernardo Monteagudo 210 Magdalena del Mar, con Atención a la Unidad de Abastecimiento; o por Mesa de Partes Virtual de la SUNASS, debiendo enviar la documentación correspondiente a ésta última, la cual se encuentra ubicada en el siguiente enlace: <http://notificaciones.sunass.gob.pe:8080/mesadepartes/inicio-general>

## **2.5. FORMA DE PAGO**

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en un solo pago.

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

- Acta de conformidad emitida por la Dirección de Usuarios y visto bueno de la Oficina de Tecnologías de Información.
- Entregable señalado en el numeral 12 de los términos de referencia.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en Mesa de Partes Virtual: <http://notificaciones.sunass.gob.pe:8080/mesadepartes/inicio-general> o de manera presencial en la Oficina de SUNASS ubicada en Av. Bernardo Monteagudo 210 Magdalena del Mar

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



## CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

### 3.1 TERMINOS DE REFERENCIA



## TÉRMINOS DE REFERENCIA

**SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO ANUAL DE LICENCIAS DIALAPPLET  
(AGENTES CONTACT CENTER, AGENTES CALL CENTER, Y COORDINADOR PRO)**

- 1. DEPENDENCIA SOLICITANTE**  
Dirección de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Servicios y Saneamiento
- 2. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN**  
Contratar un servicio de soporte y mantenimiento anual de las licencias DialApplet: cuarenta y cinco (45) licencias agentes contact center, treinta y tres (33) licencias agentes call center, y cinco (5) licencias coordinador pro.
- 3. FINALIDAD PÚBLICA**  
La presente contratación tiene la finalidad de i) elevar el nivel de calidad del servicio de orientación a usuarios que brinda la Sunass; ii) mejorar el proceso de gestión de la demanda (atención de problemas operativos que presentan los usuarios con los servicios); y, iii) optimizar el tiempo de los usuarios que buscan una pronta solución a sus problemas con los servicios de saneamiento. Por lo que, es importante contar con el soporte debido para la continuidad del servicio de orientación al usuario.
- 4. VINCULACIÓN POI**  
La actividad operativa POI asociada es "Atención en los canales de consulta a los usuarios".
- 5. BASE LEGAL**  
Con fecha 11 de noviembre del 2022 se aprobó la Resolución de Gerencia General N° 123-2022-SUNASS-GG "Estandarización para el servicio de soporte y mantenimiento anual de licencias Dialapplet (agentes contact center, agentes call center y coordinador pro)", por un plazo de tres años.
- 6. FUENTE DE FINANCIAMIENTO**  
Recursos Ordinarios.
- 7. SISTEMA DE CONTRATACIÓN**  
SUMA ALZADA.
- 8. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**  
La Sunass le corresponde garantizar a los usuarios la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural, en condiciones de calidad, contribuyendo a la salud de la población y a la preservación del ambiente, conforme a lo establecido mediante el Decreto Legislativo N° 1280-2016, que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.

En tal sentido, para atender las funciones y competencias, se ha incrementado el personal de la SUNASS, lo cual demanda mayor uso de recursos tecnológicos. En este contexto, la SUNASS debido al crecimiento institucional y demanda de llamadas de los ciudadanos con presencia en los 24 departamentos requiere la renovación del soporte y mantenimiento a las licencias del sistema de software, del tipo contact center y call center, que utilizan las 31 plataformas de orientación a usuarios ubicadas en las Oficinas Desconcentradas de Servicios – ODS (24) y las Oficinas de Atención a Usuarios – OAU (7), para gestionar el servicio de atención al cliente a nivel nacional.



Las ODS correspondientes son: Amazonas, Áncash-Chimbote, Áncash-Huaraz, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Piura, Puno, San Martín, Tacna, Tumbes y Ucayali.

Las OAU contempladas son: Callao, Cañete, Comas, Huacho, Magdalena, San Juan de Lurigancho, Villa El Salvador.

El servicio de soporte y mantenimiento será para los tres tipos de licencia indicados en la tabla anterior, y deberá incluir el soporte local especializado por un mínimo de 32 horas, durante un periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario.

El soporte especializado está conformado por:

- Asesoría en proyectos de la Dirección de Usuarios que se puedan desplegar con las licencias DialApplet.
- Soporte remoto para la preparación de nuevas campañas de la Dirección de Usuario para la ciudadanía.
- Asesoría remota para la administración del DialApplet.

Además, el mantenimiento estándar, durante un periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, que comprende:

- Atención por correo electrónico a través de [soporte@dialapplet.com](mailto:soporte@dialapplet.com).
- Atención por Telegram, en: [dialApplet.support](https://t.me/dialApplet.support).
- Se dará prioridad a las incidencias críticas (aquellas que afecten la continuidad del servicio).
- La resolución de las incidencias será vía remota, este último la Entidad debe garantizar y permitir el acceso SSH o VPN.
- Brindar soporte técnico al sistema durante la vigencia de la garantía comercial a fin de que la solución funcione correctamente.
- La cobertura del servicio de soporte técnico deberá ser, durante un periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, en modalidad 8x5 de lunes a viernes de 08:30 am a 5:30 pm.
- Las solicitudes de soporte técnico deberán realizarse a través de llamadas telefónicas y/o correo electrónico, el CONTRATISTA deberá prestar la asistencia debida con un tiempo de respuesta máximo de cuatro (04) horas desde que se reporta la solicitud.
- El tipo de atención del servicio de soporte técnico será vía remota en el caso de caídas o fallas de funcionamiento.
- El servicio de soporte técnico debe incluir como mínimo dos (02) conexiones remotas por mes, durante el tiempo que dure el servicio de soporte técnico, y en caso de no ser resuelto el incidente remotamente, el soporte técnico se prestará de modo presencial en las oficinas de la SUNASS en coordinación con la Dirección de Usuarios.
- El servicio de soporte técnico debe cubrir la atención frente a caídas o fallas de la plataforma.
- Implementar el protocolo https en la solución.





**9. DETALLE DE LAS LICENCIAS SOBRE LAS QUE SE PRESTARA EL SERVICIO**

El servicio consiste en brindar el soporte y mantenimiento anual de las licencias DialApplet que tiene la Sunass, como parte de su plataforma multicanal que tiene para atender a usuarios, a nivel nacional, según el siguiente detalle:

ITEM PAQUETE	DESCRIPCIÓN
	Servicio de soporte y mantenimiento, durante un periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, de cuarenta y cinco (45) licencias DialApplet agentes contact center.
	Servicio de soporte y mantenimiento, durante un periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, de treinta y tres (33) licencias DialApplet agentes call center.
	Servicio de soporte y mantenimiento, durante un periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, de cinco (5) licencias DialApplet coordinador pro.

**10. LUGAR DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

Será en Lima (Av. Bernardo Monteagudo 210 – 216, Magdalena del Mar), considerando que el alcance del soporte y mantenimiento abarcará a las licencias que han sido distribuidas a las 24 ODS y 7 OAU indicadas en el punto 8.

**11. PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

El plazo de vigencia del servicio será de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir de la fecha establecida en el certificado de vigencia del servicio, posterior a la suscripción del contrato. El plazo máximo para la entrega de los certificados de vigencia del servicio es de cinco (5) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la firma del contrato.

**12. ENTREGABLES**

El contratista deberá presentar a través de la Mesa de Partes presencial (de lunes a viernes en el horario de 8:30 am a 17:00 pm) de SUNASS, ubicada en Av. Bernardo Monteagudo 210 Magdalena del Mar, con Atención a la Unidad de Abastecimiento, o Mesa de partes virtual <https://apps.sunass.gob.pe/mpv/#/tramite>. lo siguiente:

- Certificado de activación y vigencia del soporte y mantenimiento de las cuarenta y cinco (45) licencias agentes contact center DialApplet;
- Certificado de activación y vigencia del soporte y mantenimiento de las treinta y tres (33) licencias agentes call center DialApplet; y
- Certificado de activación y vigencia del soporte y mantenimiento de las cinco (5) licencias coordinador pro DialApplet.

**13. SUPERVISION Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO**

La conformidad será otorgada de acuerdo con el Artículo 168 del reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.



La Oficina de Tecnologías de Información de la SUNASS estará encargada de la supervisión del cumplimiento. La conformidad estará a cargo de La Dirección de Usuarios de la SUNASS, previo visto bueno de la Oficina de Tecnologías de Información de la SUNASS.

#### **14. FORMA DE PAGO**

Pago único en soles, de acuerdo con lo señalado en el artículo N° 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, luego de emitido el Acta de Conformidad por parte del Director de Dirección de Usuarios

Para efectos del pago, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Acta de conformidad otorgada por la Dirección de Usuarios y visto bueno de la Oficina de Tecnología de información
- Comprobante de Pago
- Documentos señalados en el numeral 12 de los Términos de Referencia.

#### **15. PENALIDAD POR MORA**

Se aplicarán de acuerdo con lo señalado en el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### **16. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

La conformidad del servicio por parte de SUNASS no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento. El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (1) [AÑO] año contado a partir de la conformidad otorgada por SUNASS.

#### **17. PROPIEDAD INTELECTUAL**

De corresponder, se deberá precisar que la Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos sin limitación, las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubieren creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio.

De ser el caso, a solicitud de la Entidad, el contratista tomará todas las medidas necesarias, y en general, asistirá a la Entidad para obtener esos derechos.

#### **18. CLAUSULA ANTICORRUPCIÓN**

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

Asimismo, el/la proveedor/a se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución de la orden de servicio o 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/as, accionistas,



participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados/as, representantes legales, funcionarios/as, asesores/as y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula faculta a SUNASS a resolver automáticamente y de pleno derecho la orden de servicio o el contrato, bastando para tal efecto remitir a EL CONTRATISTA una comunicación informando que se ha producido dicha resolución, sin perjuicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

#### 19. CLAUSULA ANTISOBORNO

- a. El contratista declara conocer los compromisos antisoborno de la SUNASS, el cual se establece en su Política antisoborno y se encuentra disponible en el portal web de la SUNASS (<https://servicio.sunass.gob.pe/sqi/archivos/fmg/item5-20230215171142.jpg>).
- b. El contratista declara no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o, en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación con el servicio a prestarse o bien a proporcionarse. En línea con ello, se compromete a actuar en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del Consejo Directivo, funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como a terceros que tengan participación directa o indirecta en la determinación de las características técnicas y/o valor referencial o valor estimado, elaboración de documentos del procedimiento de selección, calificación y evaluación de oferta, y la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento.
- c. El contratista se compromete a denunciar, sobre la base de una creencia razonable o de buena fe, cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través del canal de denuncias de soborno ubicado en el portal web de la SUNASS (<http://servicio.sunass.gob.pe/denuncias/>).

#### 20. CONFIDENCIALIDAD

El contratista deberá mantener estricta confidencialidad sobre la información a la que tendrá acceso durante la ejecución del servicio. Asimismo, no podrá disponer de ésta para fines distintos al servicio que presta.

El contratista deberá de tener conocimiento de las "Disposiciones de seguridad de la información para proveedores" que serán comunicadas por la SUNASS si por la contratación el proveedor tiene acceso a algún activo de información de la SUNASS (sistemas de información, instalaciones de procesamiento, entre otros).

El contratista deberá de enviar al correo electrónico del personal responsable de la contratación del servicio la declaración jurada de compromiso de confidencialidad de proveedores de la Sunass firmada.

El proveedor podrá ser evaluado de acuerdo con los lineamientos de seguridad de la información.





## 21. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	HABILITACIÓN
	<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El postor debe contar con autorización vigente para la venta del servicio de soporte y mantenimiento en el Perú del producto de software de la marca DialApplet, perteneciente a la empresa TECSIBLE S.L.</li></ul> <p><u>Acreditación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Deberá ser acreditado mediante documento vigente, emitido por TECSIBLE S.L., que demuestre fehacientemente la autorización otorgada al postor para ser distribuidor autorizado en el Perú de la marca DialApplet y de su servicio de soporte y mantenimiento.</li></ul>

DOCUMENTO ANEXO:  
ESTANDARIZACION



**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL**

**N.º 123-2022-SUNASS-GG**

Lima, 11 de noviembre de 2022

**VISTOS:**

El Memorándum N.º 550-2022-SUNASS-OTI y el Informe N.º 093-2022-SUNASS-OTI de la Oficina de Tecnologías de Información y de la Dirección de Usuarios.

**CONSIDERANDO:**

Que, el párrafo 29.4 del artículo 29 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 344-2018-EF y sus modificatorias (en adelante el Reglamento), establece que en la definición del requerimiento no se debe hacer referencia a fabricación o procedencia, procedimiento de fabricación, marcas, patentes o tipos, origen o producción determinados, ni descripción que oriente la contratación hacia ellos, salvo que la entidad haya implementado el correspondiente proceso de estandarización autorizado por su titular, en cuyo caso se agregan las palabras "o equivalente" a continuación de dicha referencia.

Que, en el Anexo N.º 1 del Reglamento se define a la estandarización como el proceso de racionalización consistente en ajustar a un determinado tipo o modelo los bienes o servicios a contratar en atención a los equipamientos preexistentes.

Que, el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, mediante Resolución N.º 011-2016-OSCE/PRE, aprobó la Directiva N.º 004-2016-OSCE/CD denominada "*Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular*" (en adelante la Directiva).

Que, conforme al párrafo 7.2 de la Directiva, los presupuestos que deben verificarse para que proceda la estandarización son los siguientes: **i)** La entidad posee determinado equipamiento o infraestructura, pudiendo ser maquinarias, equipos, vehículos u otro tipo de bienes, así como ciertos servicios especializados y **ii)** los bienes o servicios que se requiere contratar son accesorios o complementarios al equipamiento o infraestructura preexistente, e imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de dicho equipamiento o infraestructura.



Firmado digitalmente por:  
YAMAMOTO SUDA Uly  
Módulos FAU 20158218655 soft  
Motivo: Dey Vº Bº  
Fecha: 11/11/2022 15:24:45-0500



Firmado digitalmente por:  
MONDRAGON VELASQUEZ  
Carlos Antonio FAU 20158218655  
soft  
Motivo: Dey Vº Bº  
Fecha: 11/11/2022 17:08:06-0500



Firmado digitalmente por:  
TORRES VELA Jose Antonio  
FAU 20158218655 soft  
Motivo: Dey Vº Bº  
Fecha: 11/11/2022 14:15:07-0500

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

Que, además, según el párrafo 7.3 de la Directiva, cuando el área usuaria considere que resulta inevitable definir el requerimiento haciendo referencia a fabricación o procedencia, procedimiento de fabricación, marcas, patentes o tipos, origen o producción determinados o descripción que oriente la contratación hacia ellos, corresponderá elaborar un informe técnico de estandarización sustentado, el cual contendrá como mínimo: **a)** la descripción del equipamiento o infraestructura preexistente de la entidad; **b)** la descripción del bien o servicio requerido, indicándose la marca o tipo de producto; así como las especificaciones técnicas o términos de referencia, según corresponda; **c)** el uso o aplicación que se le dará al bien o servicio requerido; **d)** la justificación de la estandarización en la que se describa objetivamente los aspectos técnicos, la verificación de los presupuestos para la estandarización antes señalados y la incidencia económica de la contratación; **e)** nombre, cargo y firma de la persona responsable de la evaluación que sustenta la estandarización del bien o servicio y del jefe del área usuaria y **f)** la fecha de elaboración del informe técnico.

Que, mediante el Informe N.º 093-2022-SUNASS-OTI, el cual forma parte integrante de la presente resolución<sup>1</sup>, el jefe de la Oficina de Tecnologías de Información y el Director de la Dirección de Usuarios sustentan técnicamente la necesidad de aprobar la estandarización por un plazo de tres años para el "servicio de soporte y mantenimiento anual de licencias Dialapplet (agentes contact center, agentes call center y coordinador pro)" y verifican el cumplimiento de los presupuestos establecidos en los párrafos 7.2 y 7.3 de la Directiva. Dicho sustento consiste en que: **1)** SUNASS cuenta con el Dialapplet instalado y funcionando en el servidor físico de marca HP modelo Proliant DL380 G9 ubicado en el DATACENTER de la institución y cuenta con setenta y ocho licencias de agentes y cinco de coordinador pro adquiridas en los últimos años, para que los encargados de atender las llamadas telefónicas de los ciudadanos puedan brindar el servicio proporcionado por la Dirección de Usuarios, **2)** el servicio que se requiere contratar es complementario, toda vez que atiende los diversos problemas técnicos y operativos propios del uso diario de la herramienta y vela por la disponibilidad del servicio y **3)** el no contar con el soporte y mantenimiento del Dialapplet afectaría la continuidad operativa del servicio brindado a la ciudadanía, lo cual puede generar una afectación económica para la entidad.

Que, la Oficina de Asesoría Jurídica ha verificado que el mencionado informe cumple con lo establecido en los párrafos 7.2 y 7.3 de la Directiva.

<sup>1</sup> De conformidad con el artículo 6, numeral 6.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, el cual señala que:

**"Artículo 6.- Motivación del acto administrativo**

(...)

6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto".



Que, el párrafo 7.4 de la Directiva establece que la estandarización de bienes y servicios debe ser aprobada mediante resolución del titular de la entidad sobre la base del informe técnico emitido por el área usuaria.

Que, por Resolución N.º 020-2022-SUNASS-PE se delegó al gerente general la facultad de autorizar los procesos de estandarización a que se refiere el artículo 29 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Que, contando con el visto de la Oficina de Asesoría Jurídica y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y en el párrafo 7.4 de la Directiva N.º 004-2016-OSCE/CD "Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular";

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.- APROBAR** la estandarización para el "servicio de soporte y mantenimiento anual de licencias Dialapplet (agentes contact center, agentes call center y coordinador pro)" por un plazo de tres años, la cual quedará sin efecto en caso varien las condiciones que la determinaron.

**Artículo Segundo.- NOTIFICAR** la presente resolución a la jefa de la Unidad de Abastecimiento y al Órgano de Control Institucional, y disponer su publicación en el portal institucional de la SUNASS ([www.sunass.gob.pe](http://www.sunass.gob.pe)).

**Regístrese, comuníquese y archívese.**

**JOSÉ MANUEL ZAVALA MUÑOZ**  
Gerente General



Firmado digitalmente por:  
ZAVALA MUÑOZ Jose Manuel  
FAU 20158219655 soft  
Instituto. Soy el autor del  
documento  
Fecha: 11/11/2022 18:28:37-0000

### 3.2 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	<b>CAPACIDAD LEGAL</b>
	<b>HABILITACIÓN</b>
	<p><u>Requisitos:</u> El postor debe contar con autorización vigente para la venta del servicio de soporte y mantenimiento en el Perú del producto de software de la marca DialApplet, perteneciente a la empresa TECSIBLE S.L.</p> <p><u>Acreditación:</u> Deberá ser acreditado mediante documento vigente, emitido por TECSIBLE S.L., que demuestre fehacientemente la autorización otorgada al postor para ser distribuidor autorizado en el Perú de la marca DialApplet y de su servicio de soporte y mantenimiento.</p>

## CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

### Importante

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

Conste por el presente documento, la contratación del **SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO ANUAL DE LICENCIAS DIALAPLET (AGENTES CONTAC CENTER, AGENTES CALL CENTER, Y COORDINADOR PRO)**, que celebra de una parte la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20158219655, con domicilio legal en Av. Bernardo Monteagudo N° 210 - 216, distrito de Magdalena del Mar, representada por [...], identificado con DNI N° [...], y de otra parte [...], con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], inscrita en la Ficha N° [...] Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], debidamente representado por su Representante Legal, [...], con DNI N° [...], según poder inscrito en la Ficha N° [...], Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

### **CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES**

Con fecha [...], el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, adjudicó la buena pro de la **CONTRATACIÓN DIRECTA N° 006-2023-SUNASS** para la contratación para el **SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO ANUAL DE LICENCIAS DIALAPLET (AGENTES CONTAC CENTER, AGENTES CALL CENTER, Y COORDINADOR PRO)** a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

### **CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO**

El presente contrato tiene por objeto el **SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO ANUAL DE LICENCIAS DIALAPLET (AGENTES CONTAC CENTER, AGENTES CALL CENTER, Y COORDINADOR PRO)**

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

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

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

### **CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO<sup>7</sup>**

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en [INDICAR MONEDA], en [INDICAR EL DETALLE DEL PAGO ÚNICO O PAGOS A CUENTA, SEGÚN CORRESPONDA], luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

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

<sup>7</sup> En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

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

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

El plazo de ejecución del presente contrato es de [.....], el mismo que se computa desde [CONSIGNAR SI ES DEL DÍA SIGUIENTE DEL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO, DESDE LA FECHA QUE SE ESTABLEZCA EN EL CONTRATO O DESDE LA FECHA EN QUE SE CUMPLAN LAS CONDICIONES PREVISTAS EN EL CONTRATO PARA EL INICIO DE LA EJECUCIÓN, DEBIENDO INDICAR LAS MISMAS EN ESTE ÚLTIMO CASO. EN LA MODALIDAD DE LLAVE EN MANO DETALLAR EL PLAZO DE ENTREGA, SU INSTALACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO].

**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.

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

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

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

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

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

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

**CLÁUSULA DÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA**

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

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

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

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de UN (1) AÑO a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

#### **CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES**

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

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

Donde:

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

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

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

#### **Importante**

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

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta o del pago final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento. Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse. Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES**

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

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

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: ANTICORRUPCIÓN**

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

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

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

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO**

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

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS<sup>8</sup>**

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

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

El arbitraje será institucional, resuelto por ÁRBITRO ÚNICO y bajo la organización y administración del Centro de Análisis y Resolución de Conflictos de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

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

El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación. Contra dicho laudo solo cabe interponer recurso de anulación de acuerdo con lo establecido en el Decreto Legislativo 1071, Decreto Legislativo que norma el arbitraje o la norma que lo sustituya, según lo previsto en el numeral 45.21 del artículo 45 de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

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

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

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

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

DOMICILIO DEL CONTRATISTA: [CONSIGNAR EL DOMICILIO SEÑALADO POR EL POSTOR]

<sup>8</sup> De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).



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>9</sup>.*

<sup>9</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

**“No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto.  
Las ofertas se presentan foliadas”**

## ANEXO N° 1

### DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

**ÓRGANO ENCARGADO DE CONTRATACIONES**  
**CONTRATACIÓN DIRECTA N° 006-2023-SUNASS**

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>10</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>11</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>10</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. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

<sup>11</sup> Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

**ANEXO N° 2**

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

Señores  
**ÓRGANO ENCARGADO DE CONTRATACIONES**  
**CONTRATACIÓN DIRECTA N° 006-2023-SUNASS**  
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**

### ANEXO N° 3

#### DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores

**ÓRGANO ENCARGADO DE CONTRATACIONES  
CONTRATACIÓN DIRECTA N° 006-2023-SUNASS**

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 potior que suscribe ofrece el **SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO ANUAL DE LICENCIAS DIALAPPLET (AGENTES CONTACT CENTER, AGENTES CALL CENTER, Y COORDINADOR PRO)**, 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**

#### ANEXO N° 4

#### DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores  
**ÓRGANO ENCARGADO DE CONTRATACIONES**  
**CONTRATACIÓN DIRECTA N° 006-2023-SUNASS**  
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 según el siguiente detalle:

El plazo de vigencia del servicio será de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir de la fecha establecida en el certificado de vigencia del servicio, posterior a la suscripción del contrato. El plazo máximo para la entrega de los certificados de vigencia del servicio es de cinco (5) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la firma del contrato.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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



**ANEXO N° 5**  
**PRECIO DE LA OFERTA**

Señores  
**ÓRGANO ENCARGADO DE CONTRATACIONES**  
**CONTRATACIÓN DIRECTA N° 006-2023-SUNASS**  
Presente.-

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

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
<b>SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO ANUAL DE LICENCIAS DIALAPPLET (AGENTES CONTAC CENTER, AGENTES CALL CENTER, Y COORDINADOR PRO)</b>	
<b>TOTAL</b>	

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

- El postor debe consignar el precio total de la oferta, sin perjuicio que, de resultar favorecido con la buena pro, presente el detalle de precios unitarios para el perfeccionamiento del contrato.*

**ANEXO N° 6**

**DECLARACIÓN JURADA DE DISTRIBUIDOR UNICO EN PERÚ**

Señores

**ÓRGANO ENCARGADO DE CONTRATACIONES  
CONTRATACIÓN DIRECTA N° 006-2023-SUNASS**

Presente.-

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

Mi representada es la única distribuidora exclusiva autorizada para la distribución, venta, soporte y mantenimiento técnico de la marca DialApplet en Perú..

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

## ANEXO N° 7

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

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

Señores

**ÓRGANO ENCARGADO DE CONTRATACIONES  
CONTRATACIÓN DIRECTA N° 006-2023-SUNASS**

Presente.-

El que se suscribe, [...], postor adjudicado y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], autorizo que durante la ejecución del contrato se me notifique al correo electrónico [INDICAR EL CORREO ELECTRÓNICO] lo siguiente:

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### **Importante**

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

**Importante:**

**Se pone en conocimiento lo siguiente:**

	GESTIÓN DIRECTIVA		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
	DIRECTIVA	ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN, OTORGAMIENTO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE Y SANCIÓN DE LAS DENUNCIAS DE MALA FE		
	Código: GDI-DES-DI002	Versión: 002	Fecha de vigencia: 31/08/2021	Página 17 de 18

**ANEXO N° 2**

**SUPUESTOS PARA DENUNCIAR ACTOS DE CORRUPCIÓN**

**AYÚDANOS** a promover la ética en el ejercicio de la función pública ¿Conoces de algún acto de corrupción cometido por algún/a servidor/a de esta entidad pública?

A continuación, se detallarán algunos supuestos:

1. Adecuación o manipulación de las especificaciones técnicas, el expediente técnico o términos de referencia para favorecer indebidamente a un proveedor específico.
2. **Adecuación o manipulación de las especificaciones técnicas y/o el expediente técnico para favorecer indebidamente a terceros o proveedores de bienes o servicios, en desmedro del usuario final.**
3. Generación de falsas necesidades con la finalidad de contratar obras, bienes o servicios.
4. Otorgamiento de la buena pro obviando deliberadamente pasos requeridos por ley.
5. Permisibilidad indebida frente a la presentación de documentación incompleta de parte del ganador de la buena pro.
6. Otorgamiento de la buena pro a postores de quienes se sabe han presentado documentación falsa o no vigente.
7. Otorgamiento de la buena pro de (o ejercicio de influencia para el mismo fin) a empresas ligadas a ex servidores/as o servidores/as civiles, de quienes se sabe están incurso en alguno de los impedimentos para contratar con el Estado que prevé la ley.
8. Admisibilidad del postor (o ejercicio de influencia para el mismo fin) ligado a una misma empresa, grupo empresarial, familiar o allegado/a, de quien está incurso en alguno de los impedimentos para contratar con el Estado que prevé la Ley de contrataciones con el Estado.
9. Pago indebido por obras, bienes o servicios no entregados o no prestados en su integridad.
10. Sobrevaloración deliberada de obras, bienes o servicios y su consecuente pago en exceso a los proveedores que lo entregan o brinda.
11. Negligencia en el manejo y mantenimiento de equipos y tecnología que impliquen la afectación de los servicios que brinda la institución.

Si conoces que un/a servidor/a de la SUNASS hubiese incurrido en alguno de estos supuestos actos de corrupción **o alguna conducta infractora tipificada en el marco de lo señalado en la Ley N° 31288, Ley que tipifica las conductas infractoras en materia de responsabilidad administrativa funcional y establece medidas para el adecuado ejercicio de la potestad sancionadora de la contraloría general de la república**, infórmanos a través de tu denuncia completando el [Formato GDI-DES-FM003 "Formulario de denuncias de presuntos actos de corrupción"](#) y presentándola i) Ante mesa de partes de la SUNASS; ii) En el buzón de denuncias de las Oficinas de la SUNASS, iii) Al correo electrónico [denuncias@sunass.gob.pe](mailto:denuncias@sunass.gob.pe) o iv) A través del link <http://servicio.sunass.gob.pe/denuncias/>

**Notas:**

- (1) En ningún caso el denunciante forma parte del procedimiento administrativo disciplinario que pueda instituirse como efecto de su denuncia.
- (2) Si el denunciante o testigo decide identificarse, La Unidad de Recursos Humanos, garantiza la reserva de su identidad que quieran corroborar la denuncia, y puede otorgar una garantía institucional de no perjudicar su posición en la relación contractual establecida con la SUNASS o su posición como postor en el proceso de contratación en el que participa o en los que participe en el futuro.
- (3) Es importante documentar la denuncia, pero si no es posible, tal vez el denunciante pueda proporcionar información valiosa acerca de

**ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA**

Para ver el documento controlado ingresa al portal del SGI de la Sunass

Uso Interno

	GESTIÓN DIRECTIVA		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
	DRECTIVA	ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN, OTORGAMIENTO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE Y SANCIÓN DE LAS DENUNCIAS DE MALA FE		
	Código: GDI-DES-DI002	Versión: 002	Fecha de vigencia: 31/08/2021	Página 18 de 18

donde obtenerla o prestar colaboración con la entidad para dicho fin.

- (4) La interposición de una denuncia no constituye impedimento para optar vías que la ley prevé para cuestionar decisiones de la administración o sus agentes (OSCE, Contraloría General de la República, Ministerio Público, etc.)
- (5) La interposición de una denuncia por La Unidad de Recursos Humanos, no servirá en ningún caso para paralizar un proceso de contratación del Estado.

**ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA**  
Para ver el documento controlado ingrese al portal del SGI de la Sunass  
Uso interno

