

## TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Órgano:	Oficina de Tecnologías de la Información
Actividad del POI/Acción Estratégica PEI 2023-2025:	OEI.03. Fortalecer la gestión institucional en la entidad. AEI.03.05 Instrumentos de gestión ejecutados en la entidad. AOI00005500499 Atención de los requerimientos y compromisos de la OTI.
Denominación de la Contratación:	Servicio de envío de SMS para comunicación institucional

### I. FINALIDAD PÚBLICA

La ONP requiere contar con el servicio en envío de SMS para comunicación institucional con la finalidad de mejorar la comunicación hacia la ciudadanía a través de campañas informativas y mejoras en los servicios digitales, lo que permitirá hacer más eficiente las actividades administrativas y operativas de la ONP.

### II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar el servicio de envío de mensajes SMS para comunicación institucional que permita mejorar la comunicación con las/los ciudadanas/os.

### III. ALCANCE DEL SERVICIO:

Los requerimientos técnicos mínimos del servicio son:

1. El Contratista deberá proporcionar una Plataforma Web SMS multiusuario (auto gestionable para la ONP), para la gestión de envíos masivos o individuales de mensajes de texto (SMS) y debe permitir como mínimo lo siguiente:
  - Enviar mensajes de texto (SMS), de hasta 160 caracteres que puedan incluir enlaces (links), con cualquier operador de telefonía móvil; contando como mínimo con los siguientes: Claro, Movistar, Entel, Bitel y cualquier nuevo operador que ingrese al mercado peruano durante el periodo de vigencia del servicio. En caso el mensaje exceda la cantidad de caracteres, la plataforma debe dividir el mensaje en partes de 150 caracteres como mínimo.
  - La plataforma debe poseer un contador de caracteres que indique cuantos caracteres tiene el mensaje que se está queriendo enviar.
  - Enviar mensajes masivos con campos personalizados (nombres, fecha de nacimiento e información adicional) a múltiples destinatarios, de manera simultánea a distintos operadores de telefonía.
  - Todos los mensajes de texto (SMS) se deben enmascarar de tal manera que figure el nombre “ONP” como emisor del mensaje, el mismo que deberá aplicarse a todos los mensajes remitidos.
  - Cargar la información de los destinatarios de SMS (número de celular, nombres, apellidos, fecha de nacimiento e información adicional) a través de archivos de texto plano o Excel, con posibilidad de exportar la información posteriormente.

- Programar el envío de los mensajes de texto (SMS), con determinados destinatarios, fecha y hora. Cabe señalar, que es posible modificar o descartar el envío de mensajes programados, que no hayan sido enviados.
- Administrar una lista negra interna (Números incompletos, incorrectos u otros), que impida remitir SMS a dichos destinatarios. Tener en cuenta que, de intentar enviar por parte de la ONP mensajes a estos números, estos no deberían de ser enviados y no deberían de contar como un SMS utilizado de la bolsa. El proveedor asumirá los posibles costos que generen que se envíe un SMS a un destinatario de esta lista, sin perjuicio a la ONP.
- El servicio debe cumplir con lo indicado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación a los envíos de mensajes de texto a celular.
- El servicio comprende el envío de mensajes de texto (SMS) enmascarados, en ese sentido se deberá restringir la opción de remitir SMS de respuesta.
- El servicio debe considerar al menos un (01) usuario de tipo administrador, que tenga permisos para crear usuarios de monitoreo del servicio y de envío de campañas de mensajes SMS.
- El servicio debe contar con un **módulo de reportes**, con la información descargable en archivos planos o Excel, que permita realizar el seguimiento al servicio, y como mínimo se debe considerar lo siguiente:
  - a) SMS que llegaron a un destinatario, considerando como mínimo el número de destinatario, fecha de envío del SMS.
  - b) SMS que no llegaron a destinatario (envíos fallidos). Cabe precisar que estos mensajes no serán contabilizados para el consumo del paquete de SMS.
  - c) SMS enviados, los cuales son el total de SMS que se intentaron enviar, donde se considera a los que llegaron a un destinatario y los que no llegaron a un destinatario (envíos fallidos).
  - d) SMS programados para envío, los cuáles pueden cancelarse antes de la hora de envío.
  - e) SMS consumidos de la bolsa total del servicio. Los cuales corresponden solamente a los SMS que llegaron a un destinatario.

Estos reportes deberán ser parte de los entregables de manera obligatoria

- La totalidad de SMS debe estar disponible para el consumo de la ONP a partir del día siguiente de firmado el acta de implementación del servicio y será potestad de la ONP el consumo parcial o total del paquete contratado en las fechas que estime conveniente.

Descripción	Total de SMS estimados del Servicio
Paquete: Envío de mensajes SMS a equipos telefónicos móviles	3'678,156 (Tres millones seiscientos setenta y ocho mil ciento cincuenta y seis)

- El Contratista debe limitar a la ONP el envío de SMS, una vez que esta haya consumido la bolsa de SMS a enviar. Ello con la finalidad de no generar costos adicionales
- El consumo del paquete de SMS debe también poder realizarse mediante APIs (Interfaz de programación de aplicaciones) desarrolladas y administradas por la ONP.

2. Aspectos de capacitación del servicio:

- El Contratista, en la fase de implementación del servicio, debe realizar una (1) capacitación mínima de dos (2) horas, para los usuarios de la ONP que utilizarán la plataforma web, previa coordinación con la OTI y el envío del manual de usuario de dicha plataforma.
- Asimismo, para el desarrollo de la capacitación, los participantes deben contar con un usuario de prueba y los SMS que se envíen durante dicha capacitación no deben ser contabilizados de la bolsa de consumo con lo que cuenta la ONP.
- Adicionalmente, la evidencia de la capacitación realizada debe ser elaborada por el Contratista, según el “Formato 1. Acta de Reunión del Servicio” la misma que será un anexo al acta final de implementación.

3. Aspecto de operación del servicio:

- El contratista debe proveer un reporte con la operatividad del servicio, la cual debe ser de 24 x 7 x 365, contando con un acuerdo de nivel de servicio (ANS) del 99% calculado mensualmente.

ANS	Cálculo de la medición	Variables	Valor base	Hora rio	Periodo
Disponibilidad de la Plataforma Web	$((TT - TINP) / TT) * 100$	TINP: Tiempo de interrupción del sistema, no programado en minutos. TT: Tiempo total del sistema en minutos.	$\geq 99\%$	24*7	Calculado mensualmente

- El soporte técnico y las comunicaciones con el Contratista deben estar disponibles 24 x 7 x 365, mediante correo electrónico y teléfono.
- El servicio para el soporte operativo y las coordinaciones necesarias debe contar un (1) coordinador de operaciones, que como actividades tiene las siguientes:
  1. Coordinaciones con el personal de ONP, para la operatividad del servicio.
  2. Monitoreo del ANS en relación a la operatividad del servicio y cumplimiento de compromisos contractuales.
  3. Atención de incidentes y problemas correspondientes al servicio.

4. Aspectos de seguridad:

- La plataforma web de gestión de SMS, debe contar con un certificado HTTPS y debe permitir administrar los usuarios que tienen accesos a la plataforma, a través de un módulo de seguridad o equivalente.
- El Contratista, en la fase de implementación del servicio, debe suscribir los formatos de confidencialidad y seguridad de la información.
  - Formato N° 03: Compromiso de Confidencialidad.
  - Formato N° 04: Declaración Jurada Cumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información
- El Contratista deberá utilizar la base de datos exclusiva y únicamente para la ejecución del presente servicio, respetando los alcances de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales. En ese sentido, previo a la finalización del Periodo 6 del numeral VII. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN, el Contratista deberá realizar la entrega a la ONP de la Base de Datos de destinatarios utilizado por el servicio, donde se compromete a eliminar la base de datos de cualquier plataforma a su disposición, según el “Formato N° 1. Acta de Reunión del Servicio”.
- La ONP se reserva el derecho de revisar regularmente los registros de auditoria y solicitar reportes de seguridad para verificar el cumplimiento respecto a la protección de la información, con el objetivo de proteger la confiabilidad, integridad y disponibilidad de los datos que maneja.
- Los incidentes de seguridad ocurridos durante la prestación de servicios, deberán ser comunicados a la ONP, para el tratamiento correspondiente según el nivel de sensibilidad.

5. Sistema de Contratación:

- Precios Unitarios.

#### **IV. REQUISITOS DEL PROVEEDOR**

El postor deberá acreditar un monto facturado acumulado, equivalente a S/.150,000 (Ciento cincuenta 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 presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

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/. 37,500 (Treinta y siete mil quinientos 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.

Se consideran servicios similares, aquellos que hayan incluido el envío masivo de mensajes de texto (SMS):

- Servicio de plataforma de SMS.
- Servicio de mensajería de texto comercial masivo
- Servicio de mensajería de texto marketing masivo
- Servicio de mensajería de texto masiva (SMSBULK)
- Servicio de gestión de comunicación a través de mensajería

<ul style="list-style-type: none"> <li>– Servicio de mensajería de texto empresarial</li> <li>– Servicio de mensajería de texto instantánea</li> <li>– Servicio de envío de mensajes de texto SMS</li> <li>– Servicio mensajería SMS bulk</li> </ul> <p>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 factura, 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 pago<sup>1</sup>.</p>
<b>V. SEGUROS</b>
No aplica.
<b>VI. PRESTACIONES ACCESORIAS</b>
No aplica.
<b>VII. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN</b>
<p><b>LUGAR:</b> El servicio será brindado desde las instalaciones del proveedor, sin embargo, se podrán tener reuniones virtuales o en las Oficinas de la ONP previa coordinación.</p> <p><b>PLAZO:</b> Comprende un tiempo total de cuatrocientos veinte (420) días calendario, que incluye la fase de implementación y fase de ejecución del servicio:</p> <p><b>1. Fase de Implementación del servicio:</b> Consta de hasta sesenta (60) días calendario e inicia al día calendario siguiente de haberse suscrito el contrato.</p> <p><b>2. Fase de Ejecución del servicio:</b> Consta de trescientos sesenta (360) días calendario e inicia al día siguiente de haberse firmado el acta de fin de implementación del servicio. La fase de ejecución se divide en los siguientes periodos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Periodo 1: 60 días calendario, contados a partir del día calendario siguiente firmado el Acta de fin de implementación del servicio.</li> <li>– Periodo 2: 120 días calendario, contados a partir del día calendario siguiente firmado el Acta de fin de implementación del servicio.</li> <li>– Periodo 3: 180 días calendario, contados a partir del día calendario siguiente</li> </ul>

<sup>1</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

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

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

<p>firmado el Acta de fin de implementación del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Periodo 4: 240 días calendario, contados a partir del día calendario siguiente firmado el Acta de fin de implementación del servicio.</li> <li>– Periodo 5: 300 días calendario, contados a partir del día calendario siguiente firmado el Acta de fin de implementación del servicio.</li> <li>– Periodo 6: 360 días calendario, contados a partir del día calendario siguiente firmado el Acta de fin de implementación del servicio.</li> </ul>
---

## VIII. ENTREGABLES

Los entregables deberán ser remitidos a la ONP de manera virtual, mediante la Mesa de Partes Digital de la ONP en la dirección URL: <https://facilita.gob.pe/t/2861> de la siguiente manera:

Entregables	Contenido	Plazo
Entregable 1	<p>1. Acta de Fin de implementación del servicio, que debe estar firmado por el Contratista y la OTI, durante la fase de implementación del servicio, en la cual debe verificarse el cumplimiento de las condiciones descritas en el punto “III. Alcance del Servicio”. Considerando el Acta de Reunión del Servicio correspondiente a la capacitación realizada acerca de la Plataforma Web (Según el Formato 1 de este documento).</p> <p>2. Informe de ejecución del periodo 1 del servicio, con al menos, los reportes requeridos en el punto “III. Alcance del Servicio”, así como los eventos más resaltantes presentados durante el periodo 1. Tener como referencia el "Formato 2. Entregable del Servicio"</p>	Hasta los cinco (5) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de finalizado el Periodo 1.
Entregable 2	<p>1. Informe de ejecución del periodo 2 del servicio, con al menos, los reportes requeridos en el punto “III. Alcance del Servicio”, así como los eventos más resaltantes presentados durante el periodo 2. Tener como referencia el "Formato 2. Entregable del Servicio"</p>	Hasta los cinco (5) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de finalizado el Periodo 2.
Entregable 3	<p>1. Informe de ejecución del periodo 3 del servicio, con al menos, los reportes requeridos en el punto “III. Alcance del Servicio”, así como los eventos más resaltantes presentados durante el periodo 3. Tener como referencia el "Formato 2. Entregable del Servicio"</p>	Hasta los cinco (5) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de finalizado el Periodo 3.
Entregable 4	<p>1. Informe de ejecución del periodo 4 del servicio, con al menos, los reportes</p>	Hasta los cinco (5) días calendario,

	requeridos en el punto "III. Alcance del Servicio", así como los eventos más resaltantes presentados durante el periodo 4. Tener como referencia el "Formato 2. Entregable del Servicio"	contabilizados a partir del día siguiente de finalizado el Período 4.
Entregable 5	1. Informe de ejecución del periodo 5 del servicio, con al menos, los reportes requeridos en el punto "III. Alcance del Servicio", así como los eventos más resaltantes presentados durante el periodo . 5. Tener como referencia el "Formato 2. Entregable del Servicio"	Hasta los cinco (5) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de finalizado el Período 5.
Entregable 6	1. Informe de ejecución del periodo 6 del servicio, con al menos, los reportes requeridos en el punto "III. Alcance del Servicio", así como los eventos más resaltantes presentados durante el periodo 6. Tener como referencia el "Formato 2. Entregable del Servicio" 3. Formato 1. Acta de Reunión del Servicio correspondiente a la entrega de la Base de Datos de destinatarios utilizada por el servicio.	Hasta los cinco (5) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de finalizado el Período 6.

#### **IX. CONFORMIDAD**

La conformidad será emitida por El/La Director/a de la Oficina de Tecnologías de la Información, previo Informe Técnico del/de la Ejecutivo/a de Innovación y Desarrollo de la Oficina de Tecnologías de la Información, en un plazo máximo de siete (7) días calendario de prestado el servicio y recibido el entregable correspondiente.

#### **X. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO**

El pago por la prestación del servicio se realizará en seis (06) armadas, considerando un pago por periodo, detallado en el numeral VII. LUGAR Y PLAZO DEL SERVICIO. El pago se realizará según la cantidad de SMS que llegaron a un destinatario y que se hayan enviado durante el periodo respectivo, previa conformidad emitida por área usuaria en moneda nacional y a la presentación del comprobante de pago por parte del contratista. No se pagarán los SMS que no hayan llegado a su destino, es decir no se contabilizarán envíos fallidos.

El costo del servicio deberá incluir todos los impuestos de ley, los seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar.

El pago se efectuará mediante el respectivo abono en la cuenta bancaria individual del postor ganador dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad, a cualquier institución bancaria del Sistema Financiero Nacional, para cuyo efecto EL CONTRATISTA comunicará su CODIGO DE CUENTA

<p>INTERBANCARIA (CC) y se debe de contar además con:</p> <p>Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el Contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento del Director/a de la Oficina de Tecnologías de la Información, remitiendo la conformidad de la prestación efectuada.</li> <li>• Informe técnico del/de la Ejecutivo/a de Innovación y Desarrollo de la Oficina de Tecnologías de la Información.</li> <li>• Comprobante de pago.</li> </ul>
<p><b>XI. CONFIDENCIALIDAD</b></p>
<p>La confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, pudiendo quedar expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El contratado, deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la ONP, en materia de seguridad de la información, según lo establecido en la Directiva "Lineamientos de Seguridad de la Información" (DIR-02/01), se adjunta el Formato N° 03 y 04.</p> <p>Esta obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, diagnósticos, documentos, cuadros comparativos y demás datos compilados o recibidos por el Contratista.</p>
<p><b>XII. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA</b></p>
<p>El Contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un (01) año, contado a partir de la conformidad final otorgada por la Entidad.</p>
<p><b>XIII. RESPONSABILIDAD POR LA ASIGNACIÓN DE BIENES</b></p>
<p>No aplica.</p>
<p><b>XIV. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS</b></p>
<p>Los derechos intelectuales de los productos y documentos elaborados por el Contratista que resulte seleccionado son propiedad de la ONP, así como toda aquella información interna de la institución a la que tenga acceso para la ejecución del servicio.</p>
<p><b>XV. GASTOS POR DESPLAZAMIENTO</b></p>
<p>No aplica.</p>



## **XVI. PENALIDADES**

### **a) 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. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

- a. Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios en general, consultorías y ejecución de obras: F = 0.40.
- b. Para plazos mayores a sesenta (60) días:
  - b.1) Para bienes, servicios y consultorías: F = 0.25.
  - b.2) Para obras: F = 0.15.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, a la ejecución total del servicio o a la obligación parcial, de ser el caso, que fuera materia de retraso. Se considera justificado el retraso, cuando el Contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable.

Esta calificación del retraso como justificado no da lugar al pago de gastos generales de ningún tipo.

## **XVII. OTRAS PENALIDADES**

Los días de retraso se contabilizan a partir del día pactado como plazo para la firma del Acta de Fin de Implementación del Servicio, se considerará como día de retraso, así el retraso haya incurrido por horas.

Condición	Cantidad de UIT	Frecuencia	Evidencia	Procedimiento
Por retraso en la implementación del Servicio	0.1 UIT	Por cada día de retraso	Correo electrónico del supervisor/a del servicio designado/a por la OTI	El total de días de retraso se contabiliza en días calendario, desde el día siguiente de la finalización del plazo de implementación hasta la fecha que se suscriba el Acta de Fin de Implementación del Servicio.

<p><b>XVIII. OBLIGACIÓN ANTICORRUPCIÓN</b></p> <p>EL/LA POSTOR/A 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, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.</p> <p>Asimismo, EL/LA POSTOR/A 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.</p> <p>Además, EL/LA POSTOR/A se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas; conforme a lo previsto en la Directiva N° 004-2022-ONP/GG “Directiva sobre la atención de denuncias por presuntos actos de corrupción, otorgamiento de medidas de protección a el/la denunciante y sanción de las denuncias de mala fe en la Oficina de Normalización Previsional.</p> <p>Hacemos de conocimiento que la ONP, mediante Resolución Jefatural N° 016-2022-ONP/JF, aprobó la Política Antisoborno y Objetivos del Sistema de Gestión Antisoborno, la cual está disponible en el siguiente enlace: <a href="https://www.gob.pe/institucion/onp/normas-legales/2721514-016-2022-onp-jf">https://www.gob.pe/institucion/onp/normas-legales/2721514-016-2022-onp-jf</a></p>
<p><b>XIX. APLICACIÓN SUPLETORIA</b></p> <p>En todo lo no previsto 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.</p>
<p><b>XX. MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>En caso sea necesario que el Contratista realice alguna gestión en las oficinas de la ONP, deberá tener en cuenta la normativa para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 dispuesta por el Estado, así como lo indicado en el Formato 5 respecto al Plan para la vigilancia, prevención y control de la COVID-19 en el trabajo de la Oficina de Normalización Previsional.</p>
<p><b>XXI. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:</b></p>

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

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

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

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

## **XXII. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN**

<b>B.1</b>	<b>CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE</b>
<b>B.1.1</b>	<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>
<b>B.1.1.1</b>	<b>COORDINADOR DE OPERACIONES</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Bachiller en Ingeniería y/o Administración y/o Economía (incluye cualquier especialidad, mención o denominación de las profesiones señaladas).</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: <a href="https://enlinea.sunedu.gob.pe/">https://enlinea.sunedu.gob.pe/</a> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : <a href="http://www.titulosinstitutos.pe/">http://www.titulosinstitutos.pe/</a>, según corresponda.</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>
<b>B.1.2</b>	<b>CAPACITACIÓN</b>
<b>B.1.2.1</b>	<b>COORDINADOR DE OPERACIONES</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p>

	<p>Treinta (30) horas lectivas como mínimo en Gestión de Proyectos o Dirección de Proyectos o Gestión de Servicios.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará con copia simple de Constancias, Certificados u Diplomas.</p> <table><tr><td><b>Importante</b></td></tr><tr><td><i>Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.</i></td></tr></table>	<b>Importante</b>	<i>Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.</i>
<b>Importante</b>			
<i>Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.</i>			
<b>B.2</b>	<b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b>		
<b>B.2.1</b>	<b>COORDINADOR DE OPERACIONES</b>		
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>Dos (02) años en el sector público y/o privado en cargos de coordinación y/o supervisión de servicios de Tecnologías de la Información, Gestión de proyectos, Administrador de Aplicaciones, Administrador de Base de Datos, Servicios Tecnológicos Especializados.</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> <table><tr><td><b>Importante</b></td></tr><tr><td><ul style="list-style-type: none"><li><i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento</i></li><li><i>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</i></li><li><i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i></li></ul></td></tr></table>	<b>Importante</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento</i></li><li><i>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</i></li><li><i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i></li></ul>
<b>Importante</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li><i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento</i></li><li><i>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</i></li><li><i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i></li></ul>			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><i>Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</i></b></li> </ul>
<b>C</b>	<b>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor deberá acreditar un monto facturado acumulado, equivalente a S/.150,000 (Ciento cincuenta 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 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/. 37,500 (Treinta y siete mil quinientos 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, aquellos que hayan incluido el envío masivo de mensajes de texto (SMS):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Servicio de plataforma de SMS.</li> <li>– Servicio de mensajería de texto comercial masivo</li> <li>– Servicio de mensajería de texto marketing masivo</li> <li>– Servicio de mensajería de texto masiva (SMSBULK)</li> <li>– Servicio de gestión de comunicación a través de mensajería</li> <li>– Servicio de mensajería de texto empresarial</li> <li>– Servicio de mensajería de texto instantánea</li> <li>– Servicio de envío de mensajes de texto SMS</li> <li>– Servicio mensajería SMS bulk</li> </ul> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>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</p>

	<p>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 pago<sup>2</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el <b>Anexo N° 8</b> referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la 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.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”, debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso de que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso de que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el <b>Anexo N° 9</b>.</p> <p>Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el</p>
--	--

<sup>2</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

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

*(...)*

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

	<p>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.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el <b>Anexo N° 8</b> referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>.</p>
	<p><b>Importante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>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.</i></li> <li>• <i>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".</i></li> </ul>

\_\_\_\_\_  
Firma  
Área Usuaria

\_\_\_\_\_  
VB°  
Área Técnica

### Formato 1. Acta de Reunión del Servicio

Acta de Reunión N° 001-S01.OTI.ID-2022					
<b>Tema</b>	<b>[S01.OTI.ID] Servicio de envío de SMS para comunicación institucional</b>				
<b>Objetivo</b>	<Capacitación de la Plataforma Web>				
<b>Convocado por</b>	<Datos del Contratista>				
<b>Lugar</b>	<b>Sala Teams</b>				
<b>Fecha</b>	<b>DD/MM/YY YY</b>	<b>Hora Inicio</b>	<b>hh:mm AM</b>	<b>Hora Término</b>	<b>hh:mm AM</b>

Convocados			AGENDA	TIEMPO
Nombre 1 y AP1	Dependencia	Asistió	1. <Capacitación de la Plataforma Web.> 2. <Absolución de consultas acerca del uso de la plataforma>	2 horas 35 minutos
Nombre 1 y AP1	Dependencia	Asistió		
Nombre 1 y AP1	Dependencia	Asistió		
Nombre 1 y AP1	Dependencia	Asistió		
Nombre 1 y AP1	Dependencia	Asistió		
Nombre 1 y AP1	Dependencia	Asistió		
Nombre 1 y AP1	Dependencia	Asistió		
Nombre 1 y AP1	Dependencia	Asistió		
Temas Tratados				
<ul style="list-style-type: none"><li>- &lt;Se realizó la presentación de la plataforma Web, respecto al módulo de administración de usuarios y roles.&gt;</li><li>- &lt;Se describió el módulo de reportes, sobre los envío realizados.&gt;.</li></ul>				
Acuerdos				
1.	<Se realizarán reuniones mensuales para presentar avances.>			
Evidencias				
1.	<En esta sección se añaden las diapositivas, imágenes y/o links a las grabaciones de la reunión>			
Próxima Reunión	DD de Mes del YYYY			
Firmas de los Participantes				



## Formato 2. Entregable del Servicio

Informe de Entregable N° 001-S01-Contratista-2022					
Para	<Nombres y Apellidos> <Cargo>				
De	<Nombres y Apellidos> <Cargo>				
Asunto	<Absolución de Observaciones del Entregable 1>				
Referencia	< Entregable 1>				
Periodo	<Periodo 1>	Inicio	DD/MM/YYYY	Fin	DD/MM/YYYY Y
Carta	<Carta N° 021-S01-Contratista-2022>				
Fecha	<DD de Mes de YYYY>				

### Antecedentes

- <Con fecha DD/MM/YYYY, mediante Contrato N° ABC, se realizó la suscripción del contrato correspondiente al servicio>
- <Con fecha DD/MM/YYYY, mediante correo electrónico, se recibió la orden de servicio>.
- <Con fecha DD/MM/YYYY, mediante Carta N° 020-Contratista-2022, se realizó la presentación del entregable>
- <Con fecha DD/MM/YYYY, mediante Oficio N° ABC-ONP-2022/OAD, se informó acerca de las observaciones al entregable presentado por Contratista>

### Análisis

- <En relación al periodo del entregable, se tiene la siguiente información en relación con los mensajes:
  - a) SMS que llegaron a un destinatario.
  - b) SMS que no llegaron a destinatario (envíos fallidos), con un detalle del motivo. Los cuales no serán contabilizados para el consumo del paquete de SMS.
  - c) SMS enviados. Los cuales son el total de SMS que se intentaron enviar, donde se considera a los que llegaron a un destinatario y los que no llegaron a un destinatario (envíos fallidos).
  - d) SMS programados para envío. Los cuáles pueden cancelarse antes de la hora de envío.


e)SMS consumidos de la bolsa total del servicio. Los cuales corresponden solamente a los SMS que llegaron a un destinatario.>

- <Durante el presente periodo se informan los siguientes hechos relevantes:
  - 1) Caída del servicio el DD/MM/YYYY por HH horas.
  - 2) Caída del servicio el DD/MM/YYYY por MM minutos.
  - 3) Caída del servicio el DD/MM/YYYY por HH horas.>
- <Durante el presente periodo se tuvieron los siguiente Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) calculados mensualmente:
  - 1) Mes X (Del DD/MM/YYYY al DD/MM/YYYY): YY.YY%
  - 2) Mes X (Del DD/MM/YYYY al DD/MM/YYYY): YY.YY%En ese sentido, se ha cumplido con los ANS requerido considerando que el mínimo es de YY%.>
- <Por tanto, para el presente periodo, los SMS que llegaron a destino fueron: XXX,XXX. Donde considerando el costo unitario de acuerdo al contrato, de S/X.XX, el costo calculado del presente servicio es S/XXXX.XX>
- <Se analizó el caso reportado como observación >
- <Se procedió a atender de la siguiente manera >
- <Se realizaron las pruebas correspondientes>

## Conclusiones

- <Se hace llegar el presente documento, concluyendo que se levantaron las observaciones>

**Formato 3: DIR-02/01-A Compromiso de Confidencialidad**

 <b>ONP</b> Oficina de Normalización Previsional	<b>COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD</b>	Versión: 1.0
<b>INTERNO</b>	FORMATO	Fecha de formato:

**COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD**

Yo, \_\_\_\_\_, identificado con DNI N° \_\_\_\_\_,  
Trabajador de la Institución \_\_\_\_\_ Con R.U.C.  
\_\_\_\_\_, Encargado de efectuar labores de \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, en el marco del contrato de servicio N°  
\_\_\_\_\_, me comprometo a no difundir a terceros información de la ONP, a la que pueda  
tener acceso durante el periodo del servicio. En caso de incumplimiento de lo indicado, la  
institución se reserva el derecho de iniciar las acciones legales correspondientes.

Asimismo, me comprometo a no revelar información oral, escrita, secretos industriales  
relacionados con los productos, servicios, políticas o prácticas de negocio, políticas de la  
seguridad de la información de la ONP u otros. En caso de que incumpliera con cuales  
quiera de las obligaciones estipuladas en esta cláusula, la Oficina de Normalización  
Provisional estará en potestad de iniciar todas las acciones judiciales o extrajudiciales  
necesarias para resarcirse del perjuicio. Esta obligación se hace extensiva inclusive hasta  
los dos años después del retiro del trabajador de la empresa contratada.

Lima, \_ de \_\_\_\_\_ del 202\_\_.

\_\_\_\_\_  
FIRMA (igual a DNI)


Nombre completo

DNI:

Este documento contiene información de propiedad de la ONP. Está prohibida su distribución o copia fuera de la gestión documentaria de ONP. Antes de utilizar alguna copia de este documento verifique que la versión sea igual a la última publicada; si este documento es una copia impresa, verifique la validez contra la lista maestra. De no ser válido, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso no autorizado.

**Pág. 1 de 1**

#### Formato 4: DIR-02/01-B Cumplimiento de Políticas de Seguridad de Información

 <b>ONP</b> Oficina de Normalización Previsional	<b>DECLARACION JURADA – CUMPLIMIENTO DE POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION</b>	Versión: 1.0
<b>INTERNO</b>	FORMATO	Fecha de formato:

#### **DECLARACION JURADA**

Yo, \_\_\_\_\_, identificado con DNI N° \_\_\_\_\_, que a la fecha desempeño el cargo de \_\_\_\_\_, en el marco de del contrato Nro. \_\_\_\_\_, **DECLARO** lo siguiente:

##### **Primero:**

- Haber comprendido la Directiva “Lineamientos de Seguridad de la Información” (DIR-02/01).

##### **Segundo:**

- Cumplir con las cláusulas que apliquen de la Directiva indicada en el primer punto.

##### **Tercero:**

- En caso incumpliera alguna de las cláusulas de la Directiva de la indicada en el primer punto, la institución se reserva el derecho de iniciar las acciones legales correspondientes en caso apliquen.

Lima, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 202\_\_.

\_\_\_\_\_  
FIRMA (igual a DNI)

Nombre completo

DNI:

Este documento contiene información de propiedad de la ONP. Está prohibida su distribución o copia fuera de la gestión documentaria de ONP. Antes de utilizar alguna copia de este documento verifique que la versión sea igual a la última publicada; si este documento es una copia impresa, verifique la validez contra la lista maestra. De no ser válido, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso no autorizado.

**Pág. 1 de 1**

## **Formato 5. Entregable del Servicio**

### **DOCUMENTACIÓN PARA EL INGRESO DE PROVEEDORES A LAS INSTALACIONES EN EL CONTEXTO DE LA COVID-19:**

1. Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo. La empresa de 1 a 4 trabajadores que no estén incluidos dentro del DS N°003-98-SA podrán registrar su plan a través del Formato simplificado (anexo 6) contenido en la Directiva Administrativa N° 321-MINSA/DGIESP-2021 que establece las Disposiciones para la Vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2” y su modificatoria.
2. Registro de capacitación sobre los riesgos de exposición al SARS CoV- 2 y las medidas preventivas dentro del centro de trabajo.
3. Certificado de aptitud para el retorno a labores presenciales emitido por su médico ocupacional o quien haga sus veces conforme a lo dispuesto en la Directiva Administrativa N°321-MINSA/DGIESP-2021 que establece las Disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición A SARS-CoV-2” y su modificatoria.
4. Ficha de sintomatología COVID-19 según Directiva Administrativa N°321-MINSA/DGIESP-2021, Anexo 02 y modificatoria (Con una antigüedad no mayor a 14 días).
5. Matriz IPERC de las actividades que realizarán dentro de las instalaciones, actualizada con las medidas preventivas frente al COVID-19.
6. Registros de equipos de protección personal (detallando los EPP), debidamente firmados por cada trabajador, de acuerdo con el riesgo expuesto. Considerar la entrega de equipos de prevención frente al COVID-19.
7. Constancia de SCTR, en caso la actividad este considerada en el Anexo N° 05 del D.S. N° 003-98 SA y modificatoria.
8. Certificado de Aptitud médica ocupacional vigente.
9. Carné o certificado digital de vacunación con esquema completa (De preferencia).