

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

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



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

SIMBOLOGÍA UTILIZADA:

N°	Símbolo	Descripción
1	[ABC] / [.....]	La información solicitada dentro de los corchetes sombreados debe ser completada por la Entidad durante la elaboración de las bases.
2	[ABC] / [.....]	Es una indicación, o información que deberá ser completada por la Entidad con posterioridad al otorgamiento de la buena pro para el caso específico de la elaboración de la PROFORMA DEL CONTRATO; o por los proveedores, en el caso de los ANEXOS de la oferta.
3	<div>Importante</div> <ul style="list-style-type: none"> • Abc 	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
4	<div>Advertencia</div> <ul style="list-style-type: none"> • Abc 	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
5	<div>Importante para la Entidad</div> <ul style="list-style-type: none"> • Xyz 	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y deben ser eliminadas una vez culminada la elaboración de las bases.

CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:

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

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

INSTRUCCIONES DE USO:

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

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

CONCURSO PÚBLICO N°03-2024-SILSA-1

**“SERVICIO DE IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS PARA
SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA (SILSA)”**

DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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

SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

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

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

1.2. CONVOCATORIA

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

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

Importante

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

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

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

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 Digitales¹). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

Importante

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

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

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 accesoría, 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-emitar-cartas-fianza>).

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

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 : SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA S.A. - SILSA
RUC N° : 20100362598
Domicilio legal : Calle Los Negocios Nro. 336 – Lima – Lima - Surquillo
Teléfono: : 614-4600 Anexo 618 / 638
Correo electrónico: : Procesos8@silsa.com.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la “SERVICIO DE IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS PARA SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA (SILSA)”

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante FORMTO N°02 – SOLICITUD Y APROBACIÓN DE EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN (020-GG-CP003-2024-SILSA) el 25 de octubre de 2024

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos directamente recaudados

Importante

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

1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

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

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No corresponde

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de treinta y seis (36) meses o hasta agotar el monto contratado, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

Plazo de la Etapa de Planificación:

En esta etapa inicial el PROVEEDOR ganador tiene máximo quince (15) días calendarios computables a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato para presentar el Plan de Trabajo incluyendo un cronograma final de implementación del servicio a SILSA, este cronograma debe respetar los plazos establecidos en el Anexo F.

El Plan de Trabajo deber aprobado mediante acta por el funcionario a cargo del área usuaria, previo informe técnico del personal designado por SILSA en un plazo máximo de cinco (05) días calendarios.

Plazo de la Etapa de Implementación:

Esta etapa tiene como un plazo máximo de treinta (30) días calendarios contados a partir del día siguiente de suscrito el acta de aprobación del Plan de Trabajo. El periodo de implementación del servicio en SILSA se describe en el Anexo F.

Plazo de Etapa de Transición de Salida de los Equipos:

Esta fase se ejecutará finalizada la Fase de Operación (culminación del contrato) y tendrá una duración máxima de treinta (30) días calendarios.

1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar S/ 8.00 (Ocho con 00/100 Soles), en Caja de la Oficina de Tesorería de la Empresa de SILSA, ubicada en Calle los Negocios 336 – Surquillo – Lima – Lima, en el horario de 08:30 a 13:00 y 14:00 a 17:15 horas, y la entrega de las bases será en el Departamento de Logística, sito en Calle Los Negocios 336 – Surquillo – Lima – Lima, en el horario de 08:30 a 13:00 y 14:00 a 17:15 horas.

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°319533. Ley de Presupuesto del Sector Publico para el Año Fiscal 2024.
- Ley N°31954. Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2024.
- Ley N°31955. Ley de Endeudamiento del Sector Público para el Año Fiscal 2024.
- Decreto Supremo N°082-2019-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N°344-2018-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N°30225 – Ley de Contrataciones del Estado, y sus modificatorias.
- Decreto Legislativo N°1440 – Decreto Legislativo del sistema Nacional de Presupuesto Público.
- Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N°27927, Ley que modifica la Ley 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública.
- Decreto Supremo N°072-2003-PCM, Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública.
- Decreto Legislativo N°295 Código civil.
- Decreto Supremo N°007-2008-TR – Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del acceso al empleo decente, Ley MYPE.
- Decreto Supremo N°008-2008-TR, Reglamento de la Ley MYPE.
- Directivas y Opiniones del OSCE.

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

CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

Importante

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

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

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

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

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

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

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

Advertencia

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

- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. (**Anexo N°2**)
- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (**Anexo N°3**)
- e) Documentación adicional que el postor debe presentar:
 - Catálogo y/o brochure y/o guía técnica y/o folleto y/o ficha técnica suscrita por el postor, en el cual se detalle las características técnicas de los equipos con

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

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

los que prestará el servicio, acreditando las características técnicas y operativas mínimas establecidas en el Anexo B contenidas en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección, se deberá detallar también la marca y procedencia.

En caso, de ser idioma diferente al español, el postor deberá adjuntar la traducción simple correspondiente.

- Certificado emitido por el fabricante que acredite su afiliación como distribuidor o representante oficial autorizado de la marca de los equipos ofertados para prestar el servicio (obligatorio solo para aquellas empresas que no sean fabricantes o dueños de la marca o subsidiaria local de la marca en el país). Conforme a lo establecido en el numeral 7.2.1 contenida en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección.
- f) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. **(Anexo N°4)**⁴
- g) 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)**
- h) El precio de la oferta en SOLES. Adjuntar obligatoriamente el **Anexo N°6**.

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

Importante

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

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

Advertencia

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

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- b) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
- c) 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.
- d) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.

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

- e) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

Advertencia

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

- f) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
g) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación ⁶ (**Anexo N° 12**).
h) Estructura de costos⁷.

Importante

- En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.*
- En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.*
- En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

Importante

- Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*
- De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en*

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

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

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

cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya⁸.

- *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 Mesa de Partes de la empresa Servicios Integrales de Limpieza S.A. – SILSA, ubicada en Calle Los Negocios Nro. 336 – Surquillo – Lima – Lima, en el horario de 08:30 a 13:00 y de 14:00 a 17:15 horas.

Importante

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

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en treinta y seis (36) PAGOS PARCIALES (mensuales).

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

- Informe del funcionario responsable del Departamento de Sistemas de la empresa SILSA, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Orden de Servicio (Original y copia)

Dicha documentación se debe presentar en mesa de partes de la empresa de Servicios Integrales de Limpieza S.A. – SILSA, sito en Calle Los Negocios Nro. 403 – Surquillo – Lima – Lima, en el horario de 08:30 a 13:00 y de 14:00 a 17:15 horas.

⁸ Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

Importante

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

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

TERMINOS DE REFERENCIA CONTRATACION DEL SERVICIO DE IMPRESIÓN PARA LAS DIFERENTES SEDES DE SILSA

1. DENOMINACION DE LA CONTRATACION

El requerimiento consiste en la contratación del servicio de impresión de documentos para Servicios Integrados de Limpieza (SILSA).

2. AREA USUARIA

Departamento de Sistemas de SILSA.

3. FINALIDAD PÚBLICA

SILSA, mediante la Gerencia de Administración y Finanzas y a través del Departamento de Sistemas, atendiendo a los lineamientos y objetivos estratégicos de impulsar y desarrollar proyectos de Tecnologías de Información, cuyo resultado permita el mejoramiento de la Infraestructura informática de la entidad, así como brindar un soporte sólido en las diferentes áreas de la institución; las mismas que permitirán a los usuarios procesar información eficientemente de tal manera que dichas actividades coadyuven al logro de las metas y objetivos institucionales.

Por ello, se ha considerado por conveniente innovar parte de los equipos con obsolescencia tecnológica, la cual permitirá mejorar nuestro parque informático y mejorar la performance de los servicios brindados por SILSA.

El presente proceso de selección está alineado a la estrategia indicada en el párrafo anterior, mediante un servicio que permitan dotar a las empresas de capacidades de impresión, y prestaciones relacionadas a ellas, en condiciones operativas y con vigencia tecnológica, transfiriendo el riesgo operativo de los mismos a un proveedor con experiencia en el sector.

4. OBJETIVO DE LA CONTRATACION

La presente contratación contempla la provisión de un servicio de impresión para SILSA. Con esto se busca fortalecer la infraestructura en SILSA, priorizando para ello el equipamiento crítico para garantizar la continuidad operativa de los actuales y futuros procesos y sistemas informáticos de la institución.

Al servicio descrito, se solicita además la administración de los recursos involucrados, para lo cual se deberá proveer servicios de gestión definidos en el presente documento y detallados a nivel de alcances, características, políticas, diseño, línea base, responsabilidades, niveles de servicio.

5. ANTECEDENTES

Se requiere contratar una empresa que brinde el servicio de impresión de los documentos necesarios para las actividades funcionales, operativas y administrativas de SILSA. Mediante este servicio se busca mejorar la disponibilidad del servicio de



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

impresión, así como el desempeño y productividad de los usuarios internos, teniendo el abastecimiento oportuno de los suministros (no incluye papel), y consumibles logrando una reducción de costos operativos y de recursos humanos. El Departamento de Sistemas es el encargado de velar por que todas las áreas cuenten con los equipos idóneos para el cumplimiento de sus labores.

6. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de SUMA ALZADA.

7. ALCANCE Y DESCRIPCION DEL SERVICIO

7.1. PRESTACION PRINCIPAL

La prestación inicial consiste en la provisión del servicio de impresión, copiado y escaneo que incluye suministros (No incluye papel), consumibles, y componente necesario para el cumplimiento de este servicio, con equipos de impresión que cumplan con los requerimientos de volumen, oportunidad, velocidad y calidad de impresión y escaneo de documentos para SILSA. Se precisa que parte integrante de esta prestación principal es, la integración del Servicio Técnico, la Mesa de Ayuda, la Plataforma de Monitoreo y Gestión; y la Capacitación Técnica.

EL PROVEEDOR es responsable de cumplir con la normativa del manejo de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) producto de la ejecución de la prestación del servicio.

7.1.1. De los Equipos Multifuncionales

- a. La cantidad de equipos mínimos que EL PROVEEDOR debe entregar por entidad se encuentra en el ANEXO A. EL PROVEEDOR podrá incrementar la cantidad de equipos si lo viera conveniente de acuerdo a los volúmenes de impresión de SILSA.
- b. Los equipos provistos por el PROVEEDOR para el cumplimiento del servicio deberán ser de una misma marca y modelo según tipo, nuevos, sin uso, originales y no re-manufacturados, con año de lanzamiento del 2019 a más y año de fabricación del 2022 a más. Respecto al año de lanzamiento y fabricación de los equipos, el PROVEEDOR debe presentar una carta emitida por el representante del fabricante o fabricante o declaración jurada del PROVEEDOR, acreditando lo anterior solicitado. Este documento se presentará en la etapa de perfeccionamiento del contrato.
- c. Se requiere que los equipos de impresión provistos brinden las características técnicas y operativas consignadas en el ANEXO B.
- d. El despliegue de los equipos de impresión se realizará en las sedes u oficinas de SILSA, de acuerdo al ANEXO F. Este despliegue está a cargo del PROVEEDOR. La programación y coordinación de dicha provisión por parte de EL PROVEEDOR, será coordinada con el Personal de Servicio designado por SILSA en la Etapa de Planificación; pudiendo ser la entrega directamente en cada sede o previamente en el almacén central de SILSA para su control y registro, y su posterior trasladado a sus diferentes sedes. El traslado hasta el punto final de instalación es responsabilidad del PROVEEDOR.
- e. Los volúmenes de impresión mensual estimados por formato de SILSA están indicados en el ANEXO D.





"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- f. Los equipos provistos deberán soportar las condiciones habituales de temperatura, humedad, altura, alimentación eléctrica, entre otros en función a la localidad y a las condiciones a las que operarán en las diferentes oficinas de SILSA. La información sobre la existencia de corriente eléctrica estabilizada en cada una de las sedes donde se instalarán los equipos así como cualquier otra información adicional será proporcionada por el Personal de Servicio designado por SILSA en la Etapa de Planificación.
- g. Los equipos provistos deberán soportar un gramaje de papel entre 70 y 90 gramos.
- h. Los equipos propuestos deben contar con la funcionalidad de sincronización con el Active Directory de SILSA.
- i. Confidencialidad. - Se requiere una aplicación informática o funcionalidad de los equipos que haga posible que los trabajos confidenciales de los usuarios designados no se impriman hasta que el usuario ingrese una clave previamente definida a través del teclado numérico o alfanumérico sin utilizar USB o accesorios similares. El formato de esta clave se establecerá en coordinación entre el PROVEEDOR y el Personal de Servicio designado por SILSA, durante la etapa de Planificación.
- j. Claves para servicio de impresión y escaneados: Para los servicios indicados, se utilizará la misma clave y procedimientos establecidos en el párrafo anterior.
- k. De congestionarse un equipo, los usuarios podrán imprimir en el equipo más cercano al mismo.
- l. Liberación de trabajos en los equipos. - La solución debe contemplar la configuración de eliminación de trabajos en un tiempo determinado, mediante políticas en la configuración.
- m. Modos de ahorro de papel. - Los equipos deben tener habilitada la opción de impresión en modo económico para ahorrar tóner; así como incluir el driver correspondiente para impresión automática por ambos lados de la hoja.
- n. Modo ahorro de energía. - Los equipos deben contar con la función de modo de ahorro de energía para los periodos prolongados de inactividad.
- o. Así mismo contar con una tecnología de encendido instantánea para producir la primera página con mayor rapidez cuando el equipo sale del modo de ahorro de energía, para que el trabajo esté listo rápidamente.
- p. Balance de calidad y velocidad. - Los equipos cuando alcancen la velocidad máxima de impresión no deberán disminuir la calidad de impresión debiendo mantener la resolución máxima que tenga cada modelo/equipo propuesto.
- q. Productividad en el escaneo. - La opción de escaneo no deberá ocasionar costo adicional para SILSA. Los equipos multifuncionales deben tener obligatoriamente la opción de escanear a color y blanco/negro además de poder enviar los archivos resultantes a direcciones de correos electrónicos y/o carpetas en las unidades de red y PCs de SILSA. Debe permitir escanear en formatos PDF, PDF/A, TIFF y JPG. Los equipos deben permitir escanear a menor resolución manteniendo su calidad a fin de obtener el menor tamaño de archivo cuando se requiera.
- r. Estandarización de drivers de impresión. - Los equipos deberán trabajar con un driver universal que soporte todo el parque. Este driver debe existir tanto para el lenguaje PCL como para el lenguaje PostScript.
- s. Impresión de papel reciclado. - Todos los equipos deben de tener la capacidad de soportar impresiones en papel reciclado. En tal sentido, el PROVEEDOR deberá de indicar las características/especificaciones del papel a utilizar.





"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- t. EL PROVEEDOR debe incluir un soporte rodante o base por cada equipo, que garantice una altura de operación correcta; según los principios de ergonomía. Estos soportes rodantes o bases deberán ser nuevos, fabricados o no por el PROVEEDOR o por la marca, sin que esto afecte la calidad del servicio.
- u. Los equipos provisionados por EL PROVEEDOR deberán contar con etiquetas plastificadas con un rótulo que indique que son de su propiedad.
- v. Todos los repuestos, partes, consumibles (kit de mantenimiento, fusores, PADs, rodillos, etc.), suministros (tónér), y otros deben garantizar la calidad y nitidez de las impresiones o copias de los equipos suministrados para el servicio, y deberán de ser ORIGINALES, de primer uso y no adulterados ni re manufacturados y de la misma marca de los equipos ofertados. Los cual serán brindados sin costo alguno para SILSA.
- w. La cantidad de los suministros y consumibles, sea los cartuchos tónér o los kits de mantenimiento (fusor, cilindro o tambor, rodillos, unidad de revelado, unidad de transporte, y otros), deben ser calculados en base a los volúmenes de impresión mensual que se requieran. El traslado hasta las sede u oficinas, internamiento, retiro y la destrucción de los suministros, consumibles y repuestos será responsabilidad exclusiva del PROVEEDOR, debiendo realizarlos oportunamente.
- x. SILSA, proporcionara el papel necesario para las impresiones y fotocopias de este servicio.
- y. Todas las coordinaciones previas a la implementación, serán realizadas en la Etapa de Planificación.

7.1.2. Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los equipos

- a. El PROVEEDOR se encargará de los traslados, configuración e instalación física y lógica de cada uno de los equipos hasta las ubicaciones finales dentro de cada oficina de SILSA.
- b. Se considerará la configuración y puesta a punto de todos los equipos siguiendo las políticas implementadas en la red de datos de SILSA; esta información será brindada por SILSA en la Etapa de Planificación.
- c. El PROVEEDOR deberá proporcionar la mano de obra para efectuar la configuración de cada una de las estaciones de trabajo de los usuarios finales, para el uso de los equipos a emplear. El PROVEEDOR deberá capacitar al personal técnico de SILSA para realizar las configuraciones requeridas posteriores a la Etapa de Implementación. La capacitación al personal técnico se dará para un número máximo de 2 personas.
- d. Se deben considerar la asignación de claves de acceso para el uso de los equipos a los usuarios de SILSA.
- e. Se debe considerar las pruebas de funcionamiento para la totalidad de los equipos y la conformidad de operación de cada uno de los usuarios involucrados. Se deberá contar con un acta de aprobación por cada sede o ubicación de SILSA en la que se desplegarán los equipos, en la cual debe constar el haber validado la operatividad de los equipos y encontrarse capacitado en el manejo de los mismos; se debe adjuntar a esta acta la hoja u hojas de prueba de impresión de cada usuario, no existe una cantidad máxima de hojas de prueba; estas impresiones no serán contabilizadas como parte del servicio. Cualquier





"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

información necesaria para realizar este punto será proporcionada por el Personal de Servicio designado por SILSA en la Etapa de Planificación.

- f. SILSA será responsable de proporcionar los puntos de energía y red de datos (o interfaz de datos) necesarios para la instalación de los equipos.
- g. Con respecto al servicio de comunicaciones, SILSA es responsable de proveer los enlaces de comunicaciones entre su oficina principal y sus sedes remotas.
- h. Todas las coordinaciones previas a la implementación, serán realizadas en la Etapa de Planificación.

7.1.3. Actas y Entregables

a. Etapa de Planificación

Esta fase se da por concluida cuando SILSA aprueba el Plan de trabajo mediante acta suscrita por ambas partes.

El Plan de trabajo deberá contener la siguiente documentación:

- Plan de proyecto:
 - Matriz RACI.
 - Cronograma Gantt en donde se incluya todas las actividades de las etapas de planificación y transición (minimamente: entrega de equipos, implementación, puesta de operación y cierre de servicio).
 - Cronograma propuesto de mantenimiento preventivo y capacitación técnica.
- Plan de comunicaciones:
 - Procedimiento de escalamiento de incidentes y problemas.
 - Identificación de stakeholders o agentes relacionados del proyecto.
- Plan de riesgos:
 - Identificación, estrategia de atención y gestión.
- Plan de pruebas:
 - Protocolo de inspección y pruebas de recepción (incluye formatos).
- Diagrama de arquitectura o esquema de implementación propuesto, que deberá contemplar los equipos de impresión y herramientas de HW y SW que serán instalados en SILSA donde se brinde el servicio. El diagrama de arquitectura propuesto no debe afectar la red institucional, ni generar tráfico en la red.
- Procedimiento y formatos para una adecuada gestión del servicio:
 - Procedimientos y formatos para solicitud de incremento/decremento de servicios.
 - Procedimientos de recojo de residuos o consumibles usados o dañados producto del servicio.
 - Formatos para la gestión de incidentes.
 - Formato del informe de gestión mensual, el cual reporta el uso de los servicios y los niveles de servicio alcanzados, así como las recomendaciones para la mejora de los mismos.



Se debe considerar que, previo a la presentación del plan de trabajo en esta etapa, el PROVEEDOR deberá haber tenido por lo menos una reunión de trabajo con el Personal de Servicio designado por SILSA.

Se precisa que durante esta etapa El PROVEEDOR no cobrará por ningún concepto, ya que se está en la etapa de planificación.

Calle Los Negocios N° 336 - Surquillo, Lima
Teléfono: (511) 614-4600 anexo 624 - 654
www.silsa.com.pe



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

b. Etapa de Implementación

El PROVEEDOR emitirá un acta denominada Acta de Entrega Definitiva de Equipos, una vez concluida las actividades de implementación a su cargo en donde se identifique la cantidad de equipos, actas de conformidad de cada sede, pruebas, capacitación y demás documentos definidos en la etapa de planificación.

Para dar por concluida esta etapa, el Personal de Servicio designado por SILSA deberá firmar un Acta de Conformidad donde valida que todas las actividades han sido ejecutadas:

- Equipos instalados y operativos en cada oficina o sede de SILSA, de acuerdo al cronograma final de entrega de equipos.
- Equipos de cómputo de cada oficina configurada con los equipos multifuncionales asignados al servicio.
- Entregar la relación de todos los equipos de impresión instalados con el valor actual de sus respectivos contómetros, esto con la finalidad de descontar la cantidad de páginas impresas que han sido utilizadas en la etapa de pruebas de los equipos.
- Capacitación de los usuarios en el manejo de los equipos multifuncionales propuestos (funcionalidades, uso de claves de confidencialidad, y otros) que permitan un uso adecuado del equipo.
- Entrega de materiales y componentes necesarios para la ejecución del servicio.
- Capacitación técnica.

Todas las coordinaciones previas a la implementación, serán realizadas en la Etapa de Planificación.

c. Etapa de Prestación del Servicio

Esta etapa se inicia al día siguiente de la firma del Acta de Conformidad donde se valida que todas las actividades definidas en la Etapa de Implementación se encuentran concluidas y aprobadas por ambas partes.

El Entregable mensual de operación podrá ser presentado a SILSA en formato impreso o digital y será presentado en mesa de parte (física o digital) de SILSA. La fecha de ingreso del entregable por parte de EL PROVEEDOR será al quinto (05) día hábil de concluido el mes de operación. El periodo mensual tiene una duración de 30 días.

Se precisa que la modalidad para que EL PROVEEDOR podrá presentar el entregable en referencia, deberá ser acordado previa coordinación con SILSA en la Etapa de Planificación.

EL ENTREGABLE MENSUAL DEBE CONTENER MÍNIMAMENTE:

- Reporte de consumo mensual (impresión e insumos) por equipo y sede con sus respectivas evidencias.
- Reporte mensual de detalle del servicio: por tipo de servicio, por equipo, por sede, por fecha. Se precisa que "tipo de servicio" se refiere a impresión, copia y escaneo; "equipo" se refiere a cada equipo multifuncional y gama baja provisto por el PROVEEDOR; "sede" se refiere a cada sede de cada empresa, "fecha" se





"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

refiere a cada día de servicio (día/mes/año). La información deberá ser presentada en forma de tabla.

- Reporte mensual de incidencias y atenciones en el servicio incluyendo el reemplazo de equipos, considerándose como incidente cualquier inconveniente que se presente en la operación normal del servicio y como atención en el servicio cualquier requerimiento en el servicio que no sea un incidente.
- Reporte de consumo mensual de insumos por equipo por cada sede de la Entidad.
- Reporte mensual de número máximo de reparaciones, donde se detalle en la parte superior la cantidad de reparaciones (especificando el equipo involucrado) que se ejecutaron en el mes de operación, y en la parte inferior un cuadro consolidado donde se muestre todas las reparaciones acumuladas a los equipos a la fecha.
- Reporte mensual de disponibilidad de equipos en el servicio, donde se identifique los valores en porcentaje de indisponibilidad que hayan tenido los equipos involucrados en el mes de operación. Los equipos que no hayan tenido algún nivel de indisponibilidad no deberán estar en el reporte.

Así mismo a lo largo del presente servicio se deben proveer según corresponda lo siguiente:

- Resultado de las encuestas anuales efectuadas, las cuales podrán ser realizadas vía web, este resultado debe ser entregado a los siete (07) días calendarios de transcurrido el periodo correspondiente. El formato de las encuestas se encuentra en el ANEXO E. El PROVEEDOR deberá aplicar una encuesta de satisfacción al cliente a un mínimo del 70% de los usuarios de SILSA, si el PROVEEDOR lo estima conveniente podrá remitir al 100% de usuarios.
- Reuniones trimestrales de gestión del servicio, con el fin de evaluar el servicio y proponer mejoras. Estas reuniones deberán ser coordinadas con el Personal de Servicio designado por SILSA y llevadas a cabo en las oficinas de SILSA.
- El PROVEEDOR emitirá el Informe de recojo de residuos o consumibles usados o dañados producto del servicio; para lo cual durante la Etapa de Planificación se definirá la periodicidad.

Con relación a la información necesaria para los informes y reportes, ésta debe ser solicitada en la Etapa de Planificación al Personal de Servicio designado por SILSA. De existir alguna precisión en información a los reportes que incluye el entregable mensual, deberá ser tratado en la Etapa de Planificación del servicio con SILSA. Se aclara que el PROVEEDOR es responsable de la veracidad y exactitud de la información que adjunta en los reportes del entregable mensual de operación.

Culminado el servicio el PROVEEDOR deberá formatear de forma física y a bajo nivel los discos duros de los equipos multifuncionales, firmándose un Acta de Cierre de El Contrato. El Personal de Servicio designado por SILSA será responsable de firmar el Acta de Cierre de El Contrato. Los criterios de aceptación para firmar el Acta de Cierre se acordarán con SILSA en la etapa de planificación.

EL CONTRATISTA no podrá realizar cobro por ningún concepto de devolución de equipos.

Calle Los Negocios N° 336 - Surquillo, Lima
Teléfono: (511) 614-4600 anexo 624 – 654
www.silsa.com.pe

Página 7 de 44



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

7.1.4. Del Lugar de Entrega e Instalación

- El despliegue de los equipos de impresión se realizará en las sedes u oficinas de SILSA, de acuerdo al ANEXO C. La programación y coordinación de dicha provisión por parte de EL PROVEEDOR, será coordinada con el Personal de Servicio designado por SILSA en la Etapa de Planificación; pudiendo ser la entrega directamente en cada sede o previamente en el almacén central de SILSA para su control y registro y su posterior trasladado a las diferentes sedes de SILSA. El despliegue es responsabilidad del PROVEEDOR.
- El PROVEEDOR deberá proporcionar los dispositivos necesarios para el correcto funcionamiento del equipo (en lo referente a la corriente estabilizada). EL PROVEEDOR será responsable de proporcionar los dispositivos que él considere necesarios para el funcionamiento y seguridad de los equipos.
- El PROVEEDOR se encargará del traslado de los equipos de impresión a las diferentes sedes u oficinas de SILSA.
- El PROVEEDOR se encargará de configurar los equipos multifuncionales asignados al servicio en las estaciones de trabajo de cada sede de SILSA.
- Si (luego de la instalación del equipo o durante el servicio) fuera necesario mover el equipo dentro de la misma sede, el PROVEEDOR sin costo alguno deberá moverlo al lugar que indique SILSA dentro de la misma sede. Esto implica que el PROVEEDOR debe atender todas las solicitudes de atención referidas a este requerimiento durante la duración del servicio, incluyendo todas las configuraciones necesarias para el correcto funcionamiento del equipo y el uso del equipo por parte de los usuarios. No está dentro del servicio el traslado de una sede a otra luego de la instalación. Se precisa que, de existir un movimiento del equipo, éste dependerá de la necesidad organizativa de SILSA.

7.1.5. Incremento y Reducción de Servicios

SILSA podrá realizar incrementos o reducciones al servicio acorde a lo indicado en la Ley de Contrataciones del Estado y respectivo reglamento. Estos incrementos o reducciones se podrán dar en cualquier componente del servicio, entre ellos: a nivel de equipos, prestaciones, plazo o línea base de cada prestación del servicio contratada.

7.1.6. De la Calidad del Servicio

- El PROVEEDOR deberá asegurar la calidad de las impresiones efectuadas en los equipos propuestos. Las copias/impresiones deben ser nítidas y no deberán tener defectos tales como "manchas", "rayas", "imágenes fantasmas", "puntos negros", "líneas de aceite", "arrugas" o cualquier otra imperfección generada por el equipo de impresión, consumibles, suministros y/o cualquier componente que sea parte de este servicio. De presentarse estos defectos, las copias/impresiones, no deberá ser contabilizado en el servicio. El procedimiento para reportar las imperfecciones de copias/impresiones se deberá definir en la etapa de planificación.
- Asegurar que la configuración de los equipos soporte, la adecuada digitalización de caracteres especiales, como por ejemplo #, @, *, i, +, ¿, entre otros.
- En caso de fallas reiterativas de alguno de los equipos relacionados al hardware (5 tickets de incidentes relacionados a la calidad de impresión en el último mes), el PROVEEDOR deberá realizar el cambio del equipo (sin ningún costo adicional



Calle Los Negocios N° 336 - Surquillo, Lima
Teléfono: (511) 614-4600 anexo 624 – 654
www.silsa.com.pe



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

hacia SILSA) a fin de garantizar la calidad de impresión solicitada. Los incidentes sobre calidad de impresión serán considerados cuando no cumplan lo mencionado en el párrafo (a.) de esta sección.

- d. Las fallas que puedan originarse debido al mal manejo del equipo por parte del usuario no se contabilizarán; el PROVEEDOR deberá demostrar de manera objetiva si el origen de la falla es por un mal uso del usuario. De ser así, en la etapa de planificación el PROVEEDOR y SILSA deberán definir el procedimiento a seguir para generar el pago de la reparación imputable a SILSA.

7.1.7. Del Soporte Técnico

Servicio Técnico

- a. El PROVEEDOR brindará este servicio sin costo adicional, para todos los equipos contratados que presenten fallas y problemas de funcionamiento; dicho servicio deberá contemplar tanto la mano de obra como los repuestos necesarios y los costos de transporte requeridos.
- b. El PROVEEDOR brindará el servicio correctivo por garantía, es decir, causados por defectos de fabricación, sin límite de intervenciones ni de repuestos, con la finalidad de corregir los desperfectos y retornar los equipos a su estado operativo normal.
- c. Aquellos equipos cuya reparación no pueda ser realizada en las instalaciones de SILSA dentro del tiempo fijado por los niveles de servicio establecidos y/o que requieran ser retirados de las oficinas de SILSA, deberán ser reemplazados por equipos de respaldo, de acuerdo al tiempo máximo de reemplazo de equipos estipulados en los niveles de servicio.
- d. El proveedor deberá de entregar mínimamente equipos nuevos o usados como respaldo (backup) del mismo modelo ofertado o superior siendo la cantidad de dichos equipos un 5% del total de equipos por tipo por cada empresa.
De los cuales, se podrán tomar un 40% de estos equipos para atender casos de pérdida total o parcial por accidentes de todo tipo, negligencia o mal uso u otro que no esté cubierto por la garantía de fábrica, los cuales, podrán ser devueltos en estado inoperativo. Mínimamente a cada sede en Lima y ciudad en provincias le corresponderá un equipo de éstos. Los cálculos de los porcentajes se harán con redondeo a la unidad superior.
- e. El servicio de soporte se iniciará una vez que SILSA haya procedido a notificar la falla o problema técnico presentado (telefónicamente o por correo electrónico o por chatbot o página web).

Mantenimiento Preventivo

Es responsabilidad de El PROVEEDOR realizar un mantenimiento preventivo anual a los equipos suministrados en uso enmarcados en el presente concurso, a partir del primer trimestre del segundo año de ejecución del servicio con la finalidad de mantener la operatividad de los equipos. El horario para la realización de esta actividad será de lunes a viernes de 8:15 am a 1 pm y de 2 pm a 5:15 pm.

7.1.8. De los Niveles de Servicio

A continuación, se establecen los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA):





"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

N°	INDICADOR	ESPECIFICACIONES	VALOR OBJETIVO
1	Provisión Efectiva de equipos requeridos por SILSA.	Detalla el cumplimiento a tiempo de las entregas programadas para los Equipos de línea base. No se dará conformidad a la entrega de los equipos si el proveedor no ha completado la cantidad total programada de acuerdo al cronograma establecido en el ANEXO F.	Fecha Establecida para la entrega inicial de los equipos de acuerdo al cronograma establecido en el ANEXO F.
2	Tiempo Máximo de solución (horas)	Es el tiempo transcurrido desde que se realiza el reporte de la falla, hasta que el equipo queda operativo o se determina que debe ser reemplazado por un equipo de respaldo. Este tiempo aplica para el horario de días y horas laborales (lunes a viernes de 8:15 am a 1 pm y de 2 pm a 5:15 pm.)	Tiempo máximo de solución de fallas en equipos: 4 horas.
3	Tiempo Máximo de reemplazo de equipos (horas)	Es el tiempo transcurrido en el que se reemplaza el equipo averiado por un equipo de respaldo y se contabiliza a partir de que determina que el equipo debe ser reemplazado. Este tiempo aplica para el horario de días y horas laborales (lunes a viernes de 8:15 am a 1 pm y de 2 pm a 5:15 pm.)	Tiempo máximo de reemplazo de equipos: 24 horas.
4	Número máximo de reparaciones por equipo durante el contrato	Detalla la cantidad máxima de reparaciones que puede tener un equipo durante el servicio. En caso de superarse, debe ser reemplazado. Se considerarán todas las reparaciones que incluyan o no cambio de partes y/o piezas para reestablecer el servicio en el equipo. No se considerará las piezas consumibles propias del equipo (tambor, rodillo, fusor y cabezal de escritura/lectura) No se contabilizará como reparaciones, las visitas por mantenimiento preventivo que se hayan programado en coordinación con el Personal de Servicio designado por SILSA. Las reparaciones que puedan originarse debido al mal manejo del equipo por parte del usuario no se contabilizarán como reparaciones. El proveedor deberá demostrar de manera objetiva si el origen de la falla es por un mal uso del usuario.	5 reparaciones
5	Disponibilidad del servicio	EL PROVEEDOR debe asegurar una disponibilidad del servicio no menor al 98.2% mensual por equipo. Disponibilidad del servicio = (Total de horas mensuales reales disponibles por equipo/Total de horas teóricas disponibles por equipo) X100% Donde: El total de horas teóricas disponibles en el mes, se calcularán dentro del horario de trabajo establecido por SILSA en la Etapa de Planificación.	>= 98.2%
6	Nivel de satisfacción de calidad del servicio	Para evaluar el nivel de satisfacción de calidad del servicio, el PROVEEDOR deberá aplicar anualmente una encuesta de satisfacción al cliente a un mínimo del 70% de los usuarios de SILSA, la cual podrá ser realizada vía web. Para ello, la Entidad deberá brindar el listado de correos electrónicos de los usuarios para realizar la encuesta.	>=70% de las encuestas deberán tener calificación no menor a "Bueno"

Tabla.1 Niveles de servicio – Prestación Principal





"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Para cumplir con el tiempo de solución, EL PROVEEDOR podrá contar con equipos de respaldo, los cuales deberán encontrarse bajo custodia en la administración de los Gerentes del Servicio de SILSA o previa coordinación con SILSA en la Etapa de Planificación. El tiempo de reposición del equipo reemplazado no puede ser mayor a 15 días. Este equipo de respaldo puede ser nuevo o no y deberá ser igual o superior a las características técnicas del equipo ofertado cumpliendo en todo momento los niveles de servicio indicados en las presentes Bases. La cantidad de equipos de respaldo será calculada por EL PROVEEDOR, a razón de asegurar la disponibilidad del servicio y cumplimiento de las condiciones señaladas en las bases. Cabe precisar que el servicio prestado por los equipos de respaldo también está sujeto a los Acuerdos de Niveles de Servicio señalados en el presente documento.

Los equipos de respaldo deberán ser utilizados en caso sea necesario para asegurar la disponibilidad y cumplimiento de los SLA establecidos. En tal sentido el Gestor de Servicio podrá disponer de los equipos (previa coordinación con el Personal de Servicio designado por SILSA para el cumplimiento de los niveles de servicios acordados.

De la Mesa de Ayuda

El servicio deberá contar con un centro de atención y soporte (tipo mesa de ayuda) definido por el PROVEEDOR ubicado físicamente fuera de las instalaciones de SILSA, la cual recibirá mediante llamadas telefónicas o correo electrónico requerimientos y canalizará la resolución de incidentes, cambios y/o problemas que se presenten durante el servicio.

La mesa de ayuda deberá contar con una primera línea de atención no presencial que garantice que la comunicación de los usuarios se realice de manera centralizada y unificada no importando el medio de contacto (telefónico o correo) garantizando así una manera eficiente de contacto.

El servicio de mesa de ayuda deberá ser brindado por el PROVEEDOR 24x7x365. Para ello, debe contar con el equipamiento correspondiente para brindar un adecuado servicio.

Las funciones mínimas que deberá proveer el presente servicio son:



- Asignación de código de incidente o ticket de registro, proporcionado por la mesa de ayuda del PROVEEDOR.
- Manejo de información histórica de los requerimientos y solución a problemas registrados.
- Inventario de los recursos de hardware a administrar.
- Proporcionar soporte técnico al personal del Personal de Servicio designado por SILSA a fin de buscar solucionar telefónicamente los incidentes técnicos reportados relacionados al correcto funcionamiento de los equipos.
- En caso de no ser posible la solución de problemas en la primera línea, éste deberá direccionar el problema presentado a los técnicos de soporte para su solución respectiva, cumpliendo con los niveles de servicio establecidos.
- Controlar las atenciones realizadas por los técnicos y el estado de los incidentes, generando escalamiento de ser necesario.



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- Generar un registro por cada una de las soluciones brindadas, en la base de datos de conocimientos.
- Generar reportes estadísticos de incidentes registrados, en atención y solucionados.
- Gestionar los requerimientos de suministros, consumibles y partes requeridas para el correcto funcionamiento de los equipos.
- Gestionar las actualizaciones de versión del software de gestión instalado y la aplicación de parches de seguridad al servidor de impresiones, que forma parte de este servicio.
- Gestionar la aplicación de upgrades a los equipos instalados, los cuales deben ser previamente programados sin afectar la disponibilidad del servicio

De la Plataforma de Monitoreo y Gestión (Aplicable solo a Equipos Multifuncionales)

Como parte del servicio el PROVEEDOR debe proveer una plataforma de monitoreo y gestión que permita la administración de la totalidad de los equipos en forma óptima y proactiva. SILSA podrá acceder a esta plataforma vía web y su funcionamiento debe estar basado en una consola descentralizada mediante la cual se pueda realizar las configuraciones, controles, reportes y demás funcionalidades. Cabe indicar que en las configuraciones no se debe presentar inconsistencias (ejemplo: duplicidad de registros de usuarios, usuarios inactivos y otros) y evitar también las desconfiguraciones automáticas, luego de establecer la configuración.

La plataforma de software de monitoreo y gestión no será propiedad de SILSA; debe ser enmarcado en una suscripción de uso. La plataforma del software que se implemente en la solución debe contar con los permisos de uso para SILSA.

El software a proporcionar debe contar con la siguiente funcionalidad mínima:

- Administración de los Equipos Suministrados (Aplicable solo a impresoras Multifunciones)
- Debe permitir la prevención de fallas, diagnóstico y resolución de manera remota.
- Debe permitir visualizar en forma remota el estado de los consumibles de cada uno de los equipos instalados.
- Debe generar reportes por el uso y capacidades de impresión, incluyendo seguimiento de trabajos de la red, colas de impresión, dispositivos activos, alertas y/o reportes de error e informe de los consumibles.
- Debe contar con alarmas de eventos de operación de los equipos, tales como equipo activo y en red, fallas mecánicas, estado de consumibles, trabas de papel, entre otras.

De la Plataforma de Auditoría y Control (Aplicable solo a Equipos Multifuncionales)

Como parte del servicio el PROVEEDOR debe proveer una plataforma de auditoría (Accounting) de los trabajos realizados por los usuarios en los equipos (copias e impresiones).

SILSA podrá acceder a esta plataforma vía web y su funcionamiento debe estar basado en una consola descentralizada mediante la cual se pueda realizar las configuraciones, controles, reportes y demás funcionalidades.





"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

La plataforma de Auditoria deberá integrarse con el Directorio Activo de SILSA de la mejor forma posible; siempre y cuando los equipos que forman parte de la solución se encuentren en la misma red y hagan uso del equipamiento de impresión propio de este servicio.

La plataforma del software de auditoria no será propiedad de SILSA, debe ser enmarcado en una suscripción de uso. La plataforma del software que se implemente en la solución debe contar con los permisos de uso para SILSA.

En las sedes en donde no se considere un servidor de colas de impresión se debe implementar la auditoria a través de agentes, siendo responsabilidad de SILSA y EL PROVEEDOR que se mantenga el listado actualizado de los equipos a monitorear.

De incorporarse nuevos usuarios a alguna de las sedes de SILSA, ésta deberá realizar la instalación de los agentes con la finalidad de asegurar que la Plataforma de Auditoria y Control emita los reportes considerando el total de usuarios que están conectados a dichos equipos. De no haberse realizado el despliegue de dicho agente en los usuarios nuevos, EL PROVEEDOR deberá entregar el detalle de las IPs y/o el detalle del Nombre de Host, que han generado dicha impresión, con la finalidad de detectar los equipos que no cuentan con el agente instalado.

El software a proporcionar debe contar con la siguiente funcionalidad mínima:

- Auditoria, que proporcione, en tiempo real, el control de impresiones y copias por usuario.
- Debe permitir emitir reportes por usuarios, área y/o centro de costo, detallando el tamaño de papel y al menos el tipo de impresión (dúplex, simple), tipo de salida (blanco y negro/ color, fecha y hora de impresión).
- Debe permitir detallar los consumos de impresión en reportes personalizables.
- Podrá permitir la posibilidad de implementar políticas de impresión y asignar cuotas de impresión por usuario.
- Debe permitir no contabilizar las hojas impresas en blanco.

SILSA, no realizara pagos por hojas que NO hayan sido impresas (en blanco)

Si la solución propuesta para el Monitoreo, Gestión y/o Auditoria necesitase servidores y/o equipos para su correcto funcionamiento, el PROVEEDOR brindará, instalará y configurará los equipos (servidores) necesarios para la instalación de las aplicaciones; dicho equipamiento deberá cumplir con mínimo con las siguientes características técnicas:

- Espacio: 1 RU
- Procesador: 4 Cores, con mínimo 1.7Ghz
- Memoria RAM: 8Gb
- Disco duro: 1TB



Será de uso exclusivo para el cumplimiento del presente servicio. Así mismo deberá contar con un software de antivirus. El equipo servidor propuesto debe cumplir los niveles de servicios de "disponibilidad de servicio" fijados para el mismo.

EL PROVEEDOR, será responsable por la aplicación de parches de seguridad, mantenimiento preventivo por los equipos instalados, los cuales deben ser previamente programados.

Calle Los Negocios N° 336 - Surquillo, Lima
Teléfono: (511) 614-4600 anexo 624 – 654
www.silsa.com.pe



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Todas las coordinaciones previas serán realizadas en la Etapa de Planificación.

De la Capacitación Técnica

El PROVEEDOR deberá efectuar una capacitación técnica de los siguientes temas:

- Curso básico de capacitación teórica y práctica, en mantenimiento preventivo y uso de los equipos.
- Curso básico de uso de la plataforma de monitoreo y gestión del servicio de impresión.
- Curso básico de uso de la plataforma de auditoría del servicio de impresión.

Dichas capacitaciones se llevarán a cabo en ambientes especialmente acondicionados para dicho fin en SILSA, con una duración no menor a 2 horas en la parte teórica y 2 horas en la parte práctica, para un número no menor de 2 personas por SILSA. Previa coordinación con el Personal de Servicio designado por SILSA, la presente capacitación podrá darse por videoconferencia.

Se deberá emitir certificado a cada participante que apruebe la evaluación final.

El PROVEEDOR deberá hacer entrega del contenido total de los cursos en formato impreso y en medio magnético, para uso interno en SILSA. De darse la capacitación por videoconferencia, el material será colocado en algún repositorio del Proveedor.

El proceso de capacitación, deberá ser brindado en la Etapa de Implementación, por única vez.

De las Encuestas Anuales

Para evaluar el nivel de satisfacción de calidad del servicio, el PROVEEDOR deberá aplicar una encuesta de satisfacción al cliente a un mínimo del 70% de los usuarios de SILSA, la cual podrá ser realizada vía web.

Esta encuesta será aplicada una vez al año. El nivel de aceptación está definido por el 70% de las encuestas que deberán tener calificación no menor a "Bueno", La obtención de un nivel menor será sujeto a la Penalidad por Incumplimiento en el Nivel de Satisfacción de Calidad del Servicio

El resultado de las encuestas anuales efectuadas debe ser entregado a los siete (07) días de transcurrido el semestre correspondiente.

El formato de la encuesta se encuentra en el ANEXO E.

7.2. Requisitos del proveedor:

7.2.1. CARACTERÍSTICAS O PERFIL DEL PROVEEDOR

El PROVEEDOR deberá ser representante o distribuidor oficial autorizado de la marca de los equipos ofertados, esto en el caso de que el PROVEEDOR no sea fabricante o dueño de la marca o subsidiaria local de la marca en el país, para tal fin deberá presentar un certificado emitido por el fabricante que acredite su afiliación como distribuidor o representante oficial autorizado.

7.3. Del personal Clave

7.3.1. PERSONAL DEL CLAVE

Calle Los Negocios N° 336 - Surquillo, Lima
Teléfono: (511) 614-4800 anexo 624 – 654
www.silsa.com.pe





"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

A continuación, se describen los perfiles y responsabilidades del equipo propuesto para el servicio

Gestor de Servicio (01):

Formación Académica: Bachiller en: Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería Industrial, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Computación y Sistemas y/o Ingenierías relacionadas a Tecnología de Información (ver sección de Precisiones, literal d)

Experiencia: Experiencia comprobada no menor a tres (3) años, en el cargo de Gerente o Jefe, en la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones y/o Gestión de Servicios de TI.

Capacitación:

- Curso o taller en ITIL Foundations (24 horas lectivas) o Certificación ITIL Foundations, realizados a partir del 2007.
- Curso o taller en Gestión de Proyectos basado en la Guía del PMBOK® (30 horas lectivas) o Certificación Project Management Professional (PMP).

Función Principal: Administrar y conducir el servicio de impresión, informando a SILSA al respecto mediante reuniones programadas y reportes de gestión y estado.

Sus responsabilidades son:

- Revisar el plan de trabajo y las responsabilidades contractuales de ambas partes con el Personal de Servicio designado por SILSA, así como el equipo del Servicio.
- Elaborar informes mensuales y revisarlos con el Personal de Servicio designado por SILSA.
- Notificar a SILSA de cualquier falla o problema que afecte la disponibilidad del servicio provisto por EL PROVEEDOR.
- Permanecer en continuo contacto con el Personal de Servicio designado por SILSA, para definir los posibles problemas o cambios que se deban realizar en los equipos.
- Supervisar que el ambiente de recepción de los equipos cumpla con las condiciones ambientales y eléctricas adecuadas que permitan su correcto funcionamiento.
- Ejecutar las actividades y procedimientos acordados de acuerdo al cronograma y en coordinación con las partes interesadas, asegurando la calidad de los servicios acordados.
- Mantener al día la documentación de los reportes de problemas y sus soluciones.
- Informar acerca del desempeño de acuerdo a los niveles de servicio requeridos, mediante reportes mensuales y reuniones periódicas, según requerimientos y acuerdos con SILSA.
- Presentar los reportes e informes a SILSA en formato impreso y electrónico en formato de hoja de cálculo.
- Coordinar todo cambio de infraestructura que afecte los niveles de servicio, con el Personal de Servicio designado por SILSA, con la debida anticipación.
- Coordinar con el personal de SILSA los aspectos técnicos a que haya lugar.
- Administrar el Procedimiento de Control de Cambios.





"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- Elaborar en conjunto con SILSA el procedimiento de inspección del servicio por parte de este último.
- Participar en las reuniones mensuales previamente establecidas con el Personal de Servicio designado por SILSA.

Administrador de Plataforma de Monitoreo y Gestión (01):

Formación Académica: Bachiller en: Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería Industrial, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Computación y Sistemas y/o Ingenierías relacionadas a Tecnología de Información (ver sección de Precisiones, literal d)

Experiencia: Experiencia comprobada no menor a dos (2) años en la Gestión de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicaciones y/o Gestión de Servicios de Tecnologías de Información y/o la Gestión de proyectos de telecomunicaciones y/o infraestructura tecnológica.

Capacitación:

- Certificación en la plataforma de monitoreo y gestión. Se considerará que el certificado sea emitido por el distribuidor autorizado o representante local de la marca de la plataforma de monitoreo y gestión ofertada.
- Curso o taller en ITIL Foundations (24 horas lectivas) o Certificación ITIL Foundations, realizados a partir del 2007.

Función Principal: Administrar y operar la plataforma de monitoreo y gestión, incluyendo la atención de incidentes y de requerimientos.

Sus responsabilidades son:

- Administrar la plataforma de monitoreo y gestión.
- Atención de incidentes sobre la plataforma tecnológica de monitoreo y gestión.
- Realizar la atención de requerimientos sobre la plataforma, de acuerdo a lo definido en la línea base.
- Proveer la información necesaria para la generación de reportes.
- Creación y aplicación de políticas que mejoren la calidad del servicio, de acuerdo a lo definido en la línea base.
- Proveer análisis de la información contenida dentro de la plataforma de monitoreo y gestión, para brindar recomendaciones y sugerencias relacionadas al servicio de impresión.

Precisiones:

- a. Se precisa, que los perfiles brindados por el Postor, deben ser cubiertos por personal independiente en cada perfil.
- b. Incidente: Cualquier inconveniente que se presente en la operación normal del servicio.
- c. Niveles de servicio: Elemento que permite cuantificar objetivamente la eficiencia con la que EL CONTRATISTA está brindado el servicio.
- d. Se considerará como Ingenierías relacionadas a Tecnología de Información, a las siguientes carreras profesionales: Ingeniería Informática y/o Ingeniería Industrial y de Sistemas y/o Ingeniería de Sistemas e





"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Informática y/o Ingeniería de Sistemas Empresariales y/o Ingeniería de Software y/o Ingeniería de Sistemas de Información y/o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes y/o Ingeniería de Computación y de Sistemas y/o Ingeniería Informática y de Sistemas y/o Ingeniería de Redes y Comunicaciones y/o Ingeniería de Seguridad Informática y/o Ingeniería Empresarial y de Sistemas y/o Ingeniería de Estadística e Informática y/o Ingeniería de Sistemas y Cómputo y/o Ingeniería de Sistemas e Informática y/o Ingeniería Computación e Informática y/o Ingeniería Computación y/o Licenciada en Computación.

7.3.2. PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE PERSONAL

El equipo de trabajo descrito en las bases es una referencia mínima que se requiere para la prestación del servicio, El Proveedor debe cumplir obligatoriamente con el mínimo requerido pudiendo ampliar estos a su criterio y metodología. Cualquier contratación adicional se encuentra fuera del alcance de este proceso y deberá ser manejado con un procedimiento de control de cambio.

Es posible rotar/reemplazar al personal destinado a la prestación del servicio, pero salvo fuerza mayor, El Proveedor deberá informar sobre este cambio con 15 días calendarios de anticipación y deberá asegurarse que se produzca la transferencia de conocimiento sin perjudicar el servicio, retrasos producidos por la rotación/remplazo del personal se sujetaran a las penalidades definidas en las bases. Solo para el caso de fuerza mayor debidamente sustentado se otorgará un plazo de 30 días calendario para su reposición. Sin embargo, el contratista se obliga a la ampliación del cronograma para cubrir los retrasos que se produzcan como consecuencia de la rotación/remplazo. El personal que se incorpore deberá poseer como mínimo igual perfil que el del personal solicitado en las Bases, La Entidad se reserva el derecho de solicitar el cambio de personal cuando se acredite de manera objetiva el incumplimiento del perfil, sin perjuicio de las penalidades a las que hubiere lugar.

7.4. PERSONAL DE SILSA

Personal de Servicio:

Sus responsabilidades son:

- Dar conformidad al Plan de Trabajo presentado por el PROVEEDOR en un plazo no mayor a cinco (05) días calendario.
- Realizar el seguimiento de los compromisos contractuales se cumplan.
- Mantenerse informado sobre el mantenimiento de los equipos y actualización de los procedimientos de operación del servicio.
- Mantener comunicación formal con todo el personal que participa en la prestación del servicio, tanto de SILSA como de EL PROVEEDOR, tanto a nivel ejecutivo como a nivel operativo.
- Coordinar la participación de todas las áreas involucradas de SILSA, en la totalidad de las actividades relacionadas con la prestación del servicio.
- Dirigir y responder por el adecuado desarrollo del procedimiento para control de cambios al servicio, manteniendo al día la documentación de los cambios.
- Dirigir y responder por el adecuado desarrollo del manejo de problemas en el servicio.





"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

- Mantener actualizada la documentación sobre el estado del servicio y el registro histórico de los eventos desarrollados y sus causales con base en la información proporcionada por EL PROVEEDOR.
- Coordinar y facilitar la relación con las áreas de SILSA que se requiera.
- Dar respuesta a la encuesta de satisfacción al cliente que permite evaluar el nivel de satisfacción de calidad del servicio del PROVEEDOR. El tiempo máximo es de cuatro (04) días calendario para tal fin.

8. CONDICIONES CONTRACTUALES:

8.1. PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN PRINCIPAL:

Los servicios materia de la presente contratación se prestarán en el plazo de TREINTA Y SEIS (36) meses o hasta agotar el monto contratado, conforme al siguiente detalle:

8.1.1. Plazo de la Etapa de Planificación

En esta etapa inicial el PROVEEDOR ganador tiene máximo quince (15) días calendarios computables a partir del día siguiente hábil de suscrito el contrato para presentar el Plan de Trabajo incluyendo un cronograma final de implementación del servicio a SILSA, este cronograma debe respetar los plazos establecidos en el ANEXO F.

El Plan de Trabajo debe ser aprobado mediante acta por el funcionario a cargo del área usuaria, previo informe técnico del personal designado por SILSA en un plazo máximo de cinco (05) días calendario.

8.1.2. Plazo de la Etapa de Implementación

Esta etapa tiene como un plazo máximo de 30 días calendario contados a partir del día siguiente de suscrito el acta de aprobación del Plan de Trabajo. El periodo de implementación del servicio en SILSA se describe en el ANEXO F.

8.1.3. Plazo de Etapa de Transición de Salida de los equipos

Esta fase se ejecutará finalizada la Fase de Operación (culminación del contrato) y tendrá una duración máxima de treinta (30) días calendarios.

Para mayor entendimiento de las Etapas y/o Fases del servicio se brinda cuadro resumen:

ETAPA	INICIO	DURACION	FINALIZA
PLANIFICACION	Al día siguiente calendario, de haberse suscrito el contrato.	Máximo 15 días calendarios	Con la aprobación del plan de trabajo por Personal de Servicio designado por SILSA.
IMPLEMENTACION	Al día siguiente calendario de finalizado la etapa anterior.	Máximo 30 días calendarios, contados a partir del día siguiente de suscrito el acta de aprobación del Plan de Trabajo, salvo se haya definido un cronograma de despliegue diferente durante la etapa de Planificación.	Con la aprobación del Acta definitiva de equipos por parte del Personal de Servicio designado por SILSA.





"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

OPERACIÓN	Al día siguiente calendario de suscrito el Acta de Conformidad de la transición; en el caso de retraso del plazo para otorgar la conformidad descrita en el párrafo anterior, se dará por iniciada la Operación del servicio.	36 meses	Cumplida la duración de la etapa.
TRANSICION DE SALIDA	Al día siguiente calendario de finalizado la etapa anterior.	30 días calendarios	Suscrita el Acta de Cierre de El Contrato.

Se precisa que los entregables deben ser remitidos por la mesa de partes virtual y/o física.

En sitio: Calle los Negocios 336 – Surquillo

Virtual: <https://facilita.gob.pe/t/1485>

8.2. FORMA DE PAGO:

SILSA realizará el pago de la prestación del servicio en treinta y seis (36) pagos mensuales.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por EL PROVEEDOR, SILSA deberá contar con la siguiente documentación:

- Informe del funcionario responsable del área usuaria de SILSA, previo informe técnico del personal asignado por SILSA para la verificación del cumplimiento del servicio ejecutado según las características, términos y condiciones del contrato.
- Comprobante de pago.
- Copia de Contrato.

SILSA se compromete a realizar el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en forma mensual.

La forma de pago mensual establecida es la siguiente:

Si: Volumen Producido Mensual \leq Volumen Base Mensual

Entonces: CostoMensual = Cuota Base

Si: Volumen Producido Mensual $>$ Volumen Base Mensual

Entonces: CostoMensual = Cuota Base + (ConsumoVariable \times PrecioUnitario)

Donde: Cuota Base = Volumen Base Mensual \times Precio Unitario



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

$\text{Volumen Base Mensual} = 0.75 \times \text{Volumen estimado mensual}$

El "Volumen estimado mensual" es el valor determinado en el ANEXO D para SILSA, solo se considera la cantidad de páginas impresas y fotocopias.

$\text{Consumo Variable} = \text{Volumen Producido Mensual} - \text{Volumen Base Mensual}$

El "Volumen Producido Mensual" corresponde solamente a la cantidad de páginas impresas y/o fotocopias producidas en el mes a pagar.

Esta fórmula se aplicará para cada ítem, presente en el servicio

Precisiones:

De no consumirse durante el mes de servicio el Volumen Base Mensual de SILSA, ésta pagará al PROVEEDOR el importe mensual correspondiente al Volumen Base Mensual, precisando que se transferirá internamente el importe económico equivalente a la cantidad de Volumen Base Mensual no consumida, hacia una cuenta interna tipo "cuenta corriente" de consumo con el objetivo que SILSA no pierda ese importe económico no consumido.

Esta cuenta corriente, deberá ser consumida en los meses siguientes de servicio, con los excedentes que se tenga en el mes en curso.

Sin perjuicio a lo señalado en el punto anterior, cada seis (06) meses durante el servicio, se hará una revisión en el cual se compense el monto excedente acumulado en la cuenta corriente, con la respectiva cuota mensual del servicio; esto con el objetivo de evitar el crecimiento desmesurado de la cuenta corriente durante el servicio.

SILSA podrá "canjear" (durante el proceso de cancelación mensual) el consumo adicional de un tipo de servicio de impresión con el importe no consumido de otro tipo de impresión. Para ello, los valores de canje serán calculados de la equivalencia entre los precios unitarios involucrados.

Frente a un escenario de emergencia sanitaria, aislamiento social u otros debidamente sustentada, en el cual SILSA se vea imposibilitada en consumir su línea base mensual, el servicio podrá ingresar (durante el plazo coordinado) a un estado de "suspensión" total o parcial. Ante ello, PROVEEDOR y SILSA deberán extender la finalización del contrato en el plazo equivalente impactado.

Se deberá tener en consideración que el consumo total mensual de copias y/o impresiones efectivas por cada equipo deberá llevar un control a través de la auditoría. De existir alguna diferencia, EL PROVEEDOR deberá identificar la causa con la finalidad de contabilizar las impresiones, siempre que éstas sean atribuibles a un usuario de SILSA.

Si el PROVEEDOR no cumpliera con entregar los equipos de acuerdo al cronograma establecido en el ANEXO F, el Volumen Base debe ser calculado de acuerdo al porcentaje de entrega de los equipos.

$\text{Porcentaje Entregado} = \text{Nro Equipos Entregados} / \text{Nro Equipos a Entregar} \times 100\%$

$\text{Volumen Base} = \text{Volumen Base Mensual} \times \text{Porcentaje Entregado}$

Sin perjuicio de lo indicado, se aplicarán las penalidades correspondientes por la entrega tardía de los equipos, según la sección De las penalidades.





"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

8.3. CONFORMIDAD DEL SERVICIO:

La conformidad del servicio será emitida por el funcionario y/o personal a cargo del área usuaria, previo informe técnico de cumplimiento de condiciones contractuales emitido por el personal designado por SILSA.

8.4. PENALIDADES.

8.4.1. Penalidad por mora:

En caso de retraso injustificado del Contratista en la ejecución de la prestación objeto del contrato, SILSA aplicará penalidad por mora por cada día de retraso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

8.4.2. Otras penalidades:

Penalidad por Incumplimiento del Tiempo Máximo de Solución por Equipo

Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
En caso de incumplimiento del tiempo máximo de solución, se aplicará una penalidad, la cual se calculará teniendo como referencia los acuerdos de niveles de servicio indicados anteriormente.	<p>El incumplimiento de los mismos generará una penalidad que se aplicará automáticamente y será calculada de acuerdo a la siguiente fórmula:</p> $PMTITMS = 0.20 \times \text{Cuota Mensual} \times \frac{\text{Nro. Incidentes incumplidos}}{\text{Nro. Total de Equipos}}$ <p>Donde: PMTITMS=Penalidad mensual total por incumplimiento del tiempo máximo de solución</p>	<p>Se inicia con la recepción del informe mensual el cual se basa en el formato de informe de gestión mensual establecido en la fase de planificación del servicio. El cual reporta el uso de los servicios y los niveles de servicio alcanzados, así como las recomendaciones para la mejora de los mismos.</p> <p>SILSA debe validar que dentro del contenido del informe mensual el proveedor detalle y sustente cronológicamente las atenciones de los equipos del servicio, SILSA debe validar el cumplimiento de los tiempos máximos de soluciones por equipo en atención a las incidencias reportadas.</p> <p>De existir observaciones en el informe presentado por el proveedor, SILSA elabora un informe de observaciones que es enviado al proveedor para su levantamiento de observaciones y posterior devolución a SILSA; respetando los plazos establecidos en la Ley de Contrataciones.</p> <p>Si el levantamiento de observaciones presentado por el proveedor no justifica el retraso ocasionado en la ejecución del servicio. Se ejecutará la penalidad. Dicha penalidad formará parte del informe de conformidad mensual provisto por SILSA al proveedor.</p> <p>Caso contrario, no se aplica penalidad por retraso en la ejecución del servicio por motivo de incumplimiento del tiempo máximo de solución por equipo.</p>





"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Penalidad por Incumplimiento del Tiempo Máximo de Reemplazo de Equipos

Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
En caso de incumplimiento del tiempo máximo de reemplazo de equipos, se aplicará una penalidad, la cual se calculará teniendo como referencia los acuerdos de niveles de servicio indicados anteriormente.	<p>El incumplimiento de los mismos generará una penalidad que se aplicará automáticamente y será calculada de acuerdo a la siguiente fórmula:</p> $PMTMRE = \text{Días Retraso} \times \text{Penalidad Diaria}$ <p>Donde:</p> $PMTMRE = \text{Penalidad mensual total por incumplimiento del tiempo máximo de reemplazo de equipos}$ $\text{Penalidad Diaria} = \frac{\text{Monto Mensual}}{\text{Nro. Total de Equipos}}$	<p>Se inicia con la recepción del informe mensual el cual se basa en el formato de informe de gestión mensual establecido en la fase de planificación del servicio. El cual reporta el uso de los servicios y los niveles de servicio alcanzados, así como las recomendaciones para la mejora de los mismos.</p> <p>ii. SILSA debe validar que dentro del contenido del informe mensual el proveedor detalle y sustente cronológicamente las atenciones de los equipos del servicio, SILSA debe validar el cumplimiento de los tiempos máximos de reemplazo por equipo en atención a las incidencias reportadas y diagnosticadas como reemplazo de equipos.</p> <p>iii. De existir observaciones en el informe presentado por el proveedor, SILSA elabora un informe de observaciones que es enviado al proveedor para su levantamiento de observaciones y posterior devolución a SILSA; respetando los plazos establecidos en la Ley de Contrataciones.</p> <p>iv. Si el levantamiento de observaciones presentado por el proveedor no justifica el retraso ocasionado en la ejecución del servicio, se ejecutará la penalidad. Dicha penalidad formará parte del informe de conformidad mensual provisto por SILSA al proveedor. Caso contrario, no se aplica penalidad por retraso en la ejecución del servicio por motivo de incumplimiento del tiempo máximo de reemplazo de equipos.</p>

Penalidad por Incumplimiento en la Disponibilidad del Servicio

Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
Si durante la prestación del servicio surgieran	<p>El incumplimiento de los mismos generará una penalidad que se aplicará automáticamente y será calculada de acuerdo a la siguiente fórmula:</p> $\text{Penalidad mensual total} = \Sigma \text{Penalidad mensual por equipo}$	Se inicia con la recepción del informe mensual, el cual se basa en el formato de informe de gestión mensual



Calle Los Negocios N° 336 - Surquillo, Lima
Teléfono: (511) 614-4600 anexo 624 - 654
www.silsa.com.pe



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

<p>interrupciones o ineficiencias en el servicio, se aplicará una penalidad, la cual se calculará teniendo como referencia los niveles de disponibilidad del servicio indicados en las bases del proceso de selección.</p>	<p>La penalidad mensual por equipo estará determinada por:</p> $\text{Penalidad mensual por equipo} = \left(\frac{S}{\text{Horas Teóricas}} \times 100 \right) \times \text{Cuota Mensual} \times (0.982 - \text{SLA Disponibilidad})$ <p style="text-align: center;">Nro. Total de Equipos</p> <p>Donde:</p> $\text{Horas Teóricas} = \frac{\text{Total de horas mensuales teóricas por equipo} \times \text{SLA Disponibilidad}}{\text{Total de horas mensuales reales disponibles por equipo}}$ <p>El total de horas reales y el total de horas teóricas disponibles en el mes, se calcularán dentro del horario de trabajo establecido por SILSA en la Etapa de Planificación.</p>	<p>establecido en la fase de planificación del servicio. El cual reporta el uso de los servicios y los niveles de servicio alcanzados, así como las recomendaciones para la mejora de los mismos.</p> <p>ii. SILSA debe validar que dentro del contenido del informe mensual el proveedor detalle y sustente la disponibilidad del servicio alcanzado. SILSA debe validar el cumplimiento de la disponibilidad del servicio.</p> <p>iii. De existir observaciones en el informe presentado por el proveedor, SILSA elabora un informe de observaciones que es enviado al proveedor para su levantamiento de observaciones y posterior devolución a SILSA; respetando los plazos establecidos en la Ley de Contrataciones.</p> <p>iv. Si el levantamiento de observaciones presentado por el proveedor no justifica el incumplimiento de disponibilidad ocasionado en la ejecución del servicio, se ejecutará la penalidad. Dicha penalidad formará parte del informe de conformidad mensual provisto por SILSA al proveedor.</p> <p>Caso contrario, no se aplica penalidad por retraso en la ejecución del servicio por motivo de incumplimiento en la disponibilidad del servicio.</p>
--	---	---



Penalidad por Incumplimiento en el Nivel de Satisfacción de Calidad del Servicio

Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
Si durante la prestación del servicio surgiera insatisfacción de la calidad del	<p>El incumplimiento de los mismos generará una penalidad que se aplicará automáticamente y será calculada de acuerdo a la siguiente fórmula:</p> <p>Si SLA Nivel Satisfacción <70%, entonces:</p>	<p>Se inicia con la recepción del resultado de la encuesta anual, la cual se basa en el formato detallado en el ANEXO E. El cual reporta el nivel de satisfacción de la calidad del servicio.</p>

Calle Los Negocios N° 336 - Surquillo, Lima
Teléfono: (511) 614-4600 anexo 624 – 654
www.silsa.com.pe



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

<p>mismo, se aplicará una penalidad, la cual se calculará teniendo como referencia el nivel de calidad del servicio indicados en las bases del proceso de selección.</p>	<p>$\text{Penalidad} = \frac{(0.1 \times \text{Monto Total Contrato})}{4}$</p> <p>Esta penalidad se aplicará por cada ocurrencia.</p>	<p>SILSA debe validar que dentro de los resultados de la encuesta anual el proveedor detalle y sustente el nivel de satisfacción de calidad de servicio alcanzado, SILSA debe validar el cumplimiento del nivel de satisfacción de calidad del servicio.</p> <p>De existir observaciones en los resultados de la encuesta anual presentados por el proveedor, SILSA elabora un informe de observaciones que es enviado al proveedor para su levantamiento de observaciones y posterior devolución a SILSA; respetando los plazos establecidos en la Ley de Contrataciones.</p> <p>Si el levantamiento de observaciones presentado por el proveedor no justifica el incumplimiento del nivel de satisfacción de calidad del servicio ocasionado en la ejecución del servicio, se ejecutará la penalidad. Dicha penalidad formará parte del informe de conformidad mensual provisto por SILSA al proveedor.</p> <p>Caso contrario, no se aplica penalidad por retraso en la ejecución del servicio por motivo de incumplimiento del nivel de satisfacción de calidad del servicio.</p>
--	--	--

9. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de UN (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por SILSA.

10. CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN

10.1. Confidencialidad:

- El Contratista y su personal se obligan a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre todos los documentos e informaciones de SILSA a los que tenga acceso durante y al término de la ejecución de la presente contratación. En tal sentido, el Contratista y su personal deberán abstenerse de divulgar tales documentos e informaciones, sean en forma directa o indirecta, a personas naturales o jurídicas, salvo autorización expresa y por escrito de SILSA. Asimismo, el Contratista y su personal convienen en que toda la información en virtud de la presente contratación es confidencial y de propiedad de SILSA, no pudiendo el Contratista y su personal usar dicha información para uso propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas establecidas en el presente requerimiento.
- El Contratista se compromete a cumplir con lo indicado en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales su reglamento y sus demás normas complementarias y modificatorias. Los datos de carácter personal entregados por SILSA al Contratista y su personal, y obtenidos por estos durante la ejecución de la prestación, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines del documento contractual.
- El Contratista que tenga acceso a información durante la ejecución de la prestación, deberá mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad de la misma,



Calle Los Negocios N° 336 - Surquillo, Lima
Teléfono: (511) 814-4600 anexo 624 - 654
www.silsa.com.pe



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

bajo responsabilidad de las acciones legales pertinentes por parte de SILSA. La utilización, divulgación o modificación no autorizada, así como la adulteración de la información, genera responsabilidad administrativa, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y/o penales a que hubiera lugar. Asimismo, el Contratista y su personal se hacen responsables por la divulgación de información que se pueda producir, asumiendo el pago de indemnización por daños y perjuicios que la autoridad competente determine.

- El Contratista deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para que sus trabajadores, directores, accionistas, proveedores y/o cualquier persona que tenga relación con el Contratista no divulgue a ningún tercero los documentos e informaciones a los que tenga acceso, sin autorización expresa y por escrito de SILSA, garantizando la seguridad de los datos de carácter personal y evitar alteraciones.
- El Contratista durante la ejecución de la presente contratación, en el marco de la seguridad de la información implementada en SILSA, se compromete a comunicar si nota o sospecha cualquier debilidad en la seguridad de los sistemas, infraestructura o servicios, a través del área solicitante o de los puntos de vigilancia de SILSA.
- El proveedor adjudicado deberá presentar una declaración jurada, como parte de la documentación para el perfeccionamiento del contrato, comprometiéndose a guardar la adecuada reserva de la contratación realizada.

10.2. Cláusula Anticorrupción

El proveedor deberá garantizar 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 objeto de la prestación.

Asimismo, el proveedor se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución de la prestación, 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 proveedor se compromete a comunicar a las autoridades competentes cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y adoptar las medidas apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas; y comunicar el hecho a través del Canal de Denuncias disponibles en la página institucional de SILSA.

El proveedor afirma con carácter de declaración jurada que no ha cometido o cuenta con sentencia consentida o ejecutoriada por delitos de concusión, peculado, enriquecimiento ilícito, tráfico de influencias, corrupción, lavado de activos y financiamiento del terrorismo, así como delitos cometidos en remates o procedimientos de selección o delitos equivalentes en otros países.

El proveedor 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



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

El proveedor es consciente que, de no cumplir con lo anteriormente expuesto, SILSA podrá resolver el contrato e iniciar las acciones administrativas, civiles y/o penales que correspondan según la normativa vigente.



Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho

ANEXOS

ANEXO A – CANTIDAD DE EQUIPOS MINIMOS POR SEDE

Sede	Área	Impresoras por Sede						Cantidad Total de Equipos
		Multifuncional					Gama Baja	
		Gama Alta			Gama Media			
		A3 B/N	A4 Color	A4 B/N	A4 Color	A4 B/N		
SEDE CENTRAL	Administrativos	2	2	4	3	6	8	25
ALMACEN	Archivo Central					1		1
ALMACEN	Almacen Central					1	2	3
LIMA	Hospital Almenara Asistencial - Area			1				1
LIMA	Hospital Almenara Perifericos - Area			1				1
LIMA	Hospital Rebagliati - Area			1				1
LIMA	Complejo Arenales - Area					1		1
LIMA	Hospital INCOR - Area					1		1
LIMA	Hospital Angamos - Area					1		1
LIMA	Hospital Sabogal - Area					1		1
LIMA	Hospital Negreiros - Area					1		1
LIMA	CAM Mirones - Sede Hosp. Almenara					1		1
LIMA	CERPS Callao - Sede Hosp. Sabogal					1		1
LIMA	Hospital Cañete - Sede Hosp. Angamos					1		1
AMAZONAS	Hospital I "Higos Urco" Chachapoyas					1		1
ANCASH	Servicio Limpieza Ancash					1		1
APURIMAC	Servicio Limpieza Apurímac					1		1
AREQUIPA	Oficina Supervisores - Hosp. Nacional Sequin					1		1
	Almacen - Hosp. Nacional Sequin					1		1
	Oficina de Cerro alegre					1		1
AYACUCHO	Servicio Limpieza Ayacucho					1		1
CAJAMARCA	Servicio Limpieza Cajamarca					1		1
CUSCO	Oficina Calle Hipolito Unanue 52B					1		1
	Almacen Hosp. Adolfo Guevara					1		1
CHINCHA	Servicio Limpieza Chincha					1		1
JAEN	Servicio Limpieza Jaen					1		1
ICA	Servicio Limpieza Ica					1		1
JULIACA	EsSalud y Derrama Magisterial (Juliaca)					1		1
JUNIN	Oficina Essalud Hosp. Nac. Ramiro Priale					1		1
	EsSalud y Derrama Magisterial (Oroya)					1		1
LAMBAYEQUE	Oficina Calle Jose Baquijano 563					1		1
	Oficina Hosp. Almanzor					1		1
LA LIBERTAD	Hospital Alta Complejidad					1		1
	Hospital Victor Lazarte					1		1
	Oficina Silsa Trujillo					1		1
	Hospital Chao					1		1
	Hospital Chocope					1		1



Calle Los Negocios N° 336 - Surquillo, Lima
Teléfono: (511) 814-4600 anexo 624 – 654
www.silsa.com.pe



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

LORETO	EsSalud y Derrama Magisterial (Loreto)					1		1
PASCO	Oficina Hosp. Essalud II Pasco					1		1
	Almacén Hosp. Essalud II Pasco					1		1
PIURA	Oficina Essalud Hosp. III Cayetano Heredia					1		1
	Hosp. Essalud I Sullana					1		1
	Hosp. Essalud II Jorge Reategui Delgado					1		1
PUNO	Servicio Limpieza Puno					1		1
SAN MARTIN	Derrama Magisterial (San Martín)					1		1
CAÑETE	Oficina Av. Mariscal Benavides					1		1
HUACHO	Hosp. Essalud Gustavo Lanata					1		1
TACNA	JEFE DE UNIDAD					1		1
Total		2	2	7	3	50	10	74

ANEXO B – CARACTERISTICAS TECNICAS Y OPERATIVAS MINIMAS DE LOS EQUIPOS

GAMA BAJA

IMPRESORA B/N 1

CARACTERISTICAS TECNICAS MINIMAS

N°	Característica	Requerimiento Mínimo
1	Función	Impresora de gama baja
2	Tecnología	Láser o LED monocromático
3	Velocidad de Impresión B/N A4	Normal: Hasta 40 ppm Alta Velocidad hasta 42 ppm A doble cara: Hasta 31 ppm
4	Resolución de impresión	Hasta 1,200 x 1,200 ppm
5	Memoria RAM (Mínima)	Mínimo 128 MB hasta 1GB
6	Velocidad del procesador	Mínimo 450 Mhz
7	Tarjeta de Red/ conectividad	USB 2.0 de alta velocidad, red Gigabit Ethernet 10/100/1000
8	Controladores	Windows 7 o posteriores (32 y 64 bits) / Linux
9	Lenguajes de impresión y fuentes soportadas	PCL 6, Emulación PostScript y PDF
10	Tamaños de papel soportados	A4 / Carta / A5 / B5 / Oficio, sobres, etc.
11	Bandejas de entrada de papel	bandeja de entrada 1 para 100 hojas, bandeja de entrada 2 para 250 hojas
12	Capacidad de bandeja de salida	Hasta 150 hojas
13	Tiempo de salida de la primera página	6,5 segundos
14	Volumen de impresión Mensual en Páginas (Recomendado)	De 1500 a 7500 páginas al mes
15	Ciclo de Trabajo (duty cycle)	Hasta 120,000 paginas
16	Alimentación	Requisitos: De 220 a 240 VCA con tecnología Energy Star
17	Otros	Pantalla LCD a color no táctil Impresión a doble cara de modo automático





"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

GAMA MEDIA

IMPRESORA B/N 2

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS

N°	Característica	Requerimiento Mínimo
1	Función	Impresión, copia, escaneado
2	Tecnología	Láser o LED monocromático
3	Velocidad de Impresión/Copiado B/N A4	Mínimo 50 ppm
4	Resolución de impresión/Copia/Escaneo	Hasta 1,200 x 1,200 ppm / Hasta 600 x 600 ppp / Hardware: Hasta 600 x 600 ppp; Óptica: Hasta 600 ppp
5	Memoria RAM (Mínima)	Estándar: 1,25 GB (impresora), 500 MB (escáner); Máximo: 3.75 GB
6	Disco Duro	Mínimo 320GB / Opcional en caso la tecnología permita impresión de documentos de tamaño grande
7	Velocidad del procesador	Mínimo 1.2 GHZ
8	Tarjeta de Red/ conectividad	USB 2.0 de alta velocidad, red Gigabit Ethernet 10/100/1000
9	Controladores	Windows 7 o posteriores (32 y 64 bits) Windows Server 2003 o posteriores (32 y 64 bits). Unix / Linux Sistemas Operativos Móviles (iOS / Android).
10	Lenguajes de impresión y fuentes soportadas	PCL 6, Emulación PostScript y PDF
11	Tamaños de papel soportados	A4 / Carta /A5 / B5 / Oficio, sobres, etc.
12	Bandejas de entrada de papel	bandeja de entrada 1 multiusos para 100 hojas, bandeja de entrada 2 para 550 hojas
13	Capacidad de bandeja de salida	Mínimo 250 hojas
14	Tiempo de salida de la primera página	7 segundos
15	Volumen de impresión Mensual en Páginas (Recomendado)	De 4000 a 15000 páginas al mes
16	Ciclo de Trabajo (duty cycle)	Hasta 150,000 paginas
17	Consumibles	Originales de la misma marca del fabricante. No compatibles
18	Alimentación	Requisitos: De 220 a 240 VCA con tecnología Energy Star
19	Otros	Pantalla LCD a color táctil 6" mínimo. Panel de Control: Táctil. Integrado al Equipo y con software de Administración. Impresión y copiado a doble cara de modo automático Zoom de copiado (25% a 400%). Permite la impresión en modo seguro (impresión con password) Permite asignar clave de uso por usuario para el servicio de Copiado. Cuenta con alimentador automático de documentos (ADF), como mínimo 100 hojas con escaneo a doble cara de una sola pasada. Cuenta con el servicio de escaneo para archivar en carpeta, enviar a mail (autenticación y LDAP), escaneado a PDF, PDF/A, XPS con capacidad de búsqueda. Formato del archivo de digitalización: PDF, JPEG, TIFF, MTIFF, xPS, PDF/A Permite integrarse con el Active Directory.





"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

GAMA ALTA

IMPRESORA B/N 3

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS

N°	Característica	Requerimiento Mínimo
1	Función	Impresión, copia, escaneado
2	Tecnología	Láser monocromático
3	Velocidad de Impresión/Copiado B/N A4	Mínimo 55 ppm
4	Resolución de Impresión/Copia/Escaneo	Hasta 1,200 x 1,200 ppm / Hasta 600 x 600 ppp / Hardware: Hasta 600 x 600 ppp; Óptica: Hasta 600 ppp
5	Memoria RAM (Mínima)	1.5 GB
6	Disco Duro	Mínimo 320GB
7	Velocidad del procesador	Mínimo 1.2 GHZ
8	Tarjeta de Red/ conectividad	USB 2.0 de alta velocidad, red Gigabit Ethernet 10/100/1000
9	Controladores	Windows 7 o posteriores (32 y 64 bits) Windows Server 2003 o posteriores (32 y 64 bits). Unix / Linux Sistemas Operativos Móviles (iOS / Android).
10	Lenguajes de impresión y fuentes soportadas	PCL 6, Emulación PostScript y PDF
11	Tamaños de papel soportados	A4 / Carta /A5 / B5 / Oficio, sobres, etc.
12	Bandejas de entrada de papel	bandeja de entrada 1 multiusos para 100 hojas, bandeja de entrada 2 para 550 hojas
13	Capacidad de bandeja de salida	Mínimo 400 hojas
14	Tiempo de salida de la primera página	máximo 6 segundos
15	Volumen de impresión Mensual en Páginas (Recomendado)	De 5000 a 25000 páginas al mes
16	Ciclo de Trabajo (duty cycle)	Hasta 150,000 paginas
17	Consumibles	Originales de la misma marca del fabricante. No compatibles
18	Alimentación	Requisitos: De 220 a 240 VCA con tecnología Energy Star
19	Otros	Pantalla LCD a color táctil 6" mínimo. Panel de Control: Táctil. Integrado al Equipo y con software de Administración. Impresión y copiado a doble cara de modo automático Zoom de copiado (25% a 400%). Permite la impresión en modo seguro (impresión con password) Permite asignar clave de uso por usuario para el servicio de Copiado. Cuenta con alimentador automático de documentos (ADF), como mínimo 100 hojas con escaneo a doble cara de una sola pasada. Cuenta con el servicio de escaneo para archivar en carpeta, enviar a mail (autenticación y LDAP), escaneado a PDF, PDF/A, XPS con capacidad de búsqueda. Formato del archivo de digitalización: PDF, JPEG, TIFF, MTIFF, xPS, PDF/A Permite integrarse con el Active Directory.





"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

GAMA MEDIA

IMPRESORA COLOR 4

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS

N°	Característica	Requerimiento Mínimo
1	Función	Impresión, copia, escaneado
2	Tecnología	Láser a color
3	Velocidad de Impresión/Copiado B/N A4	Mínimo 27 ppm
4	Velocidad de Impresión/Copiado Color A4	Mínimo 27 ppm
5	Resolución de impresión/Copia/Escaneo	Hasta 1,200 x 1,200 ppm / Hasta 600 x 600 ppp / Hardware: Hasta 600 x 600 ppp; Óptica: Hasta 600 ppp
6	Memoria RAM (Mínima)	2GB
7	Disco Duro	Mínimo 320GB / Opcional en caso la tecnología permita impresión de documentos de tamaño grande
8	Velocidad del procesador	Mínimo 800 MHz
9	Tarjeta de Red/ conectividad	USB 2.0 de alta velocidad, red Gigabit Ethernet 10/100/1000
10	Controladores	Windows 7 o posteriores (32 y 64 bits) Windows Server 2003 o posteriores (32 y 64 bits). Unix / Linux Sistemas Operativos Móviles (iOS / Android).
11	Lenguajes de impresión y fuentes soportadas	PCL 6, Emulación PostScript y PDF
12	Tamaños de papel soportados	Carta, Oficio, Legal, A4, RA4, A5, B5 (JIS), B6 (JIS), 10 x 15 cm, A6, 16K, sobres (B5, C5 ISO, C6, DL ISO), Personalizada : de 76 x 127 x 356 mm, entre otros.
13	Bandejas de entrada de papel	bandeja de entrada 1 multiusos para 50 hojas, bandeja de entrada 2 para 250 hojas
14	Capacidad de bandeja de salida	150 hojas
15	Tiempo de salida de la primera página	Máximo: 11 segundos (COLOR), 12 segundos (B/N).
16	Volumen de impresión Mensual en Páginas (Recomendado)	De 1500 a 7500 páginas al mes
17	Ciclo de Trabajo (duty cycle)	40,000 paginas
18	Consumibles	Originales de la misma marca del fabricante. No compatibles
19	Alimentación	Requisitos: De 220 a 240 VCA con tecnología Energy Star
20	Otros	Pantalla LCD a color táctil 4" mínimo. Panel de Control: Táctil. Integrado al Equipo y con software de Administración. Impresión y copiado a doble cara de modo automático Zoom de copiado (25% a 400%). Permite la impresión en modo seguro (impresión con password) Permite asignar clave de uso por usuario para el servicio de Copiado. Cuenta con alimentador automático de documentos (ADF), como mínimo 100 hojas con escaneo a doble cara de una sola pasada. Cuenta con el servicio de escaneo para archivar en carpeta, enviar a mail (autenticación y LDAP), escaneado a PDF, PDF/A, XPS con capacidad de búsqueda. Formato del archivo de digitalización: PDF, JPEG, TIFF, MTIFF, xPS, PDF/A Permite integrarse con el Active Directory.





"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

GAMA ALTA

IMPRESORA COLOR 5

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS

N°	Característica	Requerimiento Mínimo
1	Función	Impresión, copia, escaneado
2	Tecnología	Láser a color
3	Velocidad de Impresión/Copiado B/N A4	Mínimo 40 ppm
4	Velocidad de Impresión/Copiado Color A4	Mínimo 40 ppm
5	Resolución de impresión/Copia/Escaneo	Hasta 1,200 x 1,200 ppm / Hasta 600 x 600 ppp / Hardware: Hasta 600 x 600 ppp; Óptica: Hasta 600 ppp
6	Memoria RAM (Mínima)	2GB
7	Disco Duro	Mínimo 320GB
8	Velocidad del procesador	Mínimo 1.2 GHZ
9	Tarjeta de Red/ conectividad	USB 2.0 de alta velocidad, red Gigabit Ethernet 10/100/1000
10	Controladores	Windows 7 o posteriores (32 y 64 bits) Windows Server 2003 o posteriores (32 y 64 bits). Unix / Linux Sistemas Operativos Móviles (iOS / Android).
11	Lenguajes de impresión y fuentes soportadas	PCL 6, Emulación PostScript y PDF
12	Tamaños de papel soportados	Carta, Oficio, Legal, A4, RA4 , A5, B5 (JIS) , B6 (JIS) , 10 x 15 cm , A6, 16K , sobres (B5 , C5 ISO , C6 , DL ISO), Personalizada : de 76 x 127 x 356 mm, entre otros.
13	Bandejas de entrada de papel	bandeja de entrada 1 multiusos para 100 hojas, bandeja de entrada 2 para 550 hojas
14	Capacidad de bandeja de salida	Mínimo 250 hojas
15	Tiempo de salida de la primera página	Máximo: 8 segundos (COLOR), 8 segundos (B/N).
16	Volumen de impresión Mensual en Páginas (Recomendado)	De 2000 a 10000 páginas al mes
17	Ciclo de Trabajo (duty cycle)	120,000 paginas
18	Consumibles	Originales de la misma marca del fabricante. No compatibles
19	Alimentación	Requisitos: De 220 a 240 VCA con tecnología Energy Star
20	Otros	Pantalla LCD a color táctil 6" mínimo. Panel de Control: Táctil. Integrado al Equipo y con software de Administración. Impresión y copiado a doble cara de modo automático Zoom de copiado (25% a 400%). Permite la impresión en modo seguro (impresión con password) Permite asignar clave de uso por usuario para el servicio de Copiado. Cuenta con alimentador automático de documentos (ADF), como mínimo 100 hojas con escaneo a doble cara de una sola pasada. Cuenta con el servicio de escaneo para archivar en carpeta, enviar a mail (autenticación y LDAP), escaneado a PDF, PDF/A, XPS con capacidad de búsqueda. Formato del archivo de digitalización: PDF, JPEG, TIFF, MTIFF, xPS, PDF/A Permite integrarse con el Active Directory.





Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho

GAMA ALTA

IMPRESORA B/N 6

CARACTERISTICAS TECNICAS MINIMAS

N°	Característica	Requerimiento Mínimo
1	Función	Impresión, copia, escaneado
2	Tecnología	Láser monocromático
3	Velocidad de Impresión/Copiado B/N A4	Mínimo 50 ppm
4	Resolución de impresión/Copia/Escaneo	Hasta 1,200 x 1,200 ppm / Hasta 600 x 600 ppp / Hardware: Hasta 600 x 600 ppp; Óptica: Hasta 600 ppp
5	Memoria RAM (Mínima)	2GB
6	Disco Duro	Mínimo 500GB
7	Velocidad del procesador	Mínimo 1.2 GHZ
8	Tarjeta de Red/ conectividad	USB 2.0 de alta velocidad, red Gigabit Ethernet 10/100/1000
9	Controladores	Windows 7 o posteriores (32 y 64 bits) Windows Server 2003 o posteriores (32 y 64 bits). Unix / Linux Sistemas Operativos Móviles (iOS / Android).
10	Lenguajes de impresión y fuentes soportadas	PCL 6, Emulacion PostScript y PDF
11	Tamaños de papel soportados	A3 / A4 / Carta / A5 / B5 / Oficio, sobres, Ejecutivo, Personalizados, Sobres, Etiquetas, Transparencias, Cartulina y otros.
12	Bandejas de entrada de papel	01 bandeja multipropósito de 100 hojas, 02 bandejas de entrada para 500 hojas
13	Capacidad de bandeja de salida	Mínimo 250 hojas
14	Tiempo de salida de la primera página	Máximo: 8 segundos (B/N).
15	Volumen de impresión Mensual en Páginas (Recomendado)	40,000 páginas al mes
16	Ciclo de Trabajo (duty cycle)	150,000 paginas
17	Consumibles	Originales de la misma marca del fabricante. No compatibles
18	Alimentación	Requisitos: De 220 a 240 VCA con tecnología Energy Star
19	Otros	Pantalla LCD a color táctil 6" mínimo. Panel de Control: Táctil. Integrado al Equipo y con software de Administración. Impresión y copiado a doble cara de modo automático Zoom de copiado (25% a 400%). Permite la impresión en modo seguro (impresión con password) Permite asignar clave de uso por usuario para el servicio de Copiado. Cuenta con alimentador automático de documentos (ADF), como mínimo 100 hojas con escaneo a doble cara de una sola pasada. Cuenta con el servicio de escaneo para archivar en carpeta, enviar a mail (autenticación y LDAP), escaneado a PDF, PDF/A, XPS con capacidad de búsqueda. Formato del archivo de digitalización: PDF, JPEG, TIFF, MTIFF, xPS, PDF/A Permite integrarse con el Active Directory.

ANEXO C – DIRECCIONES DE LA SEDES DE SILSA A NIVEL NACIONAL

Sede	Area	Dirección de las Sedes
SEDE CENTRAL	Areas Administrativas	Calle los Negocios 336 - Surquillo
ALMACEN CENTRAL	Archivo Central	Calle los Negocios 403 - Surquillo
ALMACEN CENTRAL	Almacen Central	Calle los Negocios 403 - Surquillo
SERV. LIMA	Hospital Almenara Saistencial - Area	Jr. Cangallo, Lima
SERV. LIMA	Hospital Almenara Perifericos - Area	Jr. Cangallo, Lima
SERV. LIMA	Hospital Rebagliati - Area	Av. Edgardo Rebagliati 490, Jesús María
SERV. LIMA	Complejo Arenales - Area	Av. Arenales N° 1302 – Jesús María
SERV. LIMA	Hospital INCOR - Area	Jirón Coronel Zegarra 417 - Jesús María
SERV. LIMA	Hospital Angamos - Area	Av. Angamos Este 261, Miraflores
SERV. LIMA	Hospital Sabogal - Area	Jr. Colina 1081, Bellavista, Callao

Calle Los Negocios N° 336 - Surquillo, Lima
Teléfono: (511) 614-4600 anexo 624 – 654
www.silsa.com.pe



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

SERV. LIMA	Hospital Negreiros - Area	Av. Tomás Valle Cdra. 39, Urb. Santa Rosa, Callao
SERV. LIMA	CAM Mirones - Sede Hosp. Almenara	Leonardo Arrieta 1412, Lima
SERV. LIMA	CERPS Callao - Sede Hosp. Sabogal	Avenida Guardia Chalaca s/n Cdra. 22 Bellavista Callao
SERV. LIMA	Hospital Cañete - Sede Hosp. Angamos	San Luis de Cañete 15720
Amazonas	Derrama Magisterial Inmobiliaria - Chachapoyas	Ortiz Arrieta Cdra. 14
Ancash	Essalud Hospital III Chimbote	Av. Circunvalacion del Norte 119 Urb. Laderas del Norte
Apurimac	Hospital II Abancay Red Apurimac	Urb. Quinta Cayetana Patibamba baja S/N
Arequipa	Oficina Supervisores - Hosp. Nacional Seguin	Esquina Calle Peral con calle El Filtro S/N
	Almacen - Hosp. Nacional Seguin Escobedo	
	Oficina de Cerro alegre	Calle Jacinto Ibañez 204
AYACUCHO	Derrama Magisterial	Jr. 9 de Diciembre 124 - Ayacucho
CAJAMARCA	Hospital ESSALUD	Av. Mario Urteaga 963
CUSCO	Oficina Calle Hipolito Unanue 52B	Calle Hipolito Unanue N° 528
	Almacen Hosp. Adolfo Guevara	Av. Anselmo Alvarez S/N
CHINCHA	Servicio Limpieza Chíncha	
JAEN	Hospital ESSALUD	AV. Pakamuros N°1210. Jaén Cajamarca
ICA	Hospital IV. Augusto Hernández Mendoza	Hospital Felix Torrealva Gutiérrez- Ica
JULIACA	EsSalud y Derrama Magisterial (Juliaca)	Av. José Santos Chocano s.n-La Capilla
JUNIN	Oficina Essalud Hosp. Nac. Ramiro Priale	Avenida Independencia N° 296 - Huancayo
	EsSalud y Derrama Magisterial (Oroya)	Av. Miguel Grau 1250, Santa Rosa de Sacco
LAMBAYEQUE	Oficina de servicio de Limpieza	Calle Jose Baquijano 563
	Oficina Hosp. Almanzor Aguinaga Asengo	Tarata, 123, Chiclayo
LA LIBERTAD	Hospital Alta Complejidad - Virgen de la Puerta	Micaela Bastidas N° 309 La Esperanza
	Hospital Victor Lazarte	Prolongacion Union 1350, Urb. Razuri
	Oficina Silsa Trujillo	Calle Benjamin Franklin 360 - Urb Daniel Ohile
	Hospital Chao	Predio Carhuamba Sector Agricola Lote 3a - 4A
	Hospital Chocope	Panamericana Norte Km 604 Chocope
LORETO	EsSalud y Derrama Magisterial (Loreto)	Av. La Marina 1996, Iquitos
PASCO	Oficina Essalud Hosp. III Cayetano Heredia	Jr. Buenos Aires s.n
	Almacen Hosp. III Cayetano Heredia	Simón Bolívar Casa de Piedra s.n - La Esperanza
PIURA	Hosp. III Cayetano Heredia	Av. Independencia s/n
	Hosp. Essalud I Sullana	Calle Santa Clara Mza O Lote 44 Sanchez Cerro
	Hosp. Essalud II Jorge Reategui Delgado	Av. Grau 1185, Piura
PUNO	Hospital III Base Puno	Juan Francisco Cáceres 600-Salcedo
SAN MARTIN	Derrama Magisterial Ofides - Tarapoto	Jr Victor Andres Belaunde 461 - Tarapoto
CAÑETE	Oficina de Silsa	Av. Mariscal Benavides s/n
HUACHO	Hosp. Essalud Gustavo Lanata	Francisco Vidal 770
TACNA	Hosp. III Daniel Alcides Carrion	Carretera Calama Km. 6.5



ANEXO D – VOLUMEN ESTIMADO DEL SERVICIO POR SEDE

Calle Los Negocios N° 336 - Surquillo, Lima
Teléfono: (511) 614-4600 anexo 624 – 654
www.silsa.com.pe



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Sede	Área	Volumen Estimado Mensual						Volumen Estimado Total Mensual
		Multifuncional						
		Gama Alta			Gama Media		Gama Baja	
		A3 B/N	A4 Color	A4 B/N	A4 Color	A4 B/N	A4 B/N	
SEDE CENTRAL	Administrativos	60000	1500	120000	2900	20000	9000	213400
ALMACEN	Archivo Central					1500		1500
ALMACEN	Almacén Central					7000	15000	22000
LIMA	Hospital Almenara Saistencial - Área			2000				2000
LIMA	Hospital Almenara Perifericos - Area			2000				2000
LIMA	Hospital Rebagliati - Area			2500				2500
LIMA	Complejo Arenales - Area					600		600
LIMA	Hospital INCOR - Area					600		600
LIMA	Hospital Angamos - Area					2000		2000
LIMA	Hospital Sabogal - Area					2000		2000
LIMA	Hospital Negreiros - Area					2000		2000
LIMA	CAM Mirones - Sede Hosp. Almenara					1000		1000
LIMA	CERPS Callao - Sede Hosp. Sabogal					1000		1000
LIMA	Hospital Cañete - Sede Hosp. Angamos					1000		1000
AMAZONAS	Hospital I "Higos Urco" Chachapoyas					3000		3000
ANCASH	Servicio Limpieza Ancash					3000		3000
APURIMAC	Servicio Limpieza Apurimac					5000		5000
AREQUIPA	Oficina Supervisores - Hosp. Nacional Sequin					1000		1000
	Almacen - Hosp. Nacional Sequin					1500		1500
	Oficina de Cerro alegre					1500		1500
AYACUCHO	Servicio Limpieza Ayacucho					500		500
CAJAMARCA	Servicio Limpieza Cajamarca					1500		1500
CUSCO	Oficina Calle Hipolito Unanue 52B					3000		3000
	Almacen Hosp. Adolfo Guevara					1000		1000
CHINCHA	Servicio Limpieza Chincha					700		700
JAEN	Servicio Limpieza Jaen					4000		4000
ICA	Servicio Limpieza Ica					1500		1500
JULIACA	EsSalud y Derrama Magisterial (Juliaca)					3000		3000
JUNIN	Oficina Essalud Hosp. Nac. Ramiro Priale					1500		1500
	EsSalud y Derrama Magisterial (Oroya)					500		500
LAMBAYEQUE	Oficina Calle Jose Baquijano 563					3500		3500
	Oficina Hosp. Almanzor					1500		1500
LA LIBERTAD	Hospital Alta Complejidad					800		800
	Hospital Victor Lazarte					800		800
	Oficina Silsa Trujillo					1500		1500
	Hospital Chao					800		800
	Hospital Chocope					800		800
LORETO	EsSalud y Derrama Magisterial (Loreto)					1000		1000
PASCO	Oficina Hosp. Essalud II Pasco					1000		1000
	Almacen Hosp. Essalud II Pasco					600		600
PIURA	Oficina Essalud Hosp. III Cayetano Heredia					1500		1500



Calle Los Negocios N° 336 - Surquillo, Lima
Teléfono: (511) 614-4600 anexo 624 - 654
www.silsa.com.pe



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

	Hosp. Essalud I Sullana					1500		1500
	Hosp. Essalud II Jorge Reategui Delgado					1500		1500
PUNO	Servicio Limpieza Puno					2000		2000
SAN MARTIN	Derrama Magisterial (San Martin)					1500		1500
CAÑETE	Oficina Av. Mariscal Benavides					1500		1500
HUACHO	Hosp. Essalud Gustavo Lanata					1500		1500
TACNA	JEFE DE UNIDAD					2000		2000
Total		60000	1500	126500	2900	96200	24000	311100





"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ANEXO E – MODELO DE ENCUESTA

Encuesta de Calidad del Servicio de Impresión

..... de del 20__

N° de Encuesta: Periodo del al del

Le agradecemos llenar la siguiente encuesta:

Usuario (Nombre):

Área Funcional:

Empresa:

1) ¿En términos generales como valoraría el servicio de impresión, fotocopiado y escaneo, diría que es:

☐ Muy Bueno

☐ Bueno

☐ Regular

☐ Malo

☐ Muy Malo

Comentarios

.....

.....

2) Con respecto a la calidad de impresión, como valoraría este:

☐ Muy Buena

☐ Buena

☐ Regular

☐ Mala

☐ Muy Mala

Comentarios

.....

.....

3) Con respecto a la calidad de fotocopiado, como valoraría este:

☐ Muy Buena

☐ Buena

☐ Regular

☐ Mala

☐ Muy Mala

Comentarios

.....

.....

4) Con respecto a la calidad de escaneo, como valoraría este:

☐ Muy Buena

☐ Buena

☐ Regular

☐ Mala

☐ Muy Mala

Comentarios

.....

.....



ADOS DE
V^oB^o
CESAR
ANIER
ECONOMISTAS
NACIONAL DE SISTEMAS
• SILSA •

100

Sede	Área	Dirección de las Sedes																							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
SEDE CENTRAL	Áreas Administrativas	X	X	X	X																				
ALMACEN CENTRAL	Archivo Central	X																							
ALMACEN CENTRAL	Almacén Central	X																							
SERV. LIMA	Hospital Almenara Salistencial - Área					X																			
SERV. LIMA	Hospital Almenara Periféricos - Área					X																			
SERV. LIMA	Hospital Rebagliati - Área						X																		
SERV. LIMA	Complejo Arenales - Área						X																		
SERV. LIMA	Hospital INCOR - Área						X																		
SERV. LIMA	Hospital Angamos - Área							X																	
SERV. LIMA	Hospital Sabogal - Área								X																
SERV. LIMA	Hospital Negreiros - Área								X																
SERV. LIMA	CAM Mirones - Sede Hosp. Almenara								X																
SERV. LIMA	CERPS Callao - Sede Hosp. Sabogal									X															
SERV. LIMA	Hospital Cañete - Sede Hosp. Angamos										X														
Amazonas	Derrama Magisterial Inmobiliaria - Chachapoyas											X													
Ancash	Essalud Hospital III Chimbote												X												
Apurímac	Hospital II Abancay Red Apurímac												X												
	Oficina Supervisores - Hosp. Nacional Seguin													X											
	Almacén - Hosp. Nacional Seguin Escobedo														X										
Arequipa	Oficina de Cerro alegre															X									
	Oficina de Cerro alegre																X								

Calle Los Negocios N° 336 - Surquillo, Lima
Teléfono: (511) 614-4600 anexo 624 - 654
www.silsa.com.pe

[illegible]



Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho

ANEXO G – FORMATO DE SOLICITUD DE CAMBIO - INCREMENTO Y DECREMENTO DE SERVICIOS

Solicitud de Cambio N°	
------------------------	--

Tipo de Cambio	Incremento de Servicio	<input type="checkbox"/>	Decremento de Servicio	<input type="checkbox"/>
----------------	------------------------	--------------------------	------------------------	--------------------------

Descripción del Cambio			
Objetivos del Cambio			
Fecha Solicitada del Cambio (DD/MM/AAAA)		Hora Solicitada (HH:MM:AM/PM)	

Datos del Solicitante del Cambio			
Entidad		Nombre	
E-mail		Celular	
Tel. Oficina		Extension	

Componentes a modificar (solo aplica para impresoras multifuncionales)		
Volumen de Impresión Mensual	Antes del cambio	Después del cambio

Item	VOLUMEN ESTIMADO TOTAL MENSUAL	PRECIO UNITARIO USD INCLUIDO IGV	PRECIO MENSUAL USD INCLUIDO IGV	PRECIO TOTAL USD INCLUIDO IGV
TOTAL				



Importante

Para determinar que los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, el comité de selección incorpora los requisitos de calificación previstos por el área usuaria en el requerimiento, no pudiendo incluirse requisitos adicionales, ni distintos a los siguientes:

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>a) Gestor del Servicio: Bachiller en: Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería Electrónica y/o Ingeniería Industrial y/o Ingenierías relacionadas a Tecnología de Información.</p> <p>b) Administrador de Plataforma de Monitoreo y Gestión: Bachiller en: Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería Electrónica y/o Ingeniería Industrial y/o Ingenierías relacionadas a Tecnología de Información. También se considerará Técnico Titulado en las carreras de electrónica, computación e informática, redes y comunicaciones, y técnicas en ingeniería electrónica.</p> <p><u>Acreditación:</u> El grado académico requerido, será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso el grado académico requerido no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
B.3.2	CAPACITACIÓN
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>a) Gestor del Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado oficial ITIL Foundations en IT Service Management. Fecha efectiva de la certificación 2011 o superior. • Curso o taller en Gestión de Proyectos basado en la Guía del PMBOK (mínimo 24 horas lectivas). <p>b) Administrador de Plataforma de Monitoreo y Gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación en la plataforma de gestión de dispositivos finales. Se precisa que la certificación solicitada es en la herramienta que el proveedor propondrá para la ejecución del servicio de inventario de hardware y software. • Certificado oficial ITIL Foundations en IT Service Management. Fecha efectiva de la certificación 2011 o superior. <p><u>Acreditación:</u> Se acreditará con copia simple de constancias o certificado, según corresponda.</p>
	<p>Importante</p> <p><i>Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.</i></p>
B.4	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

	<p>Requisitos:</p> <p>a) Gestor del Servicio: Tres (3) años en la gestión de proyectos en el rubro de Tecnologías de Información (Gerente o Jefe o Service Manager o Líder de proyecto o gestor de servicio y/o proyecto o supervisor de servicio y/o proyecto o Jefe de Proyectos de servicios de TI – Mesa de Ayuda, o Jefe de Proyectos de servicios de TI – Arrendamientos de equipos de Cómputo) y/o gestión de servicios de Tecnologías de Información (Gerente o Jefe o Service Manager o Líder de proyecto o gestor de servicio y/o proyecto o supervisor de servicio y/o proyecto) en servicios similares al objeto de la contratación.</p> <p>b) Administrador de Plataforma de Monitoreo y Gestión: Dos (2) años en la gestión de dispositivos finales de cómputo.</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p>Acreditación: La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.</i> • <i>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</i> • <i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i> • <i>Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</i> </div>
C	<p>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</p> <p>Requisitos: El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 650,325.60 (Seiscientos cincuenta mil trescientos veinticinco con 60/100 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"> • Servicios o prestaciones de alquiler de impresoras o multifuncionales y/o • Arrendamiento de impresoras o multifuncionales y/o • Outsourcing de impresión y/o fotocopiado y/o • Servicio de impresión, fotocopiado y escaneo y/o • Contratación de la tercerización del servicio de impresión y fotocopiado, que incluya el servicio de impresión mensual y fotocopiado, suministro de consumibles y/o soporte técnico relacionado a servicios de impresión. • Servicio de Impresión y/o fotocopiado. • Arrendamiento y gestión de equipos de impresión. <p>Acreditación: La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago⁹, correspondientes a un máximo de</p>

⁹ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

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

veinte (20) contrataciones.

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

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

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

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

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

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

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

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

Importante

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

Importante

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

"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".

CAPÍTULO IV FACTORES DE EVALUACIÓN

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

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

FACTOR DE EVALUACIÓN		PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
A. PRECIO		
<u>Evaluación:</u> Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor. <u>Acreditación:</u> Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6).		La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula: $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ <p> <i>i</i> = Oferta <i>P_i</i> = Puntaje de la oferta a evaluar <i>O_i</i> = Precio <i>i</i> <i>O_m</i> = Precio de la oferta más baja <i>PMP</i> = Puntaje máximo del precio </p> <p style="text-align: right;">100 puntos</p>
PUNTAJE TOTAL		100 puntos¹⁰

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.

¹⁰ Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación.

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 IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS PARA SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA (SILSA), que celebra de una parte [CONSIGNAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD], en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], representada por [.....], identificado con DNI N° [.....], y de otra parte [.....], con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], inscrita en la Ficha N° [.....] Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], debidamente representado por su Representante Legal, [.....], con DNI N° [.....], según poder inscrito en la Ficha N° [.....], Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [.....], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N°03-2024-SILSA-1** para la contratación del SERVICIO DE IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS PARA SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA (SILSA), a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la contratación del SERVICIO DE IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS PARA SERVICIOS INTEGRADOS DE LIMPIEZA (SILSA).

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

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

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

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO¹¹

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

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

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

En caso de retraso en el pago por parte de LA ENTIDAD, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza

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

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].

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."

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

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

CLÁUSULA NOVENA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por [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 conformidad del servicio por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.

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

CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES

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

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

Donde:

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

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

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

Importante

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

OTRAS PENALIDADES

Penalidad por Incumplimiento del Tiempo Máximo de Solución por Equipo

Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
En caso de incumplimiento del tiempo máximo de solución, se aplicará una penalidad, la cual se calculará teniendo como referencia los acuerdos de niveles de servicio indicados anteriormente.	<p>El incumplimiento de los mismos generará una penalidad que se aplicará automáticamente y será calculada de acuerdo a la siguiente fórmula:</p> $PMTITMS = 0,20 \times \text{Cuota Mensual} \times \text{Nro. Incidentes incumplidos}$ <p style="text-align: center;">Nro. Total de Equipos</p> <p>Donde: PMTITMS=Penalidad mensual total por incumplimiento del tiempo máximo de solución</p>	<p>Se inicia con la recepción del informe mensual el cual se basa en el formato de informe de gestión mensual establecido en la fase de planificación del servicio. El cual reporta el uso de los servicios y los niveles de servicio alcanzados, así como las recomendaciones para la mejora de los mismos.</p> <p>SILSA debe validar que dentro del contenido del informe mensual el proveedor detalle y sustente cronológicamente las atenciones de los equipos del servicio, SILSA debe validar el cumplimiento de los tiempos máximos de soluciones por equipo en atención a las incidencias reportadas.</p> <p>De existir observaciones en el informe presentado por el proveedor, SILSA elabora un informe de observaciones que es enviado al proveedor para su levantamiento de observaciones y posterior devolución a SILSA; respetando los plazos establecidos en la Ley de Contrataciones.</p> <p>Si el levantamiento de observaciones presentado por el proveedor no justifica el retraso ocasionado en la ejecución del servicio. Se ejecutará la penalidad. Dicha penalidad formará parte del informe de conformidad mensual provisto por SILSA al proveedor.</p> <p>Caso contrario, no se aplica penalidad por retraso en la ejecución del servicio por motivo de incumplimiento del tiempo máximo de solución por equipo.</p>

Penalidad por Incumplimiento del Tiempo Máximo de Reemplazo de Equipos

Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
En caso de incumplimiento del tiempo máximo de reemplazo de equipos, se aplicará una penalidad, la cual se calculará teniendo como referencia los acuerdos de niveles de servicio indicados anteriormente.	<p>El incumplimiento de los mismos generará una penalidad que se aplicará automáticamente y será calculada de acuerdo a la siguiente fórmula:</p> $PMTMRE = \text{Días Retraso} \times \text{Penalidad Diaria}$ <p>Donde: PMTMRE=Penalidad mensual total por incumplimiento del tiempo máximo de reemplazo de equipos</p> <p>Penalidad Diaria= $\frac{\text{Monto Mensual}}{\text{Nro. Total de Equipos}}$</p>	<p>Se inicia con la recepción del informe mensual el cual se basa en el formato de informe de gestión mensual establecido en la fase de planificación del servicio. El cual reporta el uso de los servicios y los niveles de servicio alcanzados, así como las recomendaciones para la mejora de los mismos.</p> <p>ii. SILSA debe validar que dentro del contenido del informe mensual el proveedor detalle y sustente cronológicamente las atenciones de los equipos del servicio, SILSA debe validar el cumplimiento de los tiempos máximos de reemplazo por equipo en atención a las incidencias reportadas y diagnosticadas como reemplazo de equipos.</p> <p>iii. De existir observaciones en el informe presentado por el proveedor, SILSA elabora un informe de observaciones que es enviado al proveedor para su levantamiento de observaciones y posterior devolución a SILSA; respetando los plazos establecidos en la Ley de Contrataciones.</p> <p>iv. Si el levantamiento de observaciones presentado por el proveedor no justifica el retraso ocasionado en la ejecución del servicio, se ejecutará la penalidad. Dicha penalidad formará parte del informe de conformidad mensual provisto por SILSA al proveedor.</p> <p>Caso contrario, no se aplica penalidad por retraso en la ejecución del servicio por motivo de incumplimiento del tiempo máximo de reemplazo de equipos.</p>

Penalidad por Incumplimiento en la Disponibilidad del Servicio

Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
Si durante la prestación del servicio surgieran interrupciones o ineficiencias en el servicio, se aplicará una penalidad, la cual se calculará teniendo como referencia los niveles de disponibilidad del servicio indicados en las bases del proceso de selección.	<p>El incumplimiento de los mismos generará una penalidad que se aplicará automáticamente y será calculada de acuerdo a la siguiente fórmula:</p> <p>Penalidad mensual total = ΣPenalidad mensual por equipo</p> <p>La penalidad mensual por equipo estará determinada por:</p> $\text{Penalidad mensual por equipo} = \frac{(5 / \text{Horas Teóricas} \times 100) \times \text{Cuota Mensual} \times (0.982 - \text{SLA Disponibilidad})}{\text{Nro. Total de Equipos}}$ <p>Donde:</p> $\text{Horas Teóricas} = \frac{\text{Total de horas mensuales teóricas por equipo SLA Disponibilidad}}{\text{Total de horas mensuales reales disponibles por equipo}}$ <p>El total de horas reales y el total de horas teóricas disponibles en el mes, se calcularán dentro del horario de trabajo establecido por SILSA en la Etapa de Planificación.</p>	<p>Se inicia con la recepción del informe mensual, el cual se basa en el formato de informe de gestión mensual</p> <p>establecido en la fase de planificación del servicio. El cual reporta el uso de los servicios y los niveles de servicio alcanzados, así como las recomendaciones para la mejora de los mismos.</p> <p>ii. SILSA debe validar que dentro del contenido del informe mensual el proveedor detalle y sustente la disponibilidad del servicio alcanzado. SILSA debe validar el cumplimiento de la disponibilidad del servicio.</p> <p>iii. De existir observaciones en el informe presentado por el proveedor, SILSA elabora un informe de observaciones que es enviado al proveedor para su levantamiento de observaciones y posterior devolución a SILSA; respetando los plazos establecidos en la Ley de Contrataciones.</p> <p>iv. Si el levantamiento de observaciones presentado por el proveedor no justifica el incumplimiento de disponibilidad ocasionado en la ejecución del servicio, se ejecutará la penalidad. Dicha penalidad formará parte del informe de conformidad mensual provisto por SILSA al proveedor.</p> <p>Caso contrario, no se aplica penalidad por retraso en la ejecución del servicio por motivo de incumplimiento en la disponibilidad del servicio.</p>

SILSA

Penalidad por Incumplimiento en el Nivel de Satisfacción de Calidad del Servicio

Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
Si durante la prestación del servicio surgiera insatisfacción de la calidad del mismo, se aplicará una penalidad, la cual se calculará teniendo como referencia el nivel de calidad del servicio indicados en las bases del proceso de selección.	<p>El incumplimiento de los mismos generará una penalidad que se aplicará automáticamente y será calculada de acuerdo a la siguiente fórmula:</p> <p>Si SLA Nivel Satisfacción <70%, entonces:</p> $\text{Penalidad} = \frac{(0.1 \times \text{Monto Total Contrato})}{4}$ <p>Esta penalidad se aplicará por cada ocurrencia.</p>	<p>Se inicia con la recepción del resultado de la encuesta anual, la cual se basa en el formato detallado en el ANEXO E. El cual reporta el nivel de satisfacción de la calidad del servicio.</p> <p>SILSA debe validar que dentro de los resultados de la encuesta anual el proveedor detalle y sustente el nivel de satisfacción de calidad de servicio alcanzado. SILSA debe validar el cumplimiento del nivel de satisfacción de calidad del servicio.</p> <p>De existir observaciones en los resultados de la encuesta anual presentados por el proveedor, SILSA elabora un informe de observaciones que es enviado al proveedor para su levantamiento de observaciones y posterior devolución a SILSA; respetando los plazos establecidos en la Ley de Contrataciones.</p> <p>Si el levantamiento de observaciones presentado por el proveedor no justifica el incumplimiento del nivel de satisfacción de calidad del servicio ocasionado en la ejecución del servicio, se ejecutará la penalidad. Dicha penalidad formará parte del informe de conformidad mensual provisto por SILSA al proveedor.</p> <p>Caso contrario, no se aplica penalidad por retraso en la ejecución del servicio por motivo de incumplimiento del nivel de satisfacción de calidad del servicio.</p>

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: ANTICORRUPCIÓN

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA 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 CONTROVERSIAS¹²

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

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

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

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

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

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

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

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

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

"LA ENTIDAD"

"EL CONTRATISTA"

Importante

Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹³.

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

ANEXOS

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N°03-2024-SILSA-1

Presente.-

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

Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁴		Sí		No	
Correo electrónico :					

Autorización de notificación por correo electrónico:

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 servicios¹⁵

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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

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

Importante

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

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N°03-2024-SILSA-1

Presente.-

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

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

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

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

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

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,

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

¹⁷ Ibídem.

¹⁸ Ibídem.

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 servicios¹⁹

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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

ANEXO N° 2

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

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N°03-2024-SILSA-1
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°03-2024-SILSA-1

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N°03-2024-SILSA-1

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 5

PROMESA DE CONSORCIO

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N°03-2024-SILSA-1

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°03-2024-SILSA-1**.

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

a) Integrantes del consorcio

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

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

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

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

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

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

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

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

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%²²

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

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

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

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

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

Importante

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

ANEXO N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

(ITEM...)

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N°03-2024-SILSA-1

Presente.-

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

CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
TOTAL			

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

- *En caso que el postor reduzca su oferta, según lo previsto en el artículo 68 del Reglamento, debe presentar nuevamente este Anexo.*
- *El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:*

"Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN]".

ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N°03-2024-SILSA-1
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 ²³	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁴	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁵ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁶	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁷	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁸
1										
2										
3										
4										

²³ 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.

²⁴ 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.

²⁵ 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”*.

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

²⁷ 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.

²⁸ Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²³	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁴	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁵ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁶	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁷	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁸
5										
6										
7										
8										
9										
10										
	...									
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 9

DECLARACIÓN JURADA (NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N°03-2024-SILSA-1
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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

ANEXO N° 12

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

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N°03-2024-SILSA-1
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.