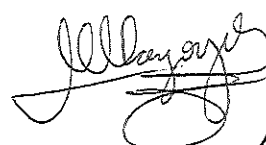


BASES

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 1-2025-SUNAT/8B7200

PRIMERA CONVOCATORIA

CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA CALL CENTER DE LA MARCA CISCO O EQUIVALENTE



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.

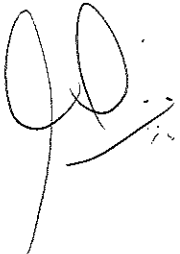
La Entidad y todo proveedor que se someta a las presentes Bases, sea como participante, postor y/o contratista del proceso de contratación deben permitir al OSCE o a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI el acceso a la información referida a las contrataciones 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.mp.gob.pe.
- Los proveedores que deseen registrar su participación deben ingresar al SEACE utilizando su Certificado SEACE (usuario y contraseña). Asimismo, deben observar las instrucciones señaladas en el documento de orientación "Guía para el registro de participantes electrónico" publicado en <https://www2.seace.gob.pe/>.
- En caso los proveedores no cuenten con inscripción vigente en el RNP y/o se encuentren inhabilitados o suspendidos para ser participantes, postores y/o contratistas, el SEACE restringirá su registro, quedando a potestad de estos intentar nuevamente registrar su participación en el procedimiento de selección en cualquier otro momento, dentro del plazo establecido para dicha etapa, siempre que haya obtenido la vigencia de su inscripción o quedado sin efecto la sanción que le impuso el Tribunal de Contrataciones del Estado.

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

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

Importante

No pueden formularse consultas ni observaciones respecto del contenido de una ficha de homologación aprobada. Las consultas y observaciones que se formulen sobre el particular, se tienen como no presentadas.

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

La absolución de consultas, observaciones e integración de las bases se realizan conforme a las disposiciones previstas en el numeral 72.4 del artículo 72 del Reglamento y el literal a) del artículo 89 del Reglamento.

Importante

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

1.6. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

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

Importante

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

1.7. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

Importante

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

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

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

1.8. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

Importante

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

1.9. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.10. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

1.11. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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

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

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

1.12. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

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

1.13. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

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

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

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

Importante

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



CAPÍTULO II SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

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

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

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

Importante

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

Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda.

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

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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

CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

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

Importante

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

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

3.2. GARANTÍAS

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

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

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

Importante

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

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

Importante

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

Advertencia

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

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

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

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

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

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

3.5. ADELANTOS

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

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

3.8. PAGOS

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

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

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

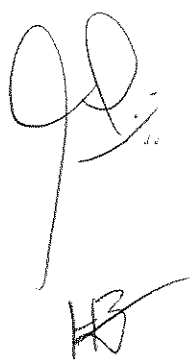
En el caso que se haya suscrito contrato con un consorcio, el pago se realizará de acuerdo a lo que se indique en el contrato de consorcio.

Advertencia

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

3.9. DISPOSICIONES FINALES

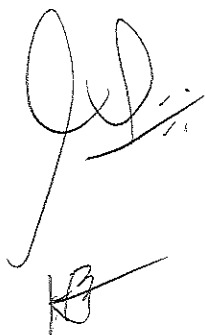
Todos los demás aspectos del presente procedimiento no contemplados en las bases se regirán supletoriamente por la Ley y su Reglamento, así como por las disposiciones legales vigentes.



SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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



CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administracion
Tributaria
RUC N° : 20131312955
Domicilio legal : Avenida Garcilaso de la Vega 1472 Cercado de Lima – LIMA
Teléfono: : 634-3300 Anexo 51820
Correo electrónico: : contrataciones3@sunat.gob.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del **servicio de soporte técnico de la Plataforma Tecnológica Call Center de la marca CISCO o Equivalente**

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante el Formato de Aprobación de Expediente de Contratación N° 6-2025-SUNAT/8B7100 el 7 de febrero de 2025.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Ordinarios

1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de **suma alzada**, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No 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 trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir del día 10 de febrero del 2025. En el caso que la fecha de suscripción del contrato sea mayor a esta, el plazo de inicio será al día siguiente de suscrito el contrato.

1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de solicitar un ejemplar de las Bases, para cuyo efecto deben cancelar S/ 10.00 (Diez con 00/100 Soles) en el Banco de la Nación, a la Cuenta Corriente N° 000-870722.

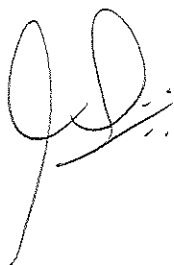
La impresión y entrega de las bases se efectuará, en la Mesa de Partes de la SUNAT ubicada en la Av. Garcilaso de la Vega N°1472 Primer Piso - Cercado de Lima - Lima, en el horario de 08:30 a 16:30 h, previa coordinación a través del correo electrónico contrataciones3@sunat.gob.pe y previa presentación por parte del participante de una copia del comprobante de derecho de pago de reproducción de las bases.

1.10. BASE LEGAL

- Ley N°28411 - Ley General del Sistema Nacional del Presupuesto.
- Ley N° 32185 - Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2025.
- Ley N° 32186 - Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2025.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, aprobado por D.S. N° 043-2003-PCM.

- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por D.S. N° 004-2019-JUS.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por D.S. N° 082-2019-EF, en adelante la Ley.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF - Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en adelante el Reglamento y sus modificatorias con Decreto Supremo N° 377-2019-EF, Decreto Supremo N° 168-2020-EF y Decreto Supremo N° 250-2020-EF.
- Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Decreto Supremo N° 005-2012-TR - Reglamento de la Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.

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



CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

Importante

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

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

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

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

- Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento (**Anexo N° 2**)
- 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**)
- Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (**Anexo N° 4**)
- 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**)
- El precio de la oferta en Soles. Adjuntar obligatoriamente el **Anexo N° 6**.

El precio total de la oferta es expresado con 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.

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

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:

- a) En el caso de microempresas y pequeñas empresas integradas por personas con discapacidad, o en el caso de consorcios conformados en su totalidad por estas empresas, deben presentar la constancia o certificado con el cual acredite su inscripción en el Registro de Empresas Promocionales para Personas con Discapacidad⁴.
- b) Solicitud de bonificación por tener la condición de micro y pequeña empresa. (Anexo N° 11)

Advertencia

El órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, 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.
- e) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.
- f) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- g) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado.
- h) Ser propietario o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante del equipamiento (anexo 2) para ofrecer o brindar soporte a equipos de colaboración de la marca. Este documento será presentado para la suscripción del contrato
- i) Presentar una certificación CCNA vigente del personal clave propuesto.
- j) De ser el caso, acreditación de la validez de los documentos expedidos en el extranjero con los cuales se haya acreditado el cumplimiento de los requisitos para la admisión de la oferta y/o los requisitos de calificación y/o los documentos para la suscripción del contrato o una declaración jurada en la que se manifieste el compromiso de presentarlos al inicio efectivo del servicio.
- k) Declaración jurada de compromiso de integridad. (Anexo N° 10).

Importante

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y en el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.*
- *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*

⁴ Dicho documento se tendrá en consideración en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 y el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.

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

Importante

- Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.
- De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya⁵.
- La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.

2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en la Mesa de Partes Virtual de la SUNAT: <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar⁶>.

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos periódicos (de 8.33% los 11 primeros meses y 8.37% el último mes del servicio del monto contratado), luego de emitida la conformidad por parte de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica, de acuerdo con el numeral 8 de los términos de referencia y aplicándose lo indicado en el numeral 10.7 de los Términos de Referencia.

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

- Informe mensual del funcionario responsable de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en la Mesa de Partes de la SUNAT, sito en la Av. Garcilaso de la Vega N° 1472, Cercado de Lima o en la Mesa de Partes Virtual de la SUNAT, en:

⁵ Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

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

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 1-2025-SUNAT/8B7200-PRIMERA CONVOCATORIA
SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA CALL CENTER DE LA MARCA CISCO
O EQUIVALENTE

<https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar> y/o a través correo electrónico en coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).



CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

Importante

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

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de soporte técnico de la Plataforma Tecnológica Call Center de la marca CISCO o equivalente.

2. DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

Se requiere contratar el servicio de soporte técnico para la Plataforma Tecnológica del Call Center de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.

Cuadro N° 1

Ítem N°	Descripción	Unidad de medida
1	Servicio de soporte técnico de la Plataforma Tecnológica Call Center de la marca CISCO o equivalente.	Servicio

3. FINALIDAD PUBLICA

LA ENTIDAD dentro de su PEI (2024-2028) ha establecido sus objetivos estratégicos institucionales, entre los cuales se encuentra en el Objetivo Estratégico N° 01: "MEJORAR EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LOS ADMINISTRADOS", indicando que LA ENTIDAD, como parte del Estado, evitará trasladar sobrecostos a los administrados y se compromete con la simplificación, optimización y automatización de los procesos orientados a minimizar los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras, u otras cuyo control está a cargo de LA ENTIDAD.

La contratación del servicio garantizará la operatividad y continuidad del servicio de Call Center que la SUNAT brinda a los contribuyentes a nivel nacional y que facilitará el cumplimiento de obligaciones tributarias.

Asimismo, permitirá continuar brindando el servicio de Atención de Consultas a los Contribuyentes a nivel nacional.

4. ANTECEDENTES

- La Actual Plataforma del Call Center se encuentra ubicada en el datacenters de San Isidro SUNAT Piso 7 - sito en Calle Andrés Reyes 320 -San Isidro y datacenters La Victoria - sito Av. Santa Catalina 663 La Victoria. Esta plataforma cuenta con Redundancia.
- A la fecha la cabecera del servicio del Call Center de SUNAT es el número 3150730 (en "Hunting" con 7 primarios). Para las campañas outbound es utilizado el número 3150750.
- A la fecha el "pool" de 210 agentes del Call Center se encuentran distribuidos en los locales de Miraflores (AV. Benavides N° 222 - Miraflores) y Chucuito (Av. Gamarra 680 Chucuito - Callao). Se precisa que mediante el proceso LP-010- 2020: Provisión de licenciamiento de posiciones de agentes y tarjetas de primarios para la Solución de Call Center de la marca Cisco o equivalente", contrato N°264- 2020/SUNAT prestación de servicios -prestación accesoria, el contratista IBM del Perú S.A.C brinda mantenimiento, soporte y garantía a dos estándar tarjetas E1 (una tarjeta e1 instalada en el Gateway de voz de San Isidro y la otra en Surco) y a 30 posiciones (alta y baja de usuarios). El Contrato N° 264- 2020/SUNAT

prestación de servicios -prestación accesoria, finaliza el 06.05.2025, por lo tanto El Contratista a partir del 07.05.2025 brindará el soporte a las dos tarjetas e1 y a las 30 posiciones de acuerdo a lo indicado en las presentes bases.

- La SUNAT cuenta con dos centros de cómputos (datacenters) y que atiende todos los servicios informáticos. Un datacenters es contingencia del otro y cada uno se encuentra en capacidad de atender la carga de usuarios.
- SUNAT cuenta con el servicio de red inteligente 0-801-12-100, número al cual los usuarios de provincias llaman y está integrado a la actual solución del Call Center.
- Con Contrato N° 00037-2024/SUNAT La Entidad cuenta con el "Servicio de soporte técnico de la plataforma tecnológica call center de la SUNAT de la marca cisco o equivalente".

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

5.1. Objetivo General

Mantener la disponibilidad de los servicios informáticos que la SUNAT pone a disposición a través de la plataforma tecnológica de Call Center, para facilitar el cumplimiento de obligaciones tributarias.

5.2. Objetivo Especifico

Contratar el servicio de soporte técnico de la plataforma tecnológica Call Center a fin de asegurar la continuidad de los servicios que brinda el Call Center de la SUNAT.

6. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

6.1. DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR

6.1.1. SOPORTE Y ASISTENCIA TECNICA

6.1.1.1 El servicio de soporte técnico comprenderá la atención de averías (incidencias) y la asistencia técnica (requerimientos). Se entenderá por avería a una interrupción parcial o total del servicio, así como a un decremento en la calidad de este. Las averías son clasificadas de acuerdo con los siguientes tipos:

TIPO	AVERÍAS	SERVIDORES Y EQUIPOS
1	Interrupción (total o parcial) o decremento en la calidad del servicio de atención de llamadas de los contribuyentes al Call Center. El agente no puede realizar la atención al contribuyente debido a interrupción o degradación en el servicio de las llamadas. La opción 1 del IVR (consultas automáticas) no brinda respuesta a las consultas del contribuyente.	Servidor CUCM Servidor UCCX Servidor Vocalizer Gateway de voz Switch
	Interrupción (total o parcial) o decremento en la calidad del servicio de la aplicación que utilizan los agentes para la atención de llamadas. Los agentes no pueden acceder a la aplicación cisco finesse o jabber o la aplicación presenta fallas en el funcionamiento que no permite contestar las llamadas.	Servidor CUCM Servidor UCCX Servidor Middleware Servidor Taggeador Switch
2	Interrupción total o parcial o decremento de calidad en el servicio de reportería en línea.	Servidor UCCX Servidor Middleware Servidor TaggeadorSwitch
	Interrupción (total o parcial) o decremento en la calidad del servicio de conexión con los webservices. No aparece la ventana emergente con los datos de RUC o no aparece la página web de registro de RUC.	Servidor Middleware Switch
	Interrupción o degradación en el servicio de grabación de llamadas. Llamadas que no se graban o no se puede acceder a la aplicación del Cisco Media Sense.	Servidor Cisco Mediasense Servidor CUCM Switch

3	Interrupción total o parcial en el servicio de reportería histórica.	Servidor UCCX Servidor Middleware Servidor Taggeador Switch
	Interrupción en la campaña outbound que se ejecuta.	Servidor UCCX Servidor CUCM Gateway de voz Switch

Toda actividad que tenga que ejecutar el contratista para subsanar la avería serán sin costo alguno para la SUNAT, esto incluye servicio de reparación y solución de averías, reemplazo de las partes de los equipos del (Anexo N°02 y el cuadro del numeral 6.1.1.10) que se encuentre defectuoso por componentes equivalentes con iguales y/o superiores características a lo solicitado, así como asistencia técnica.

- 6.1.1.2** Se entenderá por tiempo de subsanación, al tiempo transcurrido entre la comunicación de la existencia de una avería en el servicio del Call Center por parte de la SUNAT al contratista, y la subsanación de esta a su satisfacción.

El tiempo de subsanación será de acuerdo con lo indicado en el siguiente cuadro. El inicio del tiempo de subsanación se computa desde la comunicación, mediante correo electrónico y/o llamada, desde la existencia de una avería en el servicio del Call Center por parte de la SUNAT.

Tipo	Tiempo de subsanación (horas)
1	4
2	6
3	12

- 6.1.1.3** El tiempo de subsanación incluye el tiempo de transporte y todo aquel relacionado con la atención.

- 6.1.1.4** La SUNAT podrá efectuar llamadas de servicio y/o correo electrónico en el siguiente horario:

- Asistencia técnica (requerimientos) - lunes a viernes (horario de 8:30 a 18:00) y sábados (horario 9:00 a.m. a 1:00 p.m.)
- Averías (incidentes) 24x7x365

El contratista debe asegurar antes del inicio de operación que todos los componentes del servicio estén activos.

- 6.1.1.5** La SUNAT entregará un listado del personal autorizado para comunicarse con el contratista, dicho reporte podrá ser actualizado en el momento que la SUNAT así lo requiera con un plazo no mayor de 24 horas de producido el cambio.

- 6.1.1.6** Las llamadas o comunicación de servicio se podrán efectuar telefónicamente, o por correo electrónico (considerándose todas estas formas igualmente válidas) a las direcciones acordadas entre SUNAT y el Contratista.

- 6.1.1.7** La SUNAT notificará los incidentes que se presenten en el servicio incluyendo la siguiente información:

- Fecha y hora.
- Descripción del problema.
- Contacto en la SUNAT.

- 6.1.1.8** La Calidad del Servicio, deberá ser mayor o igual a 99.00% por mes. El contratista debe de realizar las siguientes actividades que aseguren la calidad del servicio

brindado:

- Monitoreo de la disponibilidad del servicio.
- Registro y seguimiento de averías.
- Niveles de soporte y datos de responsables.
- Elaboración de reportes de servicio mensuales

6.1.1.9 Los siguientes casos de averías no estarán sujetas a penalidad:

- Averías causadas por casos fortuitos ajenas al contratista, tales como desastres naturales.
- Averías donde se requiera la participación de un tercero para el soporte especializado.

En cuyo caso el contratista deberá presentar una carta a la SUNAT dentro de los 5 días calendario posterior al evento, dirigido a la DGIT exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación excepcional y la SUNAT evaluará dicha justificación en un plazo máximo 5 días calendario.

6.1.1.10 La plataforma de Call Center tiene dos gateway de voz, cada uno con 4 tarjetas E1. El soporte y garantía será brindado a los 2 gateway y a las 8 tarjetas E1 de acuerdo con el siguiente cuadro:

Modelo	Serie	SITE	FECHA INICIO DE SOPORTE
VVIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TF6	Principal	Soporte desde el inicio del servicio
VVIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TBX	Principal	Soporte desde el inicio del servicio
VVIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335T34	Principal	Soporte desde el inicio del servicio
VVIC3-2MFT-T1/E1	FOC24483A69	Principal	Soporte desde el 07.05.2025.
VVIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TH4	Contingencia	Soporte desde el inicio del servicio
VVIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335TBC	Contingencia	Soporte desde el inicio del servicio
VVIC3-2MFT-T1/E1	FOC19335T8B	Contingencia	Soporte desde el inicio del servicio
VVIC3-2MFT-T1/E1	FOC24483A5K	Contingencia	Soporte desde el 07.05.2025.

Aprobado mediante Resolución de Intendencia Nacional N.º 000415-2024-SUNAT/8B0000 de fecha 04 de diciembre del 2024, se aprueba estandarización para la Contratación del Servicio de soporte técnico de la plataforma tecnológica Call Center de la marca Cisco, por un periodo de (12) doce meses.

7. LUGAR, PLAZO Y HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1. LUGAR

El servicio de soporte técnico se brindará en los siguientes locales:

- Datacenter 1: Andrés Reyes 320, San Isidro
- Datacenter 2: Av. Santa Catalina 663, La Victoria
- Call Center Sunat: Av. Benavides N° 222, Miraflores

7.2. PLAZO

El plazo de ejecución del servicio será de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir del día 10 de febrero del 2025. En el caso que la fecha de suscripción del contrato sea mayor a esta, el plazo de inicio será al día siguiente de suscrito el contrato.

7.3. HORARIO

El horario de la prestación del soporte es de 24x7x365.

- Asistencia técnica (requerimientos): Lunes a viernes (De 8:30 a 18:00 horas)
Sábados (De 9:00 a 13:00 horas)
- Averías (incidentes): 24x7x365

8. RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES)

El contratista deberá presentar mensualmente un resumen del uso de los recursos- de la Solución, para medir los niveles de servicio requeridos. Adicionalmente, presentará la relación y detalle de averías presentadas en el periodo indicando el nivel de cumplimiento según los parámetros definidos en el **ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO**.

9. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

9.1. PERFIL DEL PROVEEDOR

Ser propietario o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante del equipamiento (anexo 2) para ofrecer o brindar soporte a equipos de colaboración de la marca. Este documento será presentado para la suscripción del contrato.

9.1.1. PERSONAL

A. Personal clave

Un (1) Profesional especializado

i. Actividades:

- Soporte de la Plataforma: Telefonía IP, Sistema Centro de Contactos, Software Grabación, Software instalada en las estaciones de Trabajo de los Agentes, en general estará a cargo de toda la suite de Call Center comprendidos en el presente proceso.
- Atención de requerimientos para la plataforma: Configuraciones de servicios en la plataforma.
- Mantenimiento y respaldo de información de la plataforma.
- Elaboración de informes y/o reportes mensuales sobre el servicio y performance de la plataforma, así como recomendaciones.
- Gestionar y canalizar escalamientos de soporte de la plataforma hasta que se tenga solucionado el evento reportado.
- El profesional especializado brindará la atención presencial en las sedes indicadas en el numeral 7.1 previa coordinación con la entidad.
- El horario del profesional especializado será de lunes a viernes (De 8:30 a 18:00 horas) y sábados (De 9:00 a 13:00 horas), previa coordinación con la entidad.

ii. Perfil:

Debe poseer como mínimo grado de bachiller en:

- Ingeniería Electrónica o Telecomunicaciones y/o
- Ingeniería Sistemas o Informática y/o
- Ingeniería Ciencias Informáticas y/o
- Ingeniería Redes y comunicaciones y/o
- Ingeniería Sistemas computacionales.

Asimismo, deberá de contar como mínimo con una certificación CCNA vigente. El cual deberá ser presentado para la suscripción del contrato.

iii. Experiencia:

Deberá de acreditar una experiencia mínima de tres (3) años en la instalación, configuración o soporte de soluciones de Call Center o Centro De Atención Telefónica o de Contact Center.

El contratista en caso de emplear personal de procedencia extranjera se asegurará que debe estar legalmente habilitado por las autoridades de migración para trabajar en el territorio nacional, además dicho personal deberá de hablar español o contar con un traductor en todo el tiempo que interactúe con SUNAT.

10. OTRAS CONSIDERANCIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

10.1. OTRAS OBLIGACIONES

10.1.1. Otras obligaciones del contratista

- a) El Contratista se compromete a no cambiar ni remover a ningún profesional propuesto durante la ejecución del servicio salvo por Incapacidad física por accidente, enfermedad o motivo de fuerza mayor.
- b) En caso de producirse esta situación, el Contratista lo comunicará por escrito a la División de Ejecución Contractual en un plazo máximo de 05 días calendario de ocurrido el evento, presentando además la información necesaria que permita demostrar que el reemplazo propuesto reúne iguales o superiores características a los previstos en las bases para el personal a ser reemplazado. El cumplimiento de las condiciones del profesional propuesto como reemplazante será evaluado- y aprobado por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT). La División de Ejecución Contractual, comunicará al Contratista los resultados de la evaluación realizada, dentro de los diez (10) días calendario de recibidos los documentos.
- c) La SUNAT se reserva el derecho de solicitar al Contratista que cualquier miembro de su personal, o cualquier subcontratista o personal de éste, sea retirado y reemplazado. El/la reemplazante deberá ser aprobado por la SUNAT y reunir iguales o superiores características a las previstas en las Bases para el personal a ser reemplazado/a.

10.1.2. Referidas a la seguridad y salud en el trabajo

- a) El CONTRATISTA se compromete a cumplir y a observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a dotar, proveer y/o administrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones de la SUNAT; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.
- b) Del mismo modo, EL CONTRATISTA se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de LA SUNAT; el cual será entregado por LA SUNAT a la suscripción del contrato. El incumplimiento o inobservancia de estas medidas será considerado como un incumplimiento de obligaciones contractuales, pudiéndose dar inicio al procedimiento de resolución de contrato, de conformidad con lo establecido en la LEY DE CONTRATACIONES y su REGLAMENTO.
- c) El contratista es responsable de las acciones y tareas encomendadas a su personal como parte de la prestación del servicio, garantizando el cumplimiento en los horarios estipulados y comportamiento ético dentro de LA ENTIDAD.
- d) **EL CONTRATISTA** debe cumplir con las regulaciones laborales respecto a la seguridad de su personal, que debe contar con las pólizas de seguro para trabajos de alto riesgo (Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo – SCTR) emitida por empresas aseguradoras autorizadas por la SBS. Asimismo, dichos seguros deben encontrarse vigentes durante toda la prestación del presente servicio.
- e) Todo este trabajo encomendado se realizará con los seguros correspondientes (SCTR vigentes e implementos EPP), bajo responsabilidad de EL CONTRATISTA de velar por su personal técnico. No se permitirá que el personal técnico realice labores sin contar con los seguros respectivos ni con los mecanismos de seguridad y protección. EL
- f) CONTRATISTA debe garantizar que su personal cuente con las herramientas, indumentaria y mecanismos de seguridad adecuados. EL CONTRATISTA es responsable de los daños y/o accidentes ocasionados a terceros, durante la ejecución de las actividades del servicio.

10.2. SUBCONTRATACIÓN

El contratista se obliga expresamente a no subcontratar y/o transferir y/o ceder y/o traspasar y/o subarrendar a terceros, total o parcialmente la prestación del servicio.

10.3. CONFIDENCIALIDAD

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

10.4. PROPIEDAD INTELECTUAL

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

cualquiera de las situaciones indicadas, la SUNAT notificará con prontitud al contratista, y éste podrá, a su propio costo y a nombre de la SUNAT, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.

- Si el contratista no cumpliera con la obligación de informar LA ENTIDAD dentro del plazo de ley contado a partir de la fecha del recibo de tal notificación, de su intención de proceder con cualquier acción legal o reclamación, la SUNAT tendrá derecho a emprender dichas acciones o reclamaciones a nombre propio.
- La SUNAT se compromete a brindarle al contratista, cuando éste así lo solicite, cualquier asistencia que estuviese a su alcance para que el contratista pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. LA ENTIDAD será reembolsada por el contratista por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.

10.5. CONFORMIDAD DE LA PRESTACION

Las conformidades de la prestación del servicio se emitirán de manera mensual por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica y se darán de acuerdo con los plazos y a los entregables indicados en los numerales 7.2 y 8 respectivamente. en el plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción.

10.6. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos periódicos (de 8.33% los 11 primeros meses y 8.37% el último mes del servicio del monto contratado), luego de emitida la conformidad por parte de la DGIT, de acuerdo con el numeral 8 y aplicándose lo indicado en el numeral 10.7.

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

- Informe mensual del funcionario responsable de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en la Mesa de Partes de la SUNAT, sito en la Av. Garcilaso de la Vega N° 1472, Cercado de Lima o en la Mesa de Partes Virtual de la SUNAT, en: [https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar y/o a través correo electrónico en coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica \(DGIT\).](https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar-y/o-a-traves-correo-electronico-en-coordinacion-con-la-division-de-gestion-de-infraestructura-tecnologica-dgit)

10.7. PENALIDADES

10.7.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACION.

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.

10.7.2. OTRAS PENALIDADES

De acuerdo con lo establecido en el artículo 163° d el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, la Entidad podrá establecer penalidades distintas a la señalada en el numeral 10.7.1. hasta por un máximo de equivalente al 10% del monto del contrato vigente.

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento (1)
1	Exceder el tiempo de subsanación de averías(incidentes.)	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: Se define el acuerdo de nivel de servicio como el compromiso por parte del contratista para ofrecer servicios de calidad, en función a los siguientes parámetros:	Según lo indicado en el informe de conformidad de División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la SUNAT.

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
ADJUDICACION SIMPLIFICADA N° 1-2025-SUNAT/8B7200-PRIMERA CONVOCATORIA
SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA CALL CENTER DE LA MARCA CISCO
O EQUIVALENTE

<p>El contratista deberá tomar en cuenta que el tiempo de subsanación de averías del servicio ofertado debe mantener como mínimo un UPTIME mensual mayor o igual al 99.00%. Donde el UPTIME es el cálculo de un coeficiente que permitirá penalizar al contratista, en caso de que no se cumplan los requisitos establecidos en las bases para garantizar una adecuada calidad de servicio. Se precisa que la penalidad por UPTIME será aplicable sobre el monto mensual de pago por el servicio de soporte técnico.</p>	<p>UPTIME (mensual): A efectos de velar por el fiel cumplimiento de la garantía de buen funcionamiento, la entidad realizará mensualmente el control de llamadas y averías que tengan naturaleza de mantenimiento correctivo, cuantificando las horas de exceso en la atención de acuerdo con lo establecido en el presente numeral.</p> <p>DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: El cálculo del Uptime mensual, se calculará de la siguiente manera:</p> <p>El UPTIME se calculará, en forma mensual, de la siguiente forma:</p> $UPTIME(mensual) = \frac{(THM - THE) \times 100\%}{THM}$ <p>Donde:</p> <p>THM = Sumatoria de las cantidades de horas de atención en un mes (720).</p> <p>THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de subsanación máximo de reparación establecido en los términos de referencia en que incurrió el contratista para el soporte de incidencias(averías) en un mes.</p> <p>La penalidad mensual, estará en función al</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango de Uptime</th><th>Penalidad ⁽¹⁾</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>[99% - 100%]</td><td>0%</td></tr> <tr> <td>< 98% - 99% ></td><td>2%</td></tr> <tr> <td>< 97% - 98%]</td><td>4%</td></tr> <tr> <td>< 96% - 97%]</td><td>6%</td></tr> <tr> <td>< 95% - 96%]</td><td>8%</td></tr> <tr> <td>< 94% - 95%]</td><td>9%</td></tr> <tr> <td>Menor o igual a 94%</td><td>10% ⁽²⁾</td></tr> </tbody> </table> <p>resultado del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <p>(1) Porcentaje del pago mensual. (2) Se acumula para efectos de resolver Contrato.</p>	Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾	[99% - 100%]	0%	< 98% - 99% >	2%	< 97% - 98%]	4%	< 96% - 97%]	6%	< 95% - 96%]	8%	< 94% - 95%]	9%	Menor o igual a 94%	10% ⁽²⁾
Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾																
[99% - 100%]	0%																
< 98% - 99% >	2%																
< 97% - 98%]	4%																
< 96% - 97%]	6%																
< 95% - 96%]	8%																
< 94% - 95%]	9%																
Menor o igual a 94%	10% ⁽²⁾																

(1) Procedimiento de aplicación de otras penalidades

1. Cada vez que el contratista incurra en los incumplimientos descritos en la tabla de penalidades será notificado por la División de Ejecución Contractual en adelante DEC, mediante carta comunicando la penalidad impuesta, indicándole que deberá subsanar la falta en la que ha incurrido.
2. El monto de las penalidades impuestas será descontado de la facturación mensual.
3. De no subsanar las faltas indicadas en la presente tabla, las penalidades se continuarán aplicando en los meses siguientes.
4. En caso de existir reclamos por la(s) penalidad(es) aplicada(s), de corresponder y de acuerdo a la naturaleza de la penalidad aplicada, el contratista presentará mediante una carta debidamente sustentada, el descargo correspondiente; al respecto cabe indicar, que las cartas de reclamo por penalidad podrán ser presentadas hasta los tres (3) días calendario de notificada la penalidad, en caso de ser aprobado el reclamo por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), el cual será notificado mediante carta por la DEC, según corresponda; el contratista presentará la nota de débito (adjuntando el documento mediante el cual se acepta su reclamo) correspondiente conjuntamente con la factura del trimestre siguiente.

- De presentarse una situación excepcional que impida al contratista cumplir con los plazos de respuesta establecidos, éste podrá enviar una carta de manera formal a la entidad exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. Si la entidad encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.
- No se considerará para la contabilización del UPTIME, las ocurrencias ajenas al funcionamiento del servicio presentadas en casos fortuitos o fuerza mayor.

Ejemplo:

En 1 mes hubo 03 incidentes, pero fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos, con 5, 8 y 10 horas de retraso totales, respectivamente, el UPTIME será:

THM = $24 \times 30 = 720$ horas

THE = $5+8+10 = 23$ horas por las 3 averías. UPTIME (mes)= $(720-23)/720 = (96.80\%)$

Por tanto, para el ejemplo anterior, el contratista tendrá una penalidad en el mes equivalente al 6%.

La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:

Rango del Uptime	Penalidad ⁽¹⁾
[99%,100%]	0%
<98%,99%>	2%
<97%,98%]	4%
<96%,97%]	6%
<95%,96%]	8%
<94%,95%]	9%
Menor o igual a 94%	10% ⁽²⁾

(1) Porcentaje del pago mensual

(2) Se acumula para efectos de resolver Contrato

11. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

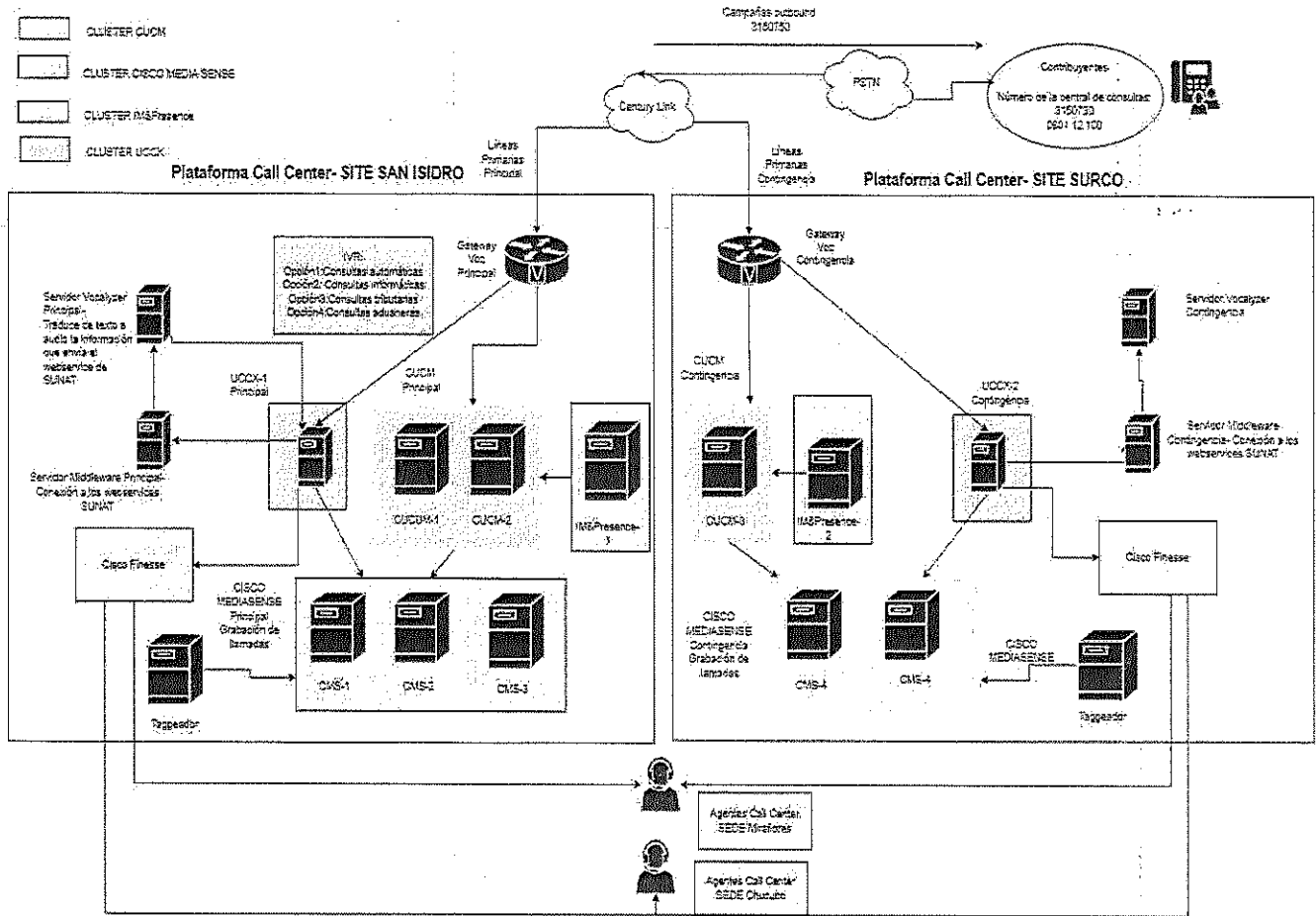
El contratista será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio conforme a lo indicado en el numeral 40.2 del artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado, por un plazo de un (1) año a partir de la última conformidad otorgada por parte de LA ENTIDAD

12. ANEXOS

Se adjunta los siguientes anexos:

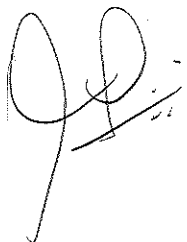
- ANEXO 1: PLATAFORMA ACTUAL CALL CENTER SUNAT
- ANEXO 2: EQUIPOS FISICOS PLATAFORMA CALL CENTER
- ANEXO 3: Servidores y equipos virtuales PLATAFORMA CALL CENTER

ANEXO 1: PLATAFORMA ACTUAL CALL CENTER SUNAT



ANEXO 2: EQUIPOS FISICOS PLATAFORMA CALL CENTER

Cantidad	TIPO DE EQUIPO	Servicio	Fabricante	Modelo	SERIE	SITE
1	SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4S2	FCH1942V1 SZ	Principal
1	SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4S2	FCH1936V1 EA	Principal
1	SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	FCH1939V1 BH	Principal
1	SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	FCH1939V1 86	Principal
1	SERVIDOR FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	FCH2219V0 5M	Principal
1	ROUTER	Gateway voz	CISCO	CISCO2921/K9	FJC1935A2 DE	Principal
1	ROUTER	Gatewat voz - integración Telefonía IP	CISCO	CISCO2901/K9	FJC1935A2K Q	Principal
1	SWITCH	Conectividad entre los equipos del call center	CISCO	Nexus3064T	FOC1825R1 6S	Principal
1	FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4S2	FCH1942V1 WX	Contingencia
1	FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4S2	FCH1942V1 SU	Contingencia
1	FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	FCH1939V1 7S	Contingencia
1	FISICO	Servidor Máquinas Virtuales	CISCO	UCSC-C240-M4SX	FCH1939V1 B3	Contingencia
1	ROUTER	Gateway voz	CISCO	CISCO2921/K9	FJC1935A2 D9	Contingencia
1	SWITCH	Conectividad entre los equipos del call center	CISCO	Nexus3064T	FOC1934R2 GJ	Contingencia

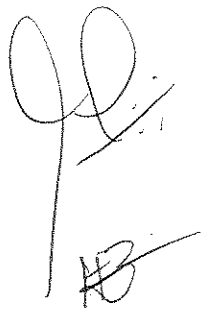






ANEXO 3: Servidores y equipos virtuales PLATAFORMA CALL CENTER

Cantidad	Servidores y equipos virtuales	Función	Fabricante	Versión
3	Servidor Cisco Unified Communications Manager	Gestión de llamadas	CISCO	CUCM 11.5.1.15900-18
2	Servidor Cisco Unified Contact Center Express	Servicio de atención-IVR Gestión de los agentes Servicio de reporteria	CISCO	UCCX 11.6.2.10000-38(ES08-13)
2	Servidor Middleware	Servicio conexión webservices SUNAT	Desarrollo de IBM	Sistema operativo - RedHat – Linux-7 Oracle Estándar Edition 12c Oracle WebLogic Server12c
5	Cisco MediaSense	Servicio grabación de llamadas	CISCO	MediaSense 11.5.1.12001-8
2	Servidor Taggeador	Servicio etiqueta llamadas.	Altus	Red Hat Enterprise Linux Server release 7.5 (Maipo)
2	Servidor Vocalizer	Traduce de texto a audio la información enviada por el webservice de SUNAT	Nuance	Red Hat Enterprise Linux 5.0
2	Servidor IM& Presence	Servicios para la aplicación jabber	CISCO	11.5.1.15900-33




Importante

Para determinar que los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, 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

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>(01) Un Profesional especializado:</p> <p>Grado de bachiller en Ingeniería Electrónica o Telecomunicaciones y/o, Ingeniería Sistemas o Informática y/o, Ingeniería Ciencias Informáticas y/o, Ingeniería Redes y comunicaciones y/o Ingeniería Sistemas computacionales del personal clave requerido como Profesional especializado.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El Grado de Bachiller será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/, según corresponda.</p> <p>Importante para la Entidad</p> <p><i>El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.</i></p> <p>En caso el Grado de Bachiller 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>
A.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>(01) Profesional especializado:</p> <p>Deberá de acreditar una experiencia mínima de tres (3) años en la instalación, configuración o soporte de soluciones de Call Center o Centro De Atención Telefónica o de Contact Center, del personal clave requerido como profesional especializado.</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><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none">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

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
ADJUDICACION SIMPLIFICADA N° 1-2025-SUNAT/8B7200-PRIMERA CONVOCATORIA
SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA CALL CENTER DE LA MARCA CISCO
O EQUIVALENTE

	<ul style="list-style-type: none"> En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo. Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas. Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.
B	<p>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</p> <p><u>Requisitos:</u> El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a (200,000.00 doscientos mil con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 40, 000.00 (cuarenta mil con 00/100 soles), por la venta 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. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Servicio de soporte técnico de soluciones de Comunicaciones Unificadas ó. Servicio de soporte técnico de soluciones de Telefonía o Centrales Telefónicas. Renovación de comunicaciones unificadas. Reposición de plataforma de comunicaciones y/o telefonía IP. Renovación y/o Actualización de plataforma de comunicaciones. Implementación de solución de telefonía Ip. Servicios de implementación y/o instalación y/o configuración y/o programación y/o puesta de operación de soluciones de telefonía IP y/o comunicaciones unificadas. Servicios de Soporte y Mantenimiento de Equipos de Telefonía IP. Servicio de implementación o soporte de Sistemas de telefonía IP. Servicio de implementación o soporte de servidores de comunicación unificada. Servicio de implementación o soporte de central telefónica IP. Soporte de centrales telefónicas IP. Mantenimiento preventivo y correctivo de central telefónica. Mantenimiento y soporte de centrales telefónicas. Provisión de solución de telefonía IP. Soluciones de Contac Center. <p><u>Acreditación:</u> 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 pago⁷, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones. En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se</p>

⁷ 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 fehcencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"

(...)

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

para ejecutar el contrato, lo que debe ser acreditado documentalmente, y no mediante declaración jurada.



SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 1-2025-SUNAT/8B7200-PRIMERA CONVOCATORIA
SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA CALL CENTER DE LA MARCA CISCO
O EQUIVALENTE

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° 7** 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°8**.

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° 7** 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*

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

CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

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

Conste por el presente documento, la contratación del **Servicio de soporte técnico de la Plataforma Tecnológica Call Center de la marca CISCO o Equivalente**, que celebra de una parte la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA; en adelante LA SUNAT, con RUC N° 20131312955, con domicilio legal en la Avenida Garcilaso de la Vega N° 1471, Cercado de Lima, Provincia y Departamento de Lima, representada por [...], identificado con DNI N° [...], y de otra parte [...], con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], inscrita en la Ficha N° [...] Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], debidamente representado por su Representante Legal, [...], con DNI N° [...], según poder inscrito en la Ficha N° [...], Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [...], el comité de selección adjudicó la buena pro de la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 1-2025-SUNAT/8B7200 PRIMERA CONVOCATORIA** para la contratación del **Servicio de soporte técnico de la Plataforma Tecnológica Call Center de la marca CISCO o Equivalente**, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

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

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

Por el presente documento EL CONTRATISTA se obliga con LA SUNAT a prestar el **Servicio de soporte técnico de la Plataforma Tecnológica Call Center de la marca CISCO o Equivalente**, bajo el sistema de contratación suma alzada, con las características técnicas de su oferta y lo señalado en las bases integradas del referido procedimiento de selección, que forman parte integrante del contrato.

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

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

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

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 PAGO⁸

LA SUNAT se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en Soles, en pagos periódicos (de 8.33% los 11 primeros meses y 8.37% el último mes del servicio del monto contratado), luego de emitida la conformidad por parte de la División de Gestión de la Infraestructura Tecnológica, de acuerdo

⁸ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 1-2025-SUNAT/8B7200-PRIMERA CONVOCATORIA
SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA CALL CENTER DE LA MARCA CISCO
O EQUIVALENTE

con el numeral 8 de los términos de referencia y aplicándose lo indicado en el numeral 10.7 de los Términos de Referencia y de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 de EL REGLAMENTO.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por EL CONTRATISTA, LA SUNAT debe contar con la siguiente documentación:

- Informe mensual del funcionario responsable de la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de LA SUNAT emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en la Mesa de Partes de la SUNAT, sito en la Av. Garcilaso de la Vega N° 1472, Cercado de Lima o en la Mesa de Partes Virtual de la SUNAT, en: <https://www.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar> y/o a través correo electrónico en coordinación con la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT).

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

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

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

El pago que LA SUNAT deba realizar a EL CONTRATISTA se efectuará mediante abono directo en su respectiva cuenta bancaria de acuerdo con lo que indique EL CONTRATISTA, según lo establecido en el artículo 26 de la Directiva de Tesorería N° 001-2007-EF/77.15.

CLÁUSULA QUINTA: VIGENCIA

La vigencia del contrato será a partir del día siguiente de la fecha de su suscripción hasta que el funcionario competente de LA SUNAT otorgue la conformidad de recepción de la última prestación a cargo de EL CONTRATISTA y se efectúe el pago.

CLÁUSULA SEXTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato es de trecientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir del día 10 de febrero del 2025. En el caso que la fecha de suscripción del contrato sea mayor a esta, el plazo de inicio será al día siguiente de suscrito el contrato

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

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

Para tal efecto, EL CONTRATISTA deberá presentar una solicitud escrita y justificada dirigida a la División de Ejecución Contractual de LA SUNAT dentro del plazo de siete (7) días hábiles siguientes a la notificación de la aprobación del adicional o de finalizado el hecho generador del atraso y/o paralización, en la Mesa de Partes Virtual de LA SUNAT: <https://www1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar>.

CLÁUSULA SETIMA: 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 OCTAVA: DOCUMENTOS

A la suscripción del contrato, EL CONTRATISTA entrega a LA SUNAT los siguientes documentos

- 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.
- e) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.
- f) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- g) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado.
- h) Ser propietario o canal o partner o subsidiaria o distribuidor autorizado del fabricante del equipamiento (anexo 2) para ofrecer o brindar soporte a equipos de colaboración de la marca. Este documento será presentado para la suscripción del contrato
- i) Presentar una certificación CCNA vigente del personal clave propuesto.
- j) De ser el caso, acreditación de la validez de los documentos expedidos en el extranjero con los cuales se haya acreditado el cumplimiento de los requisitos para la admisión de la oferta y/o los requisitos de calificación y/o los documentos para la suscripción del contrato o una declaración jurada en la que se manifieste el compromiso de presentarlos al inicio efectivo del servicio.
- k) Declaración jurada de compromiso de integridad. **(Anexo N° 10).**

CLÁUSULA NOVENA: 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 SUNAT, 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 de EL REGLAMENTO, 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 SUNAT, durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo."

Importante

De conformidad con el artículo 152 del Reglamento, no se constituirá garantía de fiel cumplimiento del contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, en contratos cuyos montos sean iguales o menores a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00). Dicha excepción también aplica a los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados no supere el monto señalado anteriormente.

CLÁUSULA DÉCIMA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

LA SUNAT puede solicitar la ejecución de las garantías cuando EL CONTRATISTA no las hubiere renovado antes de la fecha de su vencimiento, conforme a lo dispuesto por el literal a) del numeral 155.1

del artículo 155 de EL REGLAMENTO.

CLÁUSULA UNDÉCIMA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 de EL REGLAMENTO. La conformidad será otorgada por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de LA SUNAT en el plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción.

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

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

CLÁUSULA DUODECIMA: CONFIDENCIALIDAD

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

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PROPIEDAD INTELECTUAL

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

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

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

Si EL CONTRATISTA no cumpliera con la obligación de informar a la Entidad dentro del plazo de ley contado a partir de la fecha del recibo de tal notificación, de su intención de proceder con cualquier acción legal o reclamación, LA SUNAT tendrá derecho a emprender dichas acciones o reclamaciones a nombre propio.

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

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: SUB CONTRATACION

EL CONTRATISTA se obliga expresamente a no subcontratar y/o transferir y/o ceder y/o traspasar y/o subarrendar a terceros, total o parcialmente la prestación del servicio.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La conformidad del servicio por parte de LA SUNAT no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de LA LEY y 173 de EL REGLAMENTO.

El plazo máximo de responsabilidad de EL CONTRATISTA es de un (1) año contado a partir de la última conformidad otorgada por LA SUNAT.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: PENALIDADES

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA SUNAT 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.

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 1-2025-SUNAT/8B7200-PRIMERA CONVOCATORIA
SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA CALL CENTER DE LA MARCA CISCO O EQUIVALENTE

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 SUNAT no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 de EL REGLAMENTO

Otras penalidades																			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento (1)																
1	<p>Exceder el tiempo de subsanación de averías(incidentes.)</p> <p><i>El contratista deberá tomar en cuenta que el tiempo de subsanación de averías del servicio ofertado debe mantener como mínimo un UPTIME mensual mayor o igual al 99.00%. Donde el UPTIME es el cálculo de un coeficiente que permitirá penalizar al contratista, en caso de que no se cumplan los requisitos establecidos en las bases para garantizar una adecuada calidad de servicio. Se precisa que la penalidad por UPTIME será aplicable sobre el monto mensual de pago por el servicio de soporte técnico.</i></p>	<p>ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: Se define el acuerdo de nivel de servicio como el compromiso por parte del contratista para ofrecer servicios de calidad, en función a los siguientes parámetros:</p> <p>UPTIME (mensual): A efectos de velar por el fiel cumplimiento de la garantía de buen funcionamiento, la entidad realizará mensualmente el control de llamadas y averías que tengan naturaleza de mantenimiento correctivo, cuantificando las horas de exceso en la atención de acuerdo con lo establecido en el presente numeral.</p> <p>DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: El cálculo del Uptime mensual, se calculará de la siguiente manera:</p> <p>El UPTIME se calculará, en forma mensual, de la siguiente forma:</p> $UPTIME(mensual) = \frac{(THM - THE) \times 100\%}{THM}$ <p>Donde:</p> <p>THM = Sumatoria de las cantidades de horas de atención en un mes (720).</p> <p>THE = Sumatoria de las cantidades de horas de exceso (respecto al tiempo de subsanación máximo de reparación establecido en los términos de referencia en que incurrió el contratista para el soporte de incidencias(averías) en un mes.</p> <p>La penalidad mensual, estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:</p> <table><tr><th>Rango de Uptime</th><th>Penalidad ⁽¹⁾</th></tr><tr><td>[99% - 100%]</td><td>0%</td></tr><tr><td>< 98% - 99% ></td><td>2%</td></tr><tr><td>< 97% - 98%]</td><td>4%</td></tr><tr><td>< 96% - 97%]</td><td>6%</td></tr><tr><td>< 95% - 96%]</td><td>8%</td></tr><tr><td>< 94% - 95%]</td><td>9%</td></tr><tr><td>Menor o igual a 94%</td><td>10% ⁽²⁾</td></tr></table>	Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾	[99% - 100%]	0%	< 98% - 99% >	2%	< 97% - 98%]	4%	< 96% - 97%]	6%	< 95% - 96%]	8%	< 94% - 95%]	9%	Menor o igual a 94%	10% ⁽²⁾	<p>Según lo indicado en el informe de conformidad de División de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la SUNAT.</p>
Rango de Uptime	Penalidad ⁽¹⁾																		
[99% - 100%]	0%																		
< 98% - 99% >	2%																		
< 97% - 98%]	4%																		
< 96% - 97%]	6%																		
< 95% - 96%]	8%																		
< 94% - 95%]	9%																		
Menor o igual a 94%	10% ⁽²⁾																		

(1) Porcentaje del pago mensual.

(2) Se acumula para efectos de resolver Contrato.

(1) Procedimiento de aplicación de otras penalidades

1. Cada vez que el contratista incurra en los incumplimientos descritos en la tabla de penalidades será notificado por la División de Ejecución Contractual en adelante DEC,

mediante carta comunicando la penalidad impuesta, indicándole que deberá subsanar la falta en la que ha incurrido.

2. El monto de las penalidades impuestas será descontado de la facturación mensual.
3. De no subsanar las faltas indicadas en la presente tabla, las penalidades se continuarán aplicando en los meses siguientes.
4. En caso de existir reclamos por la(s) penalidad(es) aplicada(s), de corresponder y de acuerdo a la naturaleza de la penalidad aplicada, el contratista presentará mediante una carta debidamente sustentada, el descargo correspondiente; al respecto cabe indicar, que las cartas de reclamo por penalidad podrán ser presentadas hasta los tres (3) días calendario de notificada la penalidad, en caso de ser aprobado el reclamo por la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT), el cual será notificado mediante carta por la DEC, según corresponda; el contratista presentará la nota de débito (adjuntando el documento mediante el cual se acepta su reclamo) correspondiente conjuntamente con la factura del trimestre siguiente.

- De presentarse una situación excepcional que impida al contratista cumplir con los plazos de respuesta establecidos, éste podrá enviar una carta de manera formal a la entidad exponiendo los motivos técnicos que originaron la situación. Si la entidad encuentra justificadas y aprueba las razones expuestas, no se contabilizarán las horas de exceso incurridas para el cálculo del UPTIME.
- No se considerará para la contabilización del UPTIME, las ocurrencias ajenas al funcionamiento del servicio presentadas en casos fortuitos o fuerza mayor.

Ejemplo:

En 1 mes hubo 03 incidentes, pero fueron resueltos excediendo los tiempos de respuesta establecidos, con 5, 8 y 10 horas de retraso totales, respectivamente, el UPTIME será:

$$THM = 24 \times 30 = 720 \text{ horas}$$

$$THE = 5+8+10 = 23 \text{ horas por las 3 averías. UPTIME (mes)} = (720-23)/720 = (96.80\%)$$

Por tanto, para el ejemplo anterior, el contratista tendrá una penalidad en el mes equivalente al 6%.

La penalidad mensual estará en función al resultado del UPTIME según la siguiente tabla:

Rango del Uptime	Penalidad ⁽¹⁾
[99%,100%]	0%
<98%,99%>	2%
<97%,98%]	4%
<96%,97%]	6%
<95%,96%]	8%
<94%,95%]	9%
Menor o igual a 94%	10% ⁽²⁾

(1) Porcentaje del pago mensual

(2) Se acumula para efectos de resolver Contrato

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 32.3 del artículo 32 y artículo 36 de LA LEY, y el artículo 164 de EL REGLAMENTO. De darse el caso, LA SUNAT procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 EL REGLAMENTO.

LA SUNAT puede resolver el contrato, de conformidad con el artículo 36 de LA LEY, en los casos que EL CONTRATISTA:

- Incumpla injustificadamente obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, pese a haber sido requerido para ello.
- Haya llegado a acumular el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo; o
- Paralice o reduzca injustificadamente la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.

EL CONTRATISTA puede solicitar la resolución del contrato en los casos en que LA SUNAT incumpla injustificadamente con el pago y/u otras obligaciones esenciales a su cargo, pese a haber sido requerida conforme al procedimiento establecido en el artículo 165 de EL REGLAMENTO.

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato por caso fortuito, fuerza mayor o por hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato que no sea imputable a las partes y que imposibilite de manera definitiva la continuación de la ejecución del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: ANTICORRUPCIÓN

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

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

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA: 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.

Sólo en lo no previsto en este contrato, en LA LEY y EL REGLAMENTO, en las directivas que emita el OSCE y demás normativa especial que resulte aplicable, serán de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente, cuando corresponda, y demás normas de derecho privado.

CLÁUSULA VIGESIMA PRIMERA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS⁹

⁹ 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).

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

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

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

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

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

El arbitraje deberá ser iniciado, organizado y administrado en la Institución Arbitral¹⁰ siguiente: [INSTITUCIÓN ARBITRAL ELEGIDA DE LA LISTA PROPUESTA POR LA ENTIDAD, CASO CONTRARIO, ACUERDA CON LA ENTIDAD UNA INSTITUCIÓN ARBITRAL DISTINTA. EN CASO DE FALTA DE ACUERDO, LA INSTITUCIÓN ARBITRAL ES ELEGIDA DE LA MENCIONADA LISTA POR LA ENTIDAD DE MANERA DEFINITIVA]. Será inválido y/o ineficaz y/o nulo el arbitraje iniciado en un centro distinto a los indicados en el párrafo anterior.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: REFERIDAS A LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

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

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

CLÁUSULA VIGESIMA TERCERA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

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

DOMICILIO DE LA SUNAT

Av. Garcilaso de la Vega N° 1472 – Cercado de Lima.

¹⁰ De acuerdo con el Decreto Supremo N° 278-2024-EF que modifica el numeral 226.2 del artículo 226 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, la Entidad propone la lista de las instituciones arbitrales: i) CENTRO DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, y ii) EL CENTRO DE ARBITRAJE DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA. La institución arbitral será elegida en la etapa de perfeccionamiento de contrato, conforme al Decreto antes referido.

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 1-2025-SUNAT/8B7200-PRIMERA CONVOCATORIA
SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA CALL CENTER DE LA MARCA CISCO
O EQUIVALENTE

DOMICILIO ELECTRÓNICO DE LA SUNAT	https://ww1.sunat.gob.pe/ol-at-ittramitedoc/registro/iniciar ¹¹
DOMICILIO DE EL CONTRATISTA	[CONSIGNAR EL DOMICILIO SEÑALADO POR EL POSTOR ADJUDICADO AL PRESENTAR LOS REQUISITOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO]
DOMICILIO ELECTRÓNICO DE EL CONTRATISTA	[consignar la cuenta de correo electrónico consignada como domicilio electrónico por el postor ganador de la buena pro al presentar los requisitos para el perfeccionamiento del contrato]

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

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

"LA SUNAT"

"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 Digitales¹².

¹¹ Cuando se utilice la MPV-SUNAT, salvo disposición distinta, la presentación de documentos se registrará por lo siguiente:

- Los documentos presentados entre las 00:00 horas y las 23:59 horas de un día hábil, se consideran presentados el mismo día hábil.
- Los documentos presentados los sábados, domingos y feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran presentados al primer día hábil siguiente.

(Resolución de Superintendencia N° 000058-2022/SUNAT)

¹² 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

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 1-2025-SUNAT/8B7200-PRIMERA CONVOCATORIA

Presente.-

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

Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :		Teléfono(s) :	
MYPE ¹³		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 servicios¹⁴

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.

¹³ Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

¹⁴ Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

Importante

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

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 1-2025-SUNAT/8B7200-PRIMERA CONVOCATORIA

Presente.-

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

Datos del consorciado 1			
Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE ¹⁵		Si	No
Correo electrónico :			

Datos del consorciado 2			
Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE ¹⁶		Si	No
Correo electrónico :			

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

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

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

¹⁵ En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento. Para dichos efectos, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

¹⁶ Ibidem.

¹⁷ Ibidem.

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 1-2025-SUNAT/8B7200-PRIMERA CONVOCATORIA
SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA CALL CENTER DE LA MARCA CISCO
O EQUIVALENTE

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 servicios¹⁸

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.

¹⁸ Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 2

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 1-2025-SUNAT/8B7200-PRIMERA CONVOCATORIA

Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]



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

Importante

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



ANEXO N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

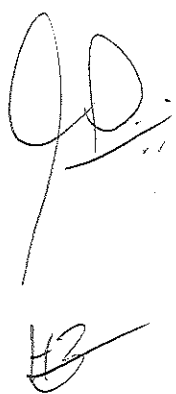
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 1-2025-SUNAT/8B7200-PRIMERA CONVOCATORIA

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el **Servicio de soporte técnico de la Plataforma Tecnológica Call Center de la marca CISCO o equivalente**, 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

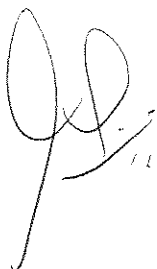
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 1-2025-SUNAT/8B7200-PRIMERA CONVOCATORIA

Presente.-

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente procedimiento de selección en el plazo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

[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

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 1-2025-SUNAT/8B7200-PRIMERA CONVOCATORIA

Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta a la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 1-2025-SUNAT/8B7200 PRIMERA CONVOCATORIA**

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

a) Integrantes del consorcio

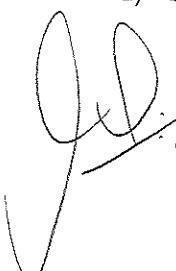
1. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1].
2. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2].

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

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

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

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

- 
1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [%]¹⁹

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

- 
2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]²⁰

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%²¹

¹⁹ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

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

²¹ Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

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

Importante

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

OP

HB

SP

ANEXO N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 1-2025-SUNAT/8B7200-PRIMERA CONVOCATORIA

Presente.-

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

CONCEPTO	Unidad de medida	Cantidad	PRECIO TOTAL
SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA CALL CENTER DE LA MARCA CISCO O EQUIVALENTE	Servicio	1	

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

- *El postor debe consignar el precio total de la oferta, sin perjuicio que, de resultar favorecido con la buena pro, presente el detalle de precios unitarios para el perfeccionamiento del contrato.*
- *En caso que el postor reduzca su oferta, según lo previsto en el artículo 68 del Reglamento, debe presentar nuevamente este Anexo.*



SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 1-2025-SUNAT/8B7200-PRIMERA CONVOCATORIA
SERVICIO DE SOPORTE TECNICO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA CALL CENTER DE LA MARCA CISCO O EQUIVALENTE




ANEXO N° 7

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 1-2025-SUNAT/8B7200-PRIMERA CONVOCATORIA
Presente.-

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

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²²	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²³	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁴ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁵	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁶	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁷
1										
2										
3										

²² 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.

²³ 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.

²⁴ 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".

²⁵ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

²⁶ 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.

²⁷ Consignar en la moneda establecida en las bases.

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
 ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 1-2025-SUNAT/8B7200-PRIMERA CONVOCATORIA
 SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA CALL CENTER DE LA MARCA CISCO O EQUIVALENTE

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²²	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²³	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁴ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁵	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁶	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁷
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
...										
20	TOTAL									

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

[Handwritten signature]

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

ANEXO N° 8

DECLARACIÓN JURADA
(NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 1-2025-SUNAT/8B7200-PRIMERA CONVOCATORIA

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

A efectos de cautelar la veracidad de esta declaración, el postor puede verificar la información de la Relación de Proveedores Sancionados por el Tribunal de Contrataciones del Estado con Sanción Vigente en <http://portal.osce.gob.pe/rmp/content/relación-de-proveedores-sancionados>. También le asiste dicha facultad al órgano encargado de las contrataciones o al órgano de la Entidad al que se le haya asignado la función de verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro.



ANEXO N° 9

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 1-2025-SUNAT/8B7200-PRIMERA CONVOCATORIA

Presente.-

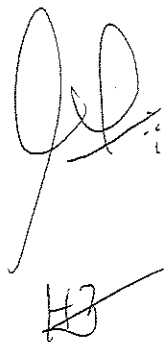
Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], solicito la asignación de la bonificación del cinco por ciento (5%) sobre el puntaje total obtenido, debido a que mi representada cuenta con la condición de micro y pequeña empresa.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



ANEXO N° 10

DECLARACIÓN JURADA DE COMPROMISO DE INTEGRIDAD

Señores

SUNAT

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 1-2025-SUNAT/8B7200 PRIMERA CONVOCATORIA

Presente.-

Mediante el presente el suscrito, [...], con DNI N° [...], Representante Legal de la empresa [...], con RUC [...], de conformidad con lo establecido en el numeral 32.3 del artículo 32 en el numeral 40.6 del artículo 40 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado²⁸, y en el numeral 138.4 del artículo 138 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado²⁹, y en concordancia con la cláusula anticorrupción indicada en la proforma del contrato de la Sección Específica de las Bases del procedimiento de la referencia, en mi calidad de postor en el marco del citado procedimiento de selección, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. Garantizo no haber, directa o indirectamente, o tratándome de una persona jurídica a través de mis socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 de **EL REGLAMENTO**, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal durante el procedimiento de selección y me comprometo a no ofrecer, negociar, o efectuar, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal durante la ejecución del contrato.
2. Haberme conducido en todo momento, durante el procedimiento de selección, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y no haber cometido actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de mis socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 de **EL REGLAMENTO**, asimismo me comprometo a conducirme con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de mis socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 de **EL REGLAMENTO**, durante la ejecución del contrato.
3. En la ejecución del contrato me comprometo a: i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

²⁸ Aprobado por Decreto Supremo N° 082-2019-EF (en adelante LA LEY).

²⁹ Aprobado por el Decreto Supremo N° 344-2018-EF (en adelante EL REGLAMENTO) y modificatorias.