

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

CONCURSO PÚBLICO N° 006-2023-COFIDE

PRIMERA CONVOCATORIA

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO ESPECIALIZADO DE
DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE LAS
APLICACIONES QUE CONFORMAN LA SOLUCIÓN
SAP DE COFIDE INCLUYENDO LOS DESARROLLOS
COMPLEMENTARIOS O PROGRAMAS ZETAS**

DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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

SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

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

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

1.2. CONVOCATORIA

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

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

Importante

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

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

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

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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

Importante

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

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

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

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

Advertencia

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

Importante

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

1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

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

Importante

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

1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

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>

Importante

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

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

1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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

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

1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

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

1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

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

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

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

Importante

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

CAPÍTULO II

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

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

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

Importante

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

Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el comité de selección.
- *A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.*
- *El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE.*

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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

CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

3.2. GARANTÍAS

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

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

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

Importante

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

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

Importante

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

Advertencia

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

1. La clasificadora de riesgo que asigna la clasificación a la empresa que emite la garantía debe encontrarse listada en el portal web de la SBS (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clasificadoras-de-riesgo>).

2. Se debe identificar en la página web de la clasificadora de riesgo respectiva, cuál es la clasificación vigente de la empresa que emite la garantía, considerando la vigencia a la fecha de emisión de la garantía.

3. Para fines de lo establecido en el artículo 148 del Reglamento, la clasificación de riesgo B, incluye las clasificaciones B+ y B.

4. Si la empresa que otorga la garantía cuenta con más de una clasificación de riesgo emitida por distintas empresas listadas en el portal web de la SBS, bastará que en una de ellas cumpla con la clasificación mínima establecida en el Reglamento.

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

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

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

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

3.5. ADELANTOS

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

3.6. PENALIDADES**3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

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

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

3.8. PAGOS

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

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

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

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

Advertencia

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

3.9. DISPOSICIONES FINALES

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

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Corporación Financiera de Desarrollo S.A. – COFIDE
RUC N° : 20100116392
Domicilio legal : Calle Augusto Tamayo N° 160 San Isidro
Teléfono: : 615 4000
Correo electrónico: : mreyes@cofide.com.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación servicio especializado de desarrollo y mantenimiento de las Aplicaciones que conforman la solución SAP de Cofide incluyendo los desarrollos complementarios o programas Zetas

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante acta de aprobación de expediente de fecha 21 de diciembre del 2023.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Directamente Recaudados.

Importante

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

1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de esquema de precios unitarios, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No aplica.

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El período de contratación del servicio es de 2 meses Etapa Pre Operativa contados a partir del Acta de Inicio del Servicio y treinta y seis (36) meses, a partir de la fecha indicada en Acta de Inicio de la Etapa Operativa

1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar el importe de S/. 5.00 (cinco con 00/100 Soles) a nuestra Cta. Cte. N° 193-0245964-0-83, código CCI N° 002 193 0002 4596 4083 11, del Banco de Crédito del Perú (BCP), luego acercarse al Departamento de Compras de COFIDE a recoger las bases, previa presentación del voucher de depósito.

Importante

El costo de entrega de un ejemplar de las bases no puede exceder el costo de su reproducción.

1.10. BASE LEGAL

- Ley N° 31638 “Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023”.
- Ley N° 31639 “Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2023”.
- Ley N° 31640 “Ley de Endeudamiento del Sector Público para el año 2023”.
- Acuerdo de Directorio N° 002-2022/013-FONAFE, mediante el que FONAFE aprueba el Presupuesto del año 2023 de COFIDE.
- Resolución de Gerencia General N° 002-GG-2023, mediante el cual se aprobó el Plan Anual de Contrataciones de la Corporación Financiera de Desarrollo S.A. - COFIDE, para el ejercicio presupuestal 2023.
- Resolución SBS N° 2660-2015, Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, y sus modificatorias.
- Ley N° 27693, Ley que crea la Unidad de Inteligencia Financiera - Perú (UIF - Perú)
- Ley N° 30424, Ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas y sus modificatorias.
- Decreto Supremo 002-2019-JUS - Reglamento de la Ley N° 30424, Ley que regula la Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas.
- Manual de Prevención y Gestión de los Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.
- Manual de Prevención de Delitos de COFIDE.
- Política de Gestión de Conflicto de Interés de COFIDE
- Lineamientos de ética y conducta del proveedor
- Política de Sostenibilidad de COFIDE
- Decreto Supremo N° 103-2020-EF establecen disposiciones reglamentarias para la tramitación de los procedimientos de selección que se reinicien en el marco del Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, mediante el cual se dispone adecuar protocolos sanitarios a los procedimientos de selección.

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

CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

Importante

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

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

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

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

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

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

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

Advertencia

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

- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. (**Anexo N° 2**)
- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (**Anexo N° 3**)

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

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

- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (**Anexo N° 4**)⁴
- f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio, así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. (**Anexo N° 5**)
- g) El precio de la oferta en **SOLES** Adjuntar obligatoriamente el **Anexo N° 6**.
- El precio total de la oferta y los subtotales que lo componen son expresados con dos (2) decimales. Los precios unitarios pueden ser expresados con más de dos (2) decimales.

Importante

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

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

Advertencia

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

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

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

- Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
- Información bancaria:

Información Bancaria															
Nombre del Banco															
N° de Cuenta															
N° de CCI															
Tipo de Cuenta	Corriente					Ahorros					Otra: <i>Especificar</i>				
Moneda	PEN										USD				
N° de Cuenta de Detracción - Banco de la Nación															
Correo electrónico de cobranzas (<i>para notificación del pago</i>)															

- Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

Advertencia

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

- Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- CV del personal propuesto acreditando el conocimiento, estudio y/o capacitaciones
- Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁶.
- Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación ⁷ (Anexo N° 12).
- Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁸.
- Facilitar el nombre y apellido, número de celular y correo electrónico del responsable de seguridad y salud en el trabajo del contratista
- Declaración jurada solicitada por COFIDE (**Anexo COFIDE 1**)
- Declaración jurada del representante legal (**Anexo COFIDE 2**)

Importante

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

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

⁶ Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

⁷ En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

⁸ Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

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

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

Importante

- *Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*
- *De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya⁹.*
- *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 de COFIDE sito en Calle Augusto Tamayo N° 160, San Isidro.

Importante

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

2.5. FORMA DE PAGO

Los pagos se realizarán en **forma mensual**, siempre y cuando el CONTRATISTA haya presentado los entregables y recibida conformidad; y de acuerdo con las horas reales ejecutadas del mes a pagar.

- Entregables según términos de referencia o especificaciones técnicas.
- Informe de supervisión del servicio sobre el cumplimiento de las condiciones del contrato elaborado por el Departamento de TI.
- Acta de conformidad de la Gerencia Usuaria.
- Comprobante de pago: facturaselectronicas@cofide.com.pe

⁹ Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

Importante

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

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

1. OBJETO

Contratar el servicio especializado de desarrollo y mantenimiento de las Aplicaciones que conforman la solución SAP de Cofide incluyendo los desarrollos complementarios o programas Zetas

2. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación pública tiene como finalidad mantener la operatividad y modernización de nuestra plataforma tecnológica, buscando elevar los niveles de eficiencia y satisfacción de los usuarios internos y externos de COFIDE.

El presente proceso tiene como objeto la contratación de un proveedor especializado que brinde el servicio de Desarrollo y Mantenimiento de los programas estándares y Zetas que conforman la solución SAP de Cofide, con la finalidad de garantizar la disponibilidad y continuidad de las operaciones de negocio de COFIDE.

Esta contratación está alineada a la implementación de servicios que ayuden a alcanzar los objetivos Estratégicos Institucionales previstos en el Plan Estratégico Institucional:

<i>Eje Estratégico 2</i>	<i>Objetivo Estratégico Institucional</i>
<i>Organización Moderna y Sustentable</i>	<i>OEI6: Lograr la Excelencia Operativa</i>

3. PROCESO DE ESTANDARIZACIÓN

No aplica.

4. NÚMERO MÁXIMO DE CONSORCIADOS

El número máximo de consorciados es de tres (03).

El porcentaje mínimo de participación en la ejecución del contrato, para el integrante del consorcio que acredite mayor experiencia, es de 80%.

5. EQUIPO DE TRABAJO

El POSTOR que desee participar deberá cumplir lo siguiente:

- Tener CMMI DEV ML3 cuyo registro en la página del <https://cmmiinstitute.com/> esté vigente
- Presentar una constancia, carta, o certificado PCOE emitida por el fabricante, página del fabricante o representante local autorizado, que lo acredite como Partner autorizado de SAP para la venta y/o soporte de licencias del producto SAP. Esta deberá tener fecha no mayor a 1 mes de antigüedad

Acreditación:

Copia de los Certificados y/o Constancias solicitados con su respectiva traducción en los casos que aplique.

Para el equipo asignado al servicio la empresa deberá contar como mínimo con el siguiente personal, cabe mencionar que este detalle no limita a la empresa a colocar mayor cantidad o calidad de personal, de acuerdo a la eficiencia para el cumplimiento del servicio.

Personal Clave del Servicio	
Cargo y Rol	Perfil
Gestor del Servicio	<p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mínimo Bachiller universitario en Ingeniería o Licenciatura en Ingeniería de Sistemas o Sistemas Computacionales o Tecnologías de Información o Electrónico o Ingeniería Industrial o Ing. Informática o Ing. En Computación o Licenciado en Computación o Computación e Informática o Sistemas y Cómputo. Contar con Certificado PMP <p>Experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Acreditara experiencia mínima de ocho (08) años en Gestión de Proyectos, de los y/o cuatro (04) años como gerente de servicios o líder de proyectos SAP o Servicios de Fabrica de Software o Desarrollo y Mantenimiento de Software. <p>Funciones Encargado de la Administración y Gestión del Servicio lo cual incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> Gestión de los recursos asignados al servicio contratado por COFIDE Gestión de Costos del servicio, llevando un control adecuado de lo ejecutado versus lo planificado. Gestión de la Comunicación, informes de estado, comité de Gerencia así como cualquier comunicación relevante del servicio. Gestión de Riesgos del Servicio Dirigir la adecuada gestión y atención del servicio prestado para cumplir los tiempos de respuestas esperados del servicio(incluye entrega de estimaciones) Preparar el informe gerencial que se entrega a COFIDE. Aprobar la presentación a COFIDE de los entregables del servicio. Asegurar la continuidad de la asignación de los recursos para cumplir las estimaciones comprometidas Asegurar el cumplimiento de las normas de calidad y seguridad establecidas para el servicio. Participar en las reuniones de retroalimentación que realice COFIDE, cuando se le requiera.

Consultor de Finanzas (FI)	Formación: <ul style="list-style-type: none"> Mínimo titulado en Nivel técnico ó Grado Académico de Bachiller en Economía o Ing. Industrial o Ingeniería Informática o Computación o Computación e Informática o Sistemas y Cómputo . Experiencia: <ul style="list-style-type: none"> Cuatro (04) años de experiencia mínima acreditada en actividades de Consultoría en la implementación y/o mantenimiento y/o actualización de SAP en Finanzas (FI). Funciones: <ul style="list-style-type: none"> Soporte en la definición y análisis de requerimientos del usuario Elaborar el Diseño de la Solución. Proponer alternativas de solución y plantear Recomendaciones Completar las estimaciones de los requerimientos asignados Consultoría en Identificación de mejoras en la solución existente. Implementación de soluciones según alcance y diseño aprobado Seguimiento a los desarrolladores asignados para la construcción de la solución Ejecución y Validación de las Pruebas Unitarias Soporte al Analista Funcional de Cofide y usuario Final
Personal Adicional del Servicio	
Cargo y Rol	Perfil
Consultor TRM/CML	Formación: <ul style="list-style-type: none"> Mínimo titulado en Nivel técnico ó Grado Académico de Bachiller de cualquier carrera Experiencia Cinco (05) años de experiencia mínima acreditada en actividades de Consultoría en la implementación y/o mantenimiento y/o actualización de SAP en la vertical de Banca(CML , TRM) Funciones <ul style="list-style-type: none"> Soporte en la definición y análisis de requerimientos del usuario Elaborar el Diseño de la Solución. Proponer alternativas de solución y plantear Recomendaciones Completar las estimaciones de los requerimientos asignados Consultoría en Identificación de mejoras en la solución existente. Implementación de soluciones según alcance y diseño aprobado Seguimiento a los desarrolladores asignados para la construcción de la solución Ejecución y Validación de las Pruebas Unitarias Soporte al Analista Funcional de Cofide y usuario Final

Consultor ABAP	<p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo titulado en Nivel técnico ó Grado Académico de Bachiller de cualquier carrera <p>Experiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuatro (04) años de experiencia mínima acreditada en actividades de programación en ABAP y/o experiencia en BAPI's, BADI's, AVL's. <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar análisis, diseño e implementación de desarrollos en SAP • Comunicar problemas y administrar cambios o errores a objetos de desarrollo • Asegurar calidad de entregables del proceso de desarrollo (Esp. Funcional, Esp. Técnica, Coding, Unit Test).
Consultor de Costos/Controlling (CO)	<p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo titulado en Nivel técnico ó Grado Académico de Bachiller de cualquier carrera <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tres (03) años de experiencia mínima acreditada en actividades de Consultoría en la implementación y/o mantenimiento y/o actualización de SAP en Costos (CO). <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte en la definición y análisis de requerimientos del usuario • Elaborar el Diseño de la Solución. Proponer alternativas de solución y plantear Recomendaciones • Completar las estimaciones de los requerimientos asignados • Consultoría en Identificación de mejoras en la solución existente. • Implementación de soluciones según alcance y diseño aprobado • Seguimiento a los desarrolladores asignados para la construcción de la solución • Ejecución y Validación de las Pruebas Unitarias • Soporte al Analista Funcional de Cofide y usuario Final
Consultor de Gestión de Materiales (MM)	<p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo titulado en Nivel técnico ó Grado Académico de Bachiller de cualquier carrera <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tres (03) años de experiencia mínima acreditada en actividades de Consultoría en la implementación y/o mantenimiento y/o actualización de SAP en Gestión de Materiales (MM). <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte en la definición y análisis de requerimientos del usuario

	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el Diseño de la Solución. Proponer alternativas de solución y plantear Recomendaciones • Completar las estimaciones de los requerimientos asignados • Consultoría en Identificación de mejoras en la solución existente. • Implementación de soluciones según alcance y diseño aprobado • Seguimiento a los desarrolladores asignados para la construcción de la solución • Ejecución y Validación de las Pruebas Unitarias • Soporte al Analista Funcional de Cofide y usuario Final
Consultor de Gestión de Ventas y Distribución (SD)	<p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo titulado en Nivel técnico ó Grado Académico de Bachiller de cualquier carrera <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tres (03) años de experiencia mínima acreditada en actividades de Consultoría en la implementación y/o mantenimiento y/o actualización de SAP en Gestión de Ventas y Distribución (SD). <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte en la definición y análisis de requerimientos del usuario • Elaborar el Diseño de la Solución. Proponer alternativas de solución y plantear Recomendaciones • Completar las estimaciones de los requerimientos asignados • Consultoría en Identificación de mejoras en la solución existente. • Implementación de soluciones según alcance y diseño aprobado • Seguimiento a los desarrolladores asignados para la construcción de la solución • Ejecución y Validación de las Pruebas Unitarias • Soporte al Analista Funcional de Cofide y usuario Final
Consultor de Solution Manager (SOLMAN)	<p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo titulado en Nivel técnico ó Grado Académico de Bachiller de cualquier carrera <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dos (02) años de experiencia mínima acreditada en actividades de Consultoría en la implementación y/o actualización de Solution Manager (SOLMAN) <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte en la definición y análisis de requerimientos del usuario • Elaborar el Diseño de la Solución. Proponer alternativas de solución y plantear Recomendaciones • Completar las estimaciones de los requerimientos asignados • Consultoría en Identificación de mejoras en la solución existente.

	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de soluciones según alcance y diseño aprobado Seguimiento a los desarrolladores asignados para la construcción de la solución Ejecución y Validación de las Pruebas Unitarias Soporte al Analista Funcional de Cofide y usuario Final Administración y Configuración de SAP Solution Manager.
Consultor de BASIS/Netweaver	<p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mínimo titulado en Nivel técnico ó Grado Académico de Bachiller de cualquier carrera <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cinco (05) años de experiencia mínima acreditada en actividades de Consultoría en la implementación y/o actualización de SAP. <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Administrar el sistema de gestión de transporte (órdenes de transporte, copia de BD PRD a QAS, QAS a DEV, configuración del stms, etc.) Administración y clasificación de usuarios. Administración de SAP Solution Manager. Seguridad a través de roles y de recursos (análisis de trace, análisis sql, delay, actualizaciones, etc.). Configuración del perfil de instancia de SAP Monitoreo de la disponibilidad de espacio en tablespaces. Monitoreo del rendimiento del sistema (tiempo de respuesta). Detección, revisión y/o corrección de errores del sistema. Detección y revisión de errores de programas Gestión de apertura y cierre del mandante de producción. Aplicación de support packages. Configuración de SAP Router Administración de Background jobs Planificación de jobs de depuración del sistema (datos de batch input, logs, colas de impresión, etc.) Gestión del marketplace (solicitudes de modificaciones de objetos estándares, apertura de conexiones para soporte remoto, búsqueda de notas, etc.)

A manera referencial, COFIDE ha realizado el análisis de la composición de los principales perfiles funcionales y técnicos requeridos para cubrir los requerimientos de las presentes bases técnicas, la misma que se indica a continuación:

Rol	% Demanda (Referencial)	Cantidad de Horas (Referencial)
Desarrollador ABAP	50%	14,720.00
Consultor TRM/CML	36%	10,500.00

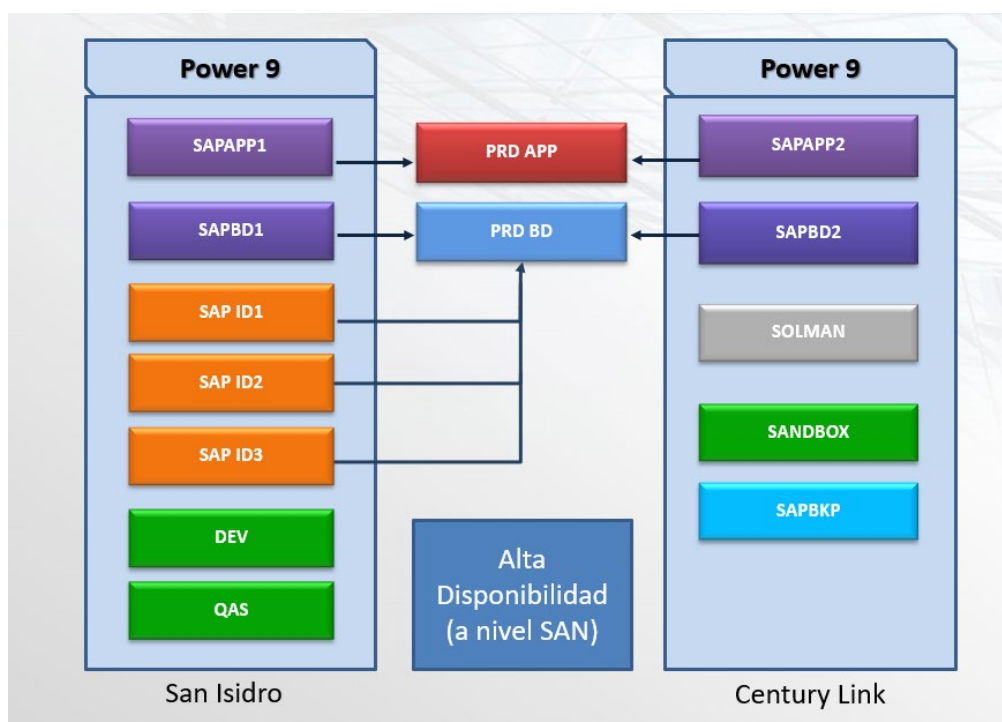
Consultor FI	10%	3,020
Consultor BASIS	2%	500
Consultor SD	1%	60
Consultor MM	0%	0
Consultor SOLMAN	0%	0
Consultor CO	0%	0
Total	100%	28,800

La Cantidad de Horas (Referencial) corresponde al consumo del servicio en tres años.

6. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

6.1 SITUACIÓN ACTUAL

6.1.1 Arquitectura de la Solución SAP en Cofide



6.1.2 Datos Técnicos de SAP Cofide

Sistema: Status

Datos utilización			
Mandante	800	Acceso anterior	15.01.2021 15:46:08
Usuario	BASIS	Entrada al sistema	26.01.2021 13:36:43
Idioma	ES	Hora del sistema	15:33:18
N.º intentos fallidos de acceso con clave acceso		0	

Datos SAP	
Datos Repository	
Transacción	SESSION_MANAGER
Programa(dynpro)	SAPLSMTR_NAVIG...
Nº dynpro	100
Programa(GUI)	SAPLSMTR_NAVIG...
Status interfase	SESSION
Datos Sistema SAP	
Vers.producto	- véanse los detal...
Nº instalación	0020272633
Fe.expirac.licencia	31.12.9999
Sist.Unicode	si

Datos máquina	
Sistema operativo	AIX
Tipo máquina	00FBB1874C
Servidor	sapapp1_PRD_00
ID plataforma	324
Datos base datos	
Sistema base datos	ORACLE
Release	19.8.0.0.0
Nombre	PRD
Host	sapbd1
Prop.	SAPSR3

Navegar

Software instalado

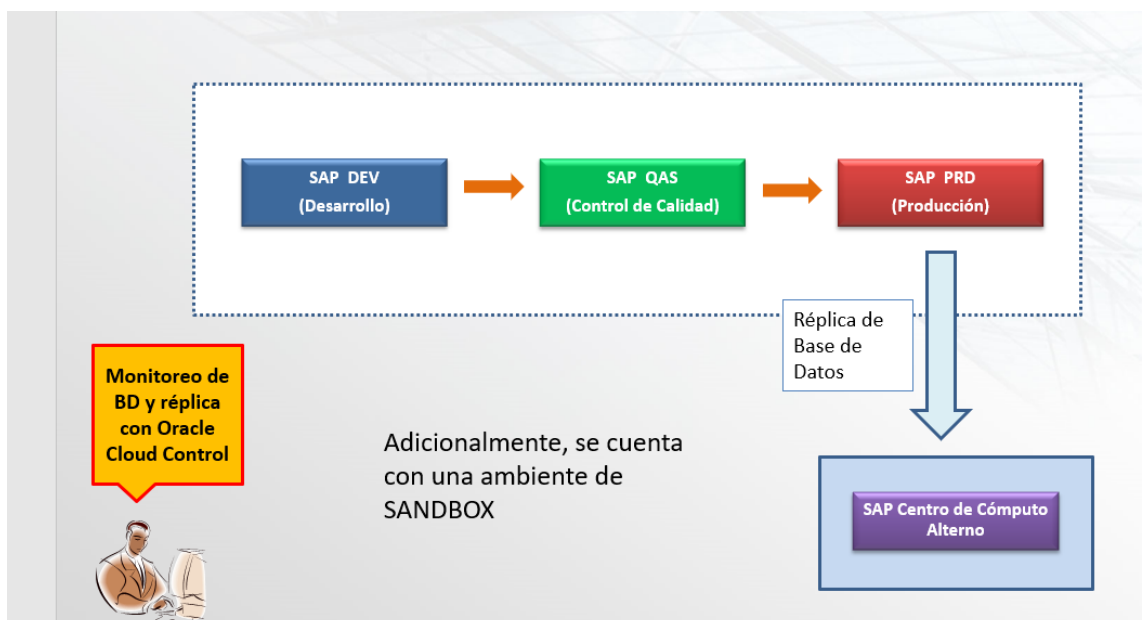
Versiones de componentes software inst. Versiones producto instaladas

Producto	Release	Pla SP	Fabricante	Descripción breve del producto
EHP7 FOR SAP ERP 6.0	EHP7 FOR SAP ERP 6.0	sap.com		EHP7 FOR SAP ERP 6.0
SAP ERP	2005	sap.com		SAP ERP 6.0
SAP NETWEAVER	7.4	sap.com		SAP NETWEAVER 7.4

Sistema: Información núcleo

Información núcleo	
Release núcleo	749
Compilación	AIX 1 6 00F79A42...
Nivel patch	800
Load ABAP	2217
Load GUI	45
Modo	opt
Fichero Rsyn	
Información de base de datos	
Bbl.mandante BD	OCI_112, 19.5.0.0.0, V3, default
Releases BD	ORACLE 11.2.*.*., ORACLE 12.*.*.*
Versión DBSL	749.05
Nivel de patch DBSL	800
Información sistema	
Dirección IP	192.168.1.60
Versiones SAP	740, 750, 751, 765
Sist.operativo	AIX 1 6, AIX 1 7, AIX 2 7
Release OP	7.1

6.1.3 Ambientes de SAP Cofide



6.1.4 Interfaces SAP

Se cuenta con aplicaciones locales de Cofide que hace interfaz con SAP a través de web service o BAPIS.

6.1.5 Soporte y Mantenimiento de Licenciamiento SAP

Cofide cuenta con un servicio de soporte de licenciamiento SAP a cargo de un proveedor que gestiona los incidentes y requerimientos escalados a la marca SAP y que a través de la aplicación SOLMAN provista por este servicio se canaliza los pedidos provenientes de este servicio a contratar con el presente requerimiento.

A modo de referencia se detalla el dimensionamiento de licenciamiento SAP en Cofide:

SAP Application Professional User	User/Usuario	88
SAP Application Limited Professional User	User/Usuario	66
SAP Application Developer User	User/Usuario	4
SAP ERP Package (incluye 5 SAP Application Professional User)	ERP Package	1
Financial Supply Chain Mgmt.-Treasury Management	Business Partner	15
SAP Netweaver	Cores	1
SAP Deposits/SAP Deposits Management	On Request	31
SAP Collateral Management	On Request	1
SAP Productivity Pak by RWD y SAP Productivity Pak HelpLaunchpad by RWD	Business Partner	143
SAP Netweaver Full Use	Cores	2

6.1.6 Módulos SAP Implementados en COFIDE

La solución SAP de Cofide tiene implementado los siguientes módulos:

Modulo	Descripción
BP	Business partner
CML	Gestión de préstamos
FI-GL	Cuentas de mayor (General Ledger).
SD	Sales and Distribution
TRM	Treasury and Risk Management
MM	Logistics Material Management
FI-AP	(Accounts Payable) Cuentas a pagar
FI-AR	(Accounts Receivable) Cuentas por Cobrar
FI-AM	Activos Fijos
FI-BL	Contabilidad Bancaria
FI-TR	Gestión de Tesorería
CO	Controlling
FM	Gestión presupuestaria

Usuarios : Actualmente, se cuenta con 173 usuarios.

Compañías : Existen dos códigos de sociedades que se utilizan.

Idiomas : castellano e inglés.

País : Existe un solo país configurado, que es Perú.

6.2 ALCANCE DELSERVICIO

6.2.1 Sistema de Contratación

El servicio de contratación es un sistema de precios unitarios. Sin embargo, se ha estimado una bolsa de horas línea base, que corresponde a las horas que COFIDE debe consumir como mínimo mensualmente por el servicio. Superada esta línea, se empezará a consumir a demanda la bolsa de horas de la línea adicional.

Todas las horas consumidas del servicio serán conciliadas (aprobación de COFIDE) considerando el precio unitario de cada uno de los perfiles solicitados en el presente servicio

A continuación, se detalla las horas propuestas:

Servicio de Soporte y Desarrollo de Aplicaciones SAP	Sistema Contratac.	Total Horas Mensuales	Total Horas Servicio(*)
LÍNEA BASE Incluye: Incidentes, Requerimientos y Proyectos	Precios Unitarios	320	11,520
LINEA ADICIONAL		A demanda	17,280
TOTAL DE HORAS A CONSUMIR POR EL SERVICIO, aprox.		28,800	

A continuación, se indica a modo referencial la dedicación de los recursos en 3 años del servicio por perfil, exclusivamente para fines de la propuesta económica:

Rol	% Demanda (Referencial)	Cantidad de Horas (Referencial)
Desarrollador ABAP	50%	14,720.00
Consultor TRM/CML	36%	10,500.00
Consultor FI	10%	3,020
Consultor BASIS	2%	500
Consultor SD	1%	60
Consultor MM	0%	0
Consultor SOLMAN	0%	0
Consultor CO	0%	0
Total	100%	28,800

El proveedor debe indicar el valor del precio unitario por cada uno de los perfiles requeridos en su propuesta económica y que será considerado en la conciliación de horas mensuales consumidas por el servicio.

Cabe mencionar que el esfuerzo de las actividades de gestión del servicio, así como las de Aseguramiento de la Calidad del servicio no deben generar costos adicionales al servicio contratado. Estas actividades son tales como:

- Gestión y Asignación de Recursos
- Organizar y Agendar Reuniones
- Seguimiento del Servicio
- Validación de Estimaciones
- Revisión de Pares
- Otros derivados de la gestión del Servicio y/o el Aseguramiento de la Calidad

De acuerdo a la demanda de los requerimientos de COFIDE, se podrá cambiar la demanda de la línea base, esto será comunicado por COFIDE con no menos de dos meses de anticipación y en el caso que aplique aplicar el procedimiento de Gestión de Cambios.

Se aplicará la conversión de horas mensualmente de acuerdo al precio unitario de cada perfil, controlando no excederse del monto total del servicio contratado.

El CONTRATISTA, se obliga a reportar las horas reales ejecutadas por perfil, a fin de llevar un control exacto de los trabajos realizados, y supervisar los niveles de servicio en la herramienta que COFIDE defina.

Las horas a ejecutar por cada solicitud del servicio debe ser aprobado previamente por COFIDE antes de su ejecución. Por ello se requiere un control y seguimiento mensual del Saldo de horas del servicio.

6.2.2 Gestión del Servicio

La gestión del servicio forma parte de la oferta del CONTRATISTA y es su responsabilidad dimensionarlo de modo tal que asegure la calidad del servicio y el soporte requerido por COFIDE. Son actividades mínimas que se esperan de esta gestión las siguientes:

- Asignación de los Recursos necesarios para atender la demanda de COFIDE
- Gestión de los recursos asignados al servicio.
- Seguimiento del cumplimiento en fecha de los requerimientos del servicio
- Comunicaciones del servicio
- Gestión de los riesgos del servicio
- Gestionar la demanda de los recursos asignados
- Control y Seguimiento del Servicio
- Generación de Informes del Servicio

6.2.3 Aseguramiento de la Calidad y Mejora Continua del Servicio

El CONTRATISTA será responsable de asegurar la calidad de los servicios que provee a COFIDE. Todos los servicios están sujetos al proceso de aseguramiento de calidad y mejora continua, de manera que se garantice y demuestre el nivel de eficiencia y eficacia para el cumplimiento de los niveles de servicio solicitados por COFIDE. El aseguramiento de la calidad deberá estar enfocado al proceso y al producto, teniendo en cuenta lo siguiente:

1. El aseguramiento de calidad de los procesos, deberá contemplar como mínimo una metodología de mejora continua, plazos de implementación, herramientas a utilizar, entregables, indicadores de mejora objetivos, roles involucrados.
2. La definición, revisión y actualización de las normas, procedimientos y estándares, en las cuales deberá incorporar las mejores prácticas de la tecnología de información de acuerdo a normas técnicas nacionales e internacionales.
3. Asegurar la calidad de procesos y procedimientos teniendo en cuenta los siguientes criterios:
 - La definición de los productos entregables intermedios y finales de los procesos o servicios que se brinden.
 - La determinación de los criterios de aceptación de dichos entregables.
 - La identificación de los responsables de la revisión y aprobación de los entregables y la descripción de los mecanismos para realizarlo.
 - La identificación de indicadores de gestión que permitan medir la calidad y oportunidad de los productos o servicios, como, por ejemplo: número de fallas
 - La definición de una matriz de responsabilidades de todos los servicios brindados.
 - La inclusión de todos los productos o entregables indicados en este documento de términos de referencia y aquellos que están incluidos en los planes presentados por el CONTRATISTA y aprobados por COFIDE
 - Identificar las posibles desviaciones en los estándares aplicados, así como en los requisitos y procedimientos especificados.
 - Comprobar que se han llevado a cabo las medidas preventivas o correctivas necesarias.
 - Las revisiones que permitan eliminar defectos lo más pronto posible, cuando son menos costosos de corregir.
4. El CONTRATISTA podrá proponer a consideración de COFIDE planes de mejora de los procesos de aseguramiento de la calidad en cualquier momento durante la ejecución del Servicio. Su ejecución estará supeditada a la aprobación expresa de dichos planes por parte de COFIDE
5. Asimismo, como parte de este servicio, personal del CONTRATISTA, en conjunto con la Departamento de TI por parte de COFIDE, deberá realizar control interno del

cumplimiento contractual y evaluación de la satisfacción de los usuarios con el fin de verificar la calidad de los servicios brindados y recoger las inquietudes de los usuarios. La información recabada deberá utilizarse como entrada a los procesos de aseguramiento de calidad con los que se brinde el servicio.

6. El CONTRATISTA deberá considerar dentro de la organización propuesta, el personal necesario para realizar las funciones de aseguramiento de la calidad.
7. El aseguramiento de la calidad de los productos, deberá contemplar como mínimo la estrategia de cobertura, criterios de evaluación y aceptación, responsabilidades, control de acciones correctivas, entregables, métricas e indicadores.
8. Para asegurar la calidad de los productos de trabajo por el servicio de gestión de Aplicaciones SAP, el CONTRATISTA deberá acoger los siguientes factores:

Operaciones del producto: características operativas:

- **Corrección:** Grado en que un programa satisface sus especificación y logra los objetivos marcados por el usuario. (¿Hace lo que se le pide?).
- **Fiabilidad:** Grado en que se puede esperar que un programa lleve a cabo las funciones esperadas con la precisión requerida. (¿Lo hace de forma fiable todo el tiempo?).
- **Eficiencia:** Cantidad de recursos de computadoras y de código requeridos por el programa para realizar sus funciones con los tiempos de respuesta adecuados. (¿Qué recursos hardware y software necesito?).
- **Integridad:** Grado en que puede controlarse el acceso al software o a los datos por usuarios no autorizados. (¿Puedo controlar su uso?).
- **Facilidad de uso:** Esfuerzo necesario para aprender, utilizar, preparar las entradas e interpretar las salidas de un programa. (¿Es fácil y cómodo de manejar?).
- **Revisión del producto:** capacidad para soportar cambios.

Facilidad de mantenimiento: Esfuerzo requerido para localizar y arreglar un error en un programa. (¿Puedo localizar los fallos?).

- **Flexibilidad:** Esfuerzo requerido para modificar un programa. (¿Puedo añadir nuevas opciones?).
- **Facilidad de prueba:** Esfuerzo requerido para probar un programa de forma que se asegure que realiza la función requerida. (¿Puedo probar todas las opciones?).
- Control de la documentación del software y de los cambios realizados

Transición del producto: adaptabilidad a nuevos entornos.

- **Portabilidad:** Esfuerzo requerido para transferir un programa desde un entorno HW y/o SW a otro. (¿Podré usarlo en otra máquina?).
- **Reusabilidad:** Grado en que un programa o componente SW se puede reutilizar en otras aplicaciones. (¿Podré utilizar alguna parte del software en otra aplicación?).
- **Interoperabilidad:** Esfuerzo requerido para acoplar un sistema con otras aplicaciones o sistemas. (¿Podrá comunicarse con otras aplicaciones o sistemas informáticos?).

Las revisiones del software deberán realizarse en las diferentes etapas del desarrollo, tanto en el análisis como en el diseño y la codificación, de manera que se puedan eliminar lo más pronto las causas de los defectos en las diferentes fases del ciclo de vida.

6.2.4 Gestión de Incidentes

El CONTRATISTA debe considerar como parte del desenvolvimiento del servicio el procedimiento vigente de Gestión de Incidentes de COFIDE. Este procedimiento debe ser revisado por el CONTRATISTA en la Etapa de Toma de Control del servicio y puede sugerir ajustes al mismo previa validación y aprobación de Cofide con el fin de generar oportunidades de mejora al desenvolvimiento del servicio.

El CONTRATISTA debe seguir este procedimiento existente desde el primer día del servicio.

Las modalidades y horarios para la atención de Incidentes, problemas y/o consultas, se indican a continuación:

Modalidad de Atención	Lunes a Viernes	
Atención Regular	8:45 – 18:00	Excepto Feriados de COFIDE
Atención de Emergencia (para incidentes de severidad 1)	24 x 7	

6.2.5 Gestión de Requerimientos y Atenciones

Forma parte del alcance del servicio el desarrollo y mantenimiento de los programas y configuraciones que conforman la Solución SAP de Cofide

El CONTRATISTA debe considerar como parte del desenvolvimiento del servicio el procedimiento vigente de Gestión de Requerimientos de Cofide Este procedimiento debe ser revisado por el CONTRATISTA en la Etapa de Toma de Control del servicio y puede sugerir ajustes al mismo previa validación y aprobación de Cofide con el fin de generar oportunidades de mejora en el desenvolvimiento del servicio.

El CONTRATISTA debe asignar al servicio Consultores funcionales y programadores con experiencia comprobada en la Solución SAP para atender los diferentes requerimientos de los módulos implementados en la Solución SAP de Cofide.

Como parte de la gestión de requerimientos los Consultores funcionales son el personal del CONTRATISTA con conocimiento técnico y de los procesos de negocios implementados en SAP y que se encargará de traducir las necesidades operativas de los usuarios en soluciones a implementar en el SAP.

Se espera que el CONTRATISTA, en todos los casos incluya actividades de Aseguramiento de la Calidad del Producto, para validar que el cambio generado en la solución no afecte ninguna otra funcionalidad.

El CONTRATISTA deberá realizar la transferencia del Conocimiento al área de Plataforma Tecnológica, según corresponda, para el Pase Producción en los ambientes SAP. Asimismo, considerará transferencia de conocimiento al personal dedicado al Servicio de Soporte, Desarrollo y Mantenimiento.

6.2.6 Aprobación de las horas consumidas del servicio

COFIDE aprobará las horas ejecutadas durante el servicio de acuerdo a los avances y entregables definidos y una vez que los entregables hayan sido recibidos y aprobados por parte de COFIDE.

Para la aprobación de horas por parte de Cofide el CONTRATISTA debe considerar que:

- Los requerimientos deben estar implementados en el ambiente de Calidad de Cofide y con la conformidad del analista TI responsable..
- Los incidentes deben estar implementados en el ambiente de Calidad de Cofide y con la conformidad del analista TI de Cofide responsable
- Los proyectos especiales con los entregables definidos en el plan de proyectos debidamente aprobados por el sub gerente de TI de Cofide
- Las aprobaciones de horas por cada analista TI de Cofide debe ser documentadas como parte del informe a sustentar mensualmente a Cofide por el servicio ejecutado.

6.2.7 Proyectos Especiales

COFIDE podrá solicitar Proyectos Especiales, en base a las necesidades o requerimientos que surjan de la operación. En este caso, el CONTRATISTA recibirá el pedido, llevará adelante la estimación, y con la aprobación de la estimación del proyecto por parte de COFIDE será ejecutado.

Durante la vigencia del contrato COFIDE podrá ejecutar Proyectos Especiales para el desarrollo, actualización, mejora o ampliación de las aplicaciones que conforman la Solución SAP.

Se considera como **Proyecto Especial** aquel que, por su magnitud en horas o recursos involucrados, requiera y pueda ser manejado de manera independiente por un equipo de trabajo asignado por el servicio a tiempo dedicado según el plan de trabajo aprobado por COFIDE y para cumplir los objetivos del proyecto. El CONTRATISTA debe asegurar la continuidad de los recursos en el proyecto y así no afectar los tiempos de respuesta esperados por ejemplo en una etapa de resolución de defectos de una etapa de pruebas de los entregables. La definición de clasificar como Proyecto a un Requerimiento es decisión de COFIDE.

COFIDE informará al CONTRATISTA por lo menos con dos (02) semanas de anticipación los requerimientos relacionados con Proyectos Especiales, con el objetivo que el CONTRATISTA lleve a cabo la Estimación del Esfuerzo, Planificación y Asignación de los recursos necesarios para su ejecución.

Para los Proyectos Especiales el CONTRATISTA deberá tener en cuenta las metodologías y mejores prácticas indicadas, en especial la recomendada por SAP ABAP.

El CONTRATISTA deberá realizar la transferencia del Conocimiento al Area de Plataforma Tecnológica, según corresponda, para el Pase Producción en los ambientes SAP. Asimismo, considerará transferencia de conocimiento al personal dedicado al Servicio de Soporte, Desarrollo y Mantenimiento.

Las actividades de Aseguramiento de la Calidad son parte del desarrollo de proyectos, y se espera que el CONTRATISTA incluya estas actividades y entregue la evidencia correspondiente de las mismas.

El CONTRATISTA debe considerar para los Proyectos Especiales asignar un perfil de Gestor de proyectos a fin de asegurar:

- Cumplimiento de objetivos pre-establecidos y medibles.
- Manejo efectivo del portafolio de proyectos.
- Manejo efectivo de los riesgos, considerando la definición de los servicios dentro del ambiente de negocios de la empresa.
- Incremento de la productividad.
- Manejo fluido de las comunicaciones.
- Visibilidad de los resultados del servicio.

Para garantizar el cumplimiento de los tiempos y los objetivos de los servicios y/o proyectos, el CONTRATISTA deberá revisar con los coordinadores del servicio por parte de COFIDE el alcance de los mismos y el diseño de la solución propuesta. Esto tiene como finalidad aclarar cualquier duda que tuviera el CONTRATISTA respecto de los requerimientos, en forma previa al diseño de las soluciones, la definición del alcance (actividades, tiempos y recursos) para cada proyecto.

El CONTRATISTA deberá contar con personal con capacidad para liderar Proyectos que serán asumidos a lo largo del servicio y asignar líderes o coordinadores de proyecto, de acuerdo a la complejidad de los servicios requeridos y a la línea de base entregada.

COFIDE validará, y aprobará en base a su criterio, la estimación desarrollada por el CONTRATISTA, con su aprobación se planificará el comienzo del proyecto, como así sus etapas y entregables. Es importante aclarar, que todos los gastos adicionales a la estimación, deberán también ser aprobados y revisados por COFIDE y sin la aprobación no se podrán incluir en el proyecto.

COFIDE cancelará las horas de Proyectos Especiales de acuerdo a los avances y entregables definidos en el plan de trabajo correspondiente a cada proyecto y una vez que los entregables hayan sido recibidos a satisfacción por parte de COFIDE.

Las horas para Proyectos Especiales a ser provistas por el CONTRATISTA se manejarán como una cuenta corriente y la provisión de las mismas se verificará cada mes en base a incurridos.

Al haber un hecho de retraso, en cualquier etapa del servicio y/o Proyecto especial, el contratista puede sustentar a través de documentos probatorios que los motivos o causas del

hecho generador del retraso no son atribuibles al mismo o escapa su responsabilidad contractual.

6.2.8 Gestión de la Demanda del Servicio

La Gestión de la Demanda corresponde al proceso que soporta la gestión de las solicitudes del usuario de tipo:

- Consultas (Atenciones),
- Incidentes,
- Requerimientos de Desarrollo, Mantenimiento de los componentes que conforman la solución SAP
- Implementación de las Aplicaciones relacionadas con la Solución SAP y Aplicaciones Complementarias (Zetas) - Proyectos Especiales

El Modelo de Gestión de la Demanda considera lo siguiente:

- a. Se cuenta con un servicio tercerizado de soporte a la Solución SAP de COFIDE.
- b. El primer nivel de soporte al usuario para solicitudes por la Solución SAP corresponde al grupo de Analistas funcionales del área de Soluciones de tecnología de Información del Departamento de TI.
- c. Las solicitudes del usuario correspondiente a la Solución SAP y que apliquen serán asignadas al Servicio de Soporte Especializado a cargo del CONTRATISTA (Fabrica SAP)
- d. Los Analistas funcionales junto con los especialistas del CONTRATISTA, realizarán el Estudio de Viabilidad y Planificación de los Requerimientos y el Aseguramiento de Calidad de los productos de trabajo.

El CONTRATISTA deberá ofrecer como parte del servicio un Proceso de Gestión de la Demanda, tomando en cuenta el Modelo de Operación del Servicio de COFIDE y que permita atender las solicitudes de usuario en un tiempo de respuesta aceptable. Este proceso entrará en vigencia desde el primer día del Contrato y puede ser revisado y optimizado durante la vigencia del mismo.

Para la gestión de la demanda del servicio el CONTRATISTA debe considerar lo siguiente:

- La demanda de los servicios, se genera a través de las solicitudes de requerimientos de los usuarios, como a Proyectos Estratégicos que define internamente el área de TI.
- Se debe considerar como mínimo una planificación Trimestral de la demanda del servicio.
- La distribución mensual de las horas, será planificada conjuntamente con COFIDE desde el mes 1 del servicio, en base a la planificación trimestral.
- COFIDE respetará las planificaciones acordadas con el CONTRATISTA, ya sean mensuales, bimestrales o trimestrales.
- El CONTRATISTA debe asegurar la asignación de recursos requerida que permita atender las solicitudes de usuario en un tiempo de respuesta alineado a las necesidades del negocio, para ello debe considerar un tiempo máximo(días calendario) de asignación de recursos, de estimación así como de inicio de la solicitud, como sigue:

Tipo de Solicitud	Tiempo Máximo de Asignación de Recursos(a partir de ser notificado por COFIDE)	Tiempo máximo de Estimación (posterior a la entrega de la documentación por parte de COFIDE)	Tiempo máximo Inicio de la Solicitud previa aprobación de Cofide(Fecha inicio de la Atención)
Incidentes	Según la definición de Niveles de Servicio. Tiempo de Intervención	Según la definición de Niveles de Servicio. Tiempo Resolución	Según la definición de Niveles de Servicio. Tiempo Resolución
Requerimientos (Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones)	No mayor a 2 días hábiles	No mayor a 5 días hábiles, salvo aprobación de COFIDE	No mayor a 2 días hábiles, salvo aprobación de COFIDE

Proyectos Especiales	No mayor a 5 días hábiles	No mayor a 15 días hábiles , salvo aprobación de COFIDE	No mayor a 10 días hábiles, salvo aprobación de COFIDE
-------------------------	------------------------------	--	--

- COFIDE, podrá solicitar al CONTRATISTA hacer cambios en la programación de entregables del mes en caso se tenga una nueva priorización. Estos cambios de programación siempre deben ser aprobados por COFIDE y el CONTRATISTA debe tener documentada estas aprobaciones en caso se requiera un sustento durante la aprobación de entregables o calculo de Acuerdos de Niveles de Servicio
- La complejidad y estimación del tiempo en horas deberá ser determinada por el CONTRATISTA con base en la Metodología de Estimación del Esfuerzo y a través de la herramienta de estimación solicitada.
- El CONTRATISTA deberá mantener en su organización los recursos de personal calificado necesarios para brindar una eficiente y oportuna atención de los Requerimientos relacionados con el Servicio. En tal sentido, tendrá como base para la estimación de los recursos necesarios, la relación de aplicaciones detallada en el Apéndice Programas Aplicativos, poniendo mayor énfasis en las aplicaciones que están vigentes y que son para uso de las distintas dependencias de la empresa (usuarios finales).
- La rotación de los Analistas SAP por parte del CONTRATISTA, no deberá perjudicar la atención de los usuarios ni el cumplimiento de los plazos establecidos; deberá ser transparente para COFIDE.
- En caso que alguna de las observaciones esté relacionada con la cantidad horas de un requerimiento, COFIDE solo pagará las horas que estén justificadas, si el CONTRATISTA no justifica la ejecución de las horas dentro de los plazos establecidos para el Cierre del Período a reportar, deberá informar las horas pendientes y adjuntar la justificación en el siguiente Informe de Cierre de Período
- Todas las estimaciones entregadas por el CONTRATISTA deben ser aprobadas por COFIDE antes de su ejecución. Esto aplica tanto para requerimientos como Proyectos Especiales.
- El CONTRATISTA deberá atender los requerimientos hasta alcanzar la línea base mensual definida. Cada solicitud de requerimiento debe tener documentada la estimación aprobada por COFIDE . El CONTRATISTA no puede incurrir en mayor esfuerzo que el definido en la estimación aprobada caso contrario no serán consideradas como parte de la conciliación de horas del servicio mensual.
- Es importante indicar que el tiempo invertido en la estimación de esfuerzo de un requerimiento no puede exceder el 15% del tiempo total invertido la atención del mismo, salvo aprobación de COFIDE. Las horas de análisis preliminar ocupadas por la estimación pueden ser conciliadas y aprobadas por COFIDE

6.2.9 Comités y Grupos de Trabajo

Con el propósito de asegurar la correcta prestación de los Servicios materia del Contrato y el cumplimiento de los compromisos pactados, así como de facilitar la oportuna toma de decisiones al respecto, se requiere de la participación y coordinación permanente de ambas partes: COFIDE y El CONTRATISTA, para lo cual, se formarán comités y grupos de trabajo, cuyas funciones y composición se describen a continuación:

Comité Ejecutivo:

Este comité es responsable del seguimiento, supervisión y coordinación de todas las actividades involucradas en la gestión del servicio y Contrato y, por lo tanto, de la prestación satisfactoria de los servicios contratados.

Este comité se reunirá a demanda y por lo menos una vez al año. Actuará como secretario el Gerente del Servicio asignado por el CONTRATISTA, quien registrará en actas los acuerdos expresados por ambas Partes.

Este comité está compuesto por:

- El Gerente de Gestión Humana y Administración

- El Subgerente del Departamento de Tecnología de Información de COFIDE y coordinadores del servicio
- El Gerente del Servicio y sus coordinadores directos, por parte del CONTRATISTA

Son funciones de este Comité:

- Presentar el Estado de la Gestión del Servicio y Contrato a la fecha lo cual debe incluir:
 - Indicadores del Servicio, así como el Nivel de Cumplimiento de los SLAa
 - Principales hitos del Servicio
 - Mejora Continua del Servicio
 - Riesgos del Servicio
 - Problemas del Servicio

Comité Técnico:

Este comité es responsable del seguimiento, supervisión y coordinación de todas las actividades involucradas en el servicio y, por lo tanto, de la prestación satisfactoria de los Servicios.

Este comité está compuesto por:

- El Subgerente del Departamento de Tecnología de Información de Cofide y coordinadores del servicio.
- El Gerente del Servicio por parte del CONTRATISTA y sus coordinadores directos.

Debido a que el presente servicio puede tener dependencia y/o relación con otros servicios de TI que COFIDE terceriza, podrán participar en estas reuniones el(los) Gerente(s) de(los) Servicio(s) correspondiente(s) y sus coordinadores directos, en caso que COFIDE lo considere necesario.

Las reuniones del Comité Técnico se realizarán en las oficinas de COFIDE ó en remoto si fuese necesario, este comité se reunirá semanalmente y actuará como secretario el Gerente del Servicio asignado por el CONTRATISTA, quien registrará en actas los acuerdos expresados por ambas Partes.

Son funciones de este Comité:

- Convocar las sesiones de apertura de los grupos de trabajo.
- Aprobar los Planes de Trabajo relacionados con los proyectos y sub-proyectos.
- Revisar los avances de los Planes de Trabajo y el cumplimiento de los Acuerdos de los Niveles de Servicios en todas las localidades comprendidas en el mismo.
- Resolver las inquietudes expresadas por cualquiera de las Partes.
- Elevar al nivel de Comité Gerencial cualquier desacuerdo o controversia, así como los casos que afecten los costos o los cronogramas asociados a los Servicios.

Grupos de Trabajo

Desde el inicio del Contrato y durante la vigencia del mismo, EL CONTRATISTA debe participar de los Grupos de Trabajo formados con la finalidad de ejecutar los proyectos y requerimientos relacionados con el cumplimiento de los servicios requeridos en las Bases Técnicas. Los grupos de trabajo deben estar constituidos por representantes del CONTRATISTA y de las distintas dependencias de COFIDE involucradas en cada requerimiento.

6.2.10 Informes y Reportes

Durante la prestación del servicio EL CONTRATISTA debe presentar los informes que se indican a continuación:

Informe de Estado del Servicio

EL CONTRATISTA deberá enviar y presentar de acuerdo a la frecuencia acordada con COFIDE en la Etapa de Toma de Control del servicio un informe de las acciones, logros, comportamiento, riesgos y observaciones relacionadas con cada una de las solicitudes y

de las principales ocurrencias del servicio, vía correo electrónico al Departamento de TI. La fuente para la elaboración de dicho informe debe ser la información registrada en las herramientas usadas para la gestión del servicio y definidas en la Etapa de Tomo de Control. COFIDE proporcionará un modelo de informe sin embargo el CONTRATISTA puede proponer alguna otra estructura con el fin de presentar la información requerida para el estado del servicio.

6.2.11 Reporte Ejecutivo Mensual

El CONTRATISTA deberá presentar un Reporte Mensual Consolidado de todos los servicios brindados, compuesto por:

Resumen Ejecutivo

Este reporte está dirigido a los miembros del Comité Ejecutivo y Comité Técnico. El mismo que deberá contener en forma gráfica lo siguiente:

- Comportamiento de los niveles de servicio del mes de reporte (Adjuntar excel con el detalle del calculo)
- Semáforo de Gestión del Servicio: Contrato, Recursos, Riesgos
- Consumo del servicio al mes de reporte (Horas y Montos)
- Consumo del servicio del mes de reporte:
 - Por Perfiles del Servicio
 - Por Gerencia de Cofide
 - Por Aplicativo/Modulo SAP (COFIDE proporcionará el catálogo de Aplicaciones)

El reporte debe incluir los desvíos respecto a los niveles de servicio pactados, causas que los originaron y acciones a tomar; logros y comportamiento de los servicios.

Reporte Técnico Detallado

Este reporte está dirigido a la Sub Gerencia de Tecnologías de Información, el cual deberá contener la información relacionada con el comportamiento del servicio durante el mes de reporte y que sustentan el Resumen Ejecutivo. Este Reporte debe incluir como mínimo:

- Organización del Servicio de Gestión de Aplicaciones, incluyendo cambios de ser el caso, causas que los originaron y medidas tomadas.
- Resumen de Avance de las solicitudes atendidas durante el mes de reporte.
- Informe de Estado de los Proyectos Especiales si aplican en el mes de reporte
- Entregables generados durante el período del reporte
- Actas de Reunión de la gestión del Servicio
- Identificación y Cálculo de Penalidades por incumplimiento de niveles de servicio en el mes de reporte que aplique.
- Otra información relevante que se acuerde en la Etapa de Toma de Control del servicio.

Para la presentación de los reportes ejecutivos mensuales y el sustento de los mismos, EL CONTRATISTA deberá tomar como fuente, la información generada por las herramientas de gestión, en términos de sus indicadores de desempeño.

El CONTRATISTA deberá coordinar el formato del presente Reporte con COFIDE en el mes 1 del servicio.

El Subgerente del Departamento de Tecnología de información de COFIDE encargada de la Gestión del servicio, dará la conformidad mensual de la prestación del servicio, una vez que el reporte haya sido revisado y aprobado.

Se aplicarán penalidades de acuerdo a lo establecido en la sección de *Acuerdos de Niveles de Servicio y Penalidades*, por incumplimiento en plazo de entrega y falta de integridad de la información.

Reporte Ejecutivo de Cierre del Servicio

El CONTRATISTA deberá presentar formalmente, al terminar el servicio, un Reporte Ejecutivo Consolidado, que incluya lo siguiente:

- Resumen de los Reportes ejecutivos mensuales presentados:
 - Consumo del Servicio por cada año
 - Consumo del Servicio por Gerencia Usuaria
 - Consumo del Servicio por Perfil
- Análisis de comportamiento de los niveles de servicio durante todo el servicio
- Logros obtenidos por el servicio.
- Lecciones Aprendidas y Oportunidades de Mejora del Servicio
- Backlog de requerimientos.

6.3 ETAPAS DEL SERVICIO

6.3.1 Etapa Pre Operativa

Esta Etapa de Toma de Control del Servicio tendrá una duración máxima de dos (02) meses, a partir de la firma del acta de inicio del servicio.

Dentro de los primeros quince (15) días del servicio el CONTRATISTA deberá presentar un Plan de Toma de Control del Servicio, el cual deberá incluir como mínimo las siguientes actividades:

En esta etapa el CONTRATISTA deberá ejecutar las actividades y los procedimientos necesarios que permitan brindar eficiente y eficazmente los servicios contratados. A partir de esta etapa se inicia la contabilización de los 36 meses del Servicio. El cumplimiento de los Niveles del servicio se empiezan a calcular desde el mes 1 de esta etapa sin embargo la aplicación de penalidades en caso de incumplimiento es a partir del mes 3 de la presente etapa.

6.3.3 Cierre y Transferencia

El CONTRATISTA deberá entregar dos meses antes de finalizar el servicio, un Plan de Cierre del Servicio, el cual debe incluir las actividades relacionadas con la transferencia del servicio a un nuevo contratista.

El CONTRATISTA debe garantizar el estado estable de los servicios y asegurar la operación correcta y sin interrupciones del servicio durante la ejecución del Cierre del contrato y la Transferencia.

La Transferencia incluye la transferencia total y completa de todos los servicios, información y documentación en poder de COFIDE y del CONTRATISTA del Servicio de Gestión de Aplicaciones SAP al nuevo Contratista, para que éste pueda tomar control de los servicios contratados.

La Transferencia se llevará a cabo durante los dos (02) meses anteriores a la fecha de terminación del Contrato o según lo acordado y aprobado en el plan de transferencia

El CONTRATISTA deberá realizar la transferencia de conocimientos de los servicios a su cargo al nuevo Contratista o al personal que COFIDE indique, para la transferencia de los servicios relacionados con la Solución SAP y las Aplicaciones Complementarias (Zetas), el CONTRATISTA deberá realizar como mínimo las siguientes actividades:

- Entregar cada una de las Aplicaciones que conforman la Solución SAP y sus Zetas complementarios
- Entregar el Inventario de todos los recursos asociados a la implementación, así como cada uno de los siguientes artefactos: herramientas, aplicaciones, programas, documentación de sistemas, manuales de los Sistemas, requerimientos pendientes de implementación (Gaps no implementados), y otros.
- Brindar asesoría en la arquitectura de la solución, procesos implementados, aplicativos SAP y ABAP desarrollados, Interfaces, estándares de desarrollo empleados, procesos periódicos de carga de datos, gaps no implementados.
- Brindar soporte en la verificación del funcionamiento de las aplicaciones que conforman la Solución SAP y las Aplicaciones Complementarias (Zetas) y emitir un informe con las observaciones correspondientes.
- Levantar las observaciones presentadas en relación a documentación entregada, todo debe quedar documentado en la herramienta y/o repositorio definido por el proceso de gestión de aplicaciones SAP vigente.
- Identificar y entregar la siguiente información por cada solicitud del servicio de gestión de aplicaciones SAP en los casos que aplique:
 - Especificaciones funcionales y técnicas de los desarrollos realizados
 - Guías de configuración de los objetos
 - Lista maestra de procesos (integración de transacciones)
 - Listado y resultado de las pruebas unitarias e integrales
 - PI - Documento de integración (interfaces) , si aplica
 - Código fuente de los desarrollos
 - Manuales de usuario a nivel transaccional y de proceso

Las actividades anteriormente citadas no son limitativas, por lo que el CONTRATISTA deberá realizar las actividades necesarias para que el Cierre y la Transferencia se realice de manera adecuada.

El CONTRATISTA deberá proporcionar las facilidades necesarias para una correcta transferencia y deberá mantener la organización y el personal necesario durante el proceso de transferencia.

COFIDE verificará que el nuevo CONTRATISTA proporcione el equipamiento y personal capacitado para la transferencia.

COFIDE realizará seguimiento del Cierre y la Transferencia y la verificación de los recursos necesarios.

6.4 Seguridad de Información

De conformidad a la Directiva de Seguridad de la Información N°011.04.2022 “Relación con Proveedores”, el CONTRATISTA debe cumplir:

Protección de Activos

- En caso de requerir conexiones para la implementación y/o soporte y/u operación del servicio, El CONTRATISTA:
 - Es el responsable de la seguridad del servicio ofrecido y deberá contar con medidas de seguridad (firewall, protección contra software malicioso, control de fugas de información, entre otros), que permitan asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de COFIDE.
 - Debe coordinar con el equipo de Tecnologías de Información de COFIDE el otorgamiento de accesos y su posterior revocación al finalizar el servicio u contrato.
 - Debe coordinar con el equipo de Tecnologías de Información de COFIDE el método de acceso permitido, políticas de usuarios y contraseñas, autorización de accesos a usuarios y sus respectivos privilegios, control físico y lógico para la restricción de acceso a la información sensible, así como mantener actualizada la lista de personas autorizadas.

Acuerdo de Confidencialidad

EL CONTRATISTA debe cumplir con el acuerdo de confidencialidad, en virtud del cual se obliga a no copiar, difundir, aplicar, ni comunicar a terceros información, base de datos ni cualquier otro aspecto relacionado a COFIDE a la que tenga acceso durante la ejecución del servicio. En el caso de que EL CONTRATISTA incumpla el pacto de confidencialidad, COFIDE a su sola discreción podrá resolver el contrato, sin perjuicio de adoptar las acciones legales que correspondan.

6.5 ACUERDOS Y NIVELES DE SERVICIOS

A continuación, se describen los Acuerdos de Niveles de Servicio(ANS), que permita a COFIDE medir el desempeño del CONTRATISTA, así como la calidad del servicio entregado. Estos ANS deben ser incluidos en el informe mensual que el CONTRATISTA entrega a COFIDE desde el primer mes del servicio.

El incumplimiento de los niveles de servicio especificados estará afecto a las penalidades indicadas en la sección Penalidades de cada ANS

El CONTRATISTA debe revisar y validar junto con COFIDE los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) planteados, los cuales serán medidos desde el mes 1 del servicio, sin embargo, serán afecto a las penalidades a partir del mes 3 del servicio.

Se debe considerar el siguiente horario del servicio para el calculo de los ANS descritos: De Lunes a Viernes de 8:45a.m. hasta las 6:00p.m.

A continuación de describe el calculo de los ANS a medir en el servicio así como el calculo de penalidades:

SLA-01: Retraso en el plazo de entrega de un requerimiento

INDICADOR	
Nombre	SLA-01: Retraso en el plazo de entrega de un requerimiento

INDICADOR	
Objetivo	<i>Medir cumplimiento del plazo de entrega de un requerimiento.</i>
Descripción	<p>Se considera como universo todos los requerimientos culminados por el servicio que se encuentran listo para Certificación/Validación de COFIDE.</p> <p>Consideraciones para el cálculo del SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha planificada de entrega del requerimiento: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha fin planificada aprobada según cronograma • En los casos que el requerimiento presente un control de cambio, se considera la última fecha fin planificada. • En el caso de tener dependencia por parte de COFIDE que afecte el término del requerimiento, se coordinará con el Analista TI de COFIDE la nueva de entrega a través de correo. - Fecha fin real de entrega del requerimiento: <ul style="list-style-type: none"> • EL PROVEEDOR DEL SERVICIO comunicará a través de correo y/o el Aranda que se culminaron las actividades de construcción, remitirá los documentos, cambiará a estado Finalizado y asignará al Analista TI de COFIDE. (En los comités serán informados como estado EL PROVEEDOR DEL SERVICIO “Certificación”) • En los casos que exista dependencia para que el requerimiento se ejecute en certificación, EL PROVEEDOR DEL SERVICIO comunicará a través de correo y/o el Aranda, la culminación de las actividades de construcción cambiará el estado Finalizado y se asignará al Analista TI de COFIDE. Se esperará la confirmación del Analista TI COFIDE para remitir la documentación del despliegue en certificación. (En los comités serán informados como estado EL PROVEEDOR DEL SERVICIO “Para Certificación”) - Total de días planificados para la entrega del requerimiento, se considera la diferencia entre las fechas de Entrega real (certificación) y la Entrega planificada (certificación) del requerimiento, las cuales se revisan semanalmente en el Comité Técnico. <p><u>Para el cálculo de la penalidad:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Por cada requerimiento se realizará el cálculo del desfase. Si éste es mayor o igual al 5%, se contabilizarán los días de desfase, a partir del día siguiente de la fecha en que no se entregó el requerimiento a tiempo. - La cantidad de días de desfase se calcularán a través de la herramienta donde se registró el requerimiento y se contabilizará en días calendarios de 8 horas. - Los desfases se evidencian como resulta de las actas de los comités técnicos.
SLA	< 5%
Forma de Cálculo	(FER–FPR)/TDP
Criterio de recolección de datos	
	<p><i>Métricas primitivas</i></p> <p>FER: Fecha real de entrega del requerimiento FPR: Fecha planificada de entrega del requerimiento TDP: Total de días planificados para la entrega del requerimiento</p>
Comunicación de resultados	
	<p>Frecuencia</p> <p>Mensual</p>
	<p>Reporte</p> <p>Informe de Facturación del Ciclo</p>
Obligatoriedad	Obligatorio

SLA-02: Eficiencia para el cumplimiento de requerimientos en el plazo planificado

INDICADOR		
Nombre		SLA-02: Eficiencia para el cumplimiento de requerimientos en el plazo planificado
Objetivo		Medir cumplimiento del plazo de entrega de requerimientos en un periodo.
Descripción		<p>Se considera como universo todos los requerimientos culminados por Fabrica que se encuentran listo para Certificación de COFIDE durante el semestre.</p> <p>Consideraciones para el cálculo del SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La medición se considerará las fechas de Entrega real (certificación) y de Entrega planificada (certificación) del requerimiento, las cuales se revisan semanalmente en el Comité Técnico. - Cantidad de requerimientos entregados en el semestre dentro del plazo planificado. - Total de requerimientos entregados por Fabrica en el semestre. - Los tickets consignados para el cálculo del SLA serán los revisados y aprobados por COFIDE en el comité técnico semanal con estado Aranda PRUEBAS-TI y estado EL PROVEEDOR DEL SERVICIO "Certificación" y "Para Certificación". - Solo para el primer semestre se contabilizarán los requerimientos en estado "Certificación" y "Para Certificación" que corresponde a los ciclos que se encuentre fuera de la marcha blanca. <p>Para el cálculo de la penalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por cada requerimiento se realizará el cálculo del desfase, considerando: <ul style="list-style-type: none"> • $>0\%$ y $\leq 3\%$: 1% de puntos • $>3\%$ y $\leq 6\%$: 2% de puntos • $> 6\%$: 5% de puntos - Puntos: Total de horas que tomó atender los requerimientos que no fueron entregados durante el período dentro del plazo planificado.
SLA		$\geq 80\%$
Forma de cálculo		CREP / TREP
Criterio de recolección de datos		
	Métricas primitivas	<p>CREP: Cantidad de requerimientos entregados en el período dentro del plazo planificado</p> <p>TREP: Total de requerimientos entregados en el período</p>
Comunicación de resultados		
	Frecuencia	Semestral
	Reporte	Informe de Facturación del Ciclo
Obligatoriedad		Obligatorio

SLA-03: Permisibilidad de requerimientos con errores

INDICADOR	
Nombre	SLA-03: Permisibilidad de requerimientos con errores
Objetivo	<i>Medir cumplimiento del plazo de entrega de requerimientos en un periodo.</i>
Descripción	<p>Se considera como universo todos los requerimientos que hayan culminado la etapa de Certificación (incluyendo la conformidad del Usuario).</p> <p>Consideraciones para el cálculo del SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un requerimiento será considerado con error, cuando tenga al menos un defecto atribuible a EL PROVEEDOR DEL SERVICIO, según la especificación aprobada del requerimiento y los criterios de aceptación aprobados. - Se precisa que este SLA aplica a todos los requerimientos, sin excepción. Para ello, EL PROVEEDOR DEL SERVICIO debe asegurar que se haya cumplido con lo indicado en la especificación del requerimiento y que no haya una afectación en la operación por el cambio realizado que sea imputable a EL PROVEEDOR DEL SERVICIO. - La información para determinar el universo tickets que hayan culminado pruebas de certificación se solicitara al área de Certificación de COFIDE. - La revisión del SLA se realizará en el Comité Técnico semanal. <p>Para el cálculo de la penalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por cada requerimiento se realizará el cálculo del desfase, considerando: <ul style="list-style-type: none"> • $>0\%$ y $\leq 3\%$: 1% de puntos • $>3\%$ y $\leq 6\%$: 2% de puntos • $> 6\%$: 5% de puntos - Puntos: Total de horas que tomó atender los requerimientos que presentaron errores.
SLA	$< 25\%$
Forma de cálculo	CRECE / TREPC
Criterio de recolección de datos	
	<p><i>Métricas primitivas</i></p> <p>CRECE: Cantidad de requerimientos entregados en el período con errores para certificación.</p> <p>TREPC: Total de requerimientos entregados para certificación</p>
Comunicación de resultados	
	<p><i>Frecuencia</i></p> <p>Mensual</p>
	<p><i>Reporte</i></p> <p>Informe de Facturación del Ciclo</p>
Obligatoriedad	Obligatorio

SLA-04: Plazo de levantamiento de errores encontrados en el requerimiento

INDICADOR	
Nombre	SLA-04: Plazo de levantamiento de errores encontrados en el requerimiento
Objetivo	<i>Medir el plazo de levantamiento de errores encontrados en el requerimiento.</i>
Descripción	<p>Se considera como universo todos los requerimientos que hayan culminado la etapa de Certificación (incluyendo la conformidad del Usuario).</p> <p>Consideraciones para el cálculo del SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El cálculo se realizará por requerimiento y la medición del tiempo de resolución de defectos se tendrá en cuenta por cada iteración de certificación. - Para cada iteración el equipo de Calidad de COFIDE notificará a EL PROVEEDOR DEL SERVICIO por correo el informe de resultados de las pruebas, en base a esta fecha EL PROVEEDOR DEL SERVICIO tendrá un día para realizar el análisis de hallazgos. - La fecha de notificación comienza a correr después de un día hábil de haber sido notificado por Calidad COFIDE. - La Fecha de respuesta, corresponde a la fecha en que EL PROVEEDOR DEL SERVICIO notifica por correo a COFIDE la solución de los defectos de la iteración. - Para el cálculo del Total de Días de corrección de defectos, se tomará el tiempo transcurrido de todas las iteraciones que haya sido notificado EL PROVEEDOR DEL SERVICIO por el equipo de Calidad COFIDE (Tester, Analista TI, Usuario u otros) al cierre de la etapa de certificación. Se calculará teniendo cuenta los días laborables entre fecha de notificación y fecha de respuesta por cada iteración. - Para la contabilización Total de Días de corrección de defectos, solo se tendrá en cuenta el tiempo en que EL PROVEEDOR DEL SERVICIO no tuvo ninguna dependencia de COFIDE para dar la solución al defecto. - La revisión del SLA se realizará en el comité técnico semanal. <p>Para el cálculo de la penalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por cada requerimiento se realizará el cálculo del desfase, considerando: <ul style="list-style-type: none"> • $>0\%$ y $\leq 3\%$: 1% de puntos • $>3\%$ y $\leq 5\%$: 7% de puntos • $> 5\%$: 10% de puntos - Puntos: Total de horas que tomó atender los requerimientos que presentaron errores. - Se contabilizará en días calendarios de 8 horas. - Se precisa que el cálculo de la penalidad se realiza sobre la base de los requerimientos que presentaron errores (defectos) y no cumplieron con el Nivel de Servicio.
SLA	$< 10\%$ de la Fase construcción
Forma de Cálculo	TDLE / TDFC
Criterio de recolección de datos	
	Métricas primitivas TDLE: Total de Días de levantamiento de errores TDFC: Total de Días de la Fase construcción
Comunicación de resultados	
	Frecuencia Mensual
	Reporte Informe de Facturación del Ciclo
Obligatoriedad	Obligatorio

SLA-05: Permisibilidad de devoluciones de un requerimiento por errores

INDICADOR	
Nombre	SLA-05: Permisibilidad de devoluciones de un requerimiento por errores
Objetivo	<i>Medir la efectividad de las atenciones de los requerimientos.</i>
Descripción	<p>Se precisa que si un mismo defecto de un requerimiento es reportado en más de una ocasión (más de una iteración), entonces se aplica la penalidad correspondiente.</p> <p>Consideraciones para el cálculo del SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sólo se pueden considerar dentro de esta métrica los requerimientos que hayan concluido la fase de certificación (incluyendo la conformidad del Usuario). - Para que se considere una nueva iteración, el defecto debe corresponder al mismo defecto reportado en una iteración anterior donde la solución desplegada no haya permitido su resolución. - Para identificar los requerimientos que tuvieron más de una iteración de un mismo defecto, se solicitara al equipo de Calidad COFIDE por correo electrónico su validación de los requerimientos. En el caso de haber alguna diferencia EL PROVEEDOR DEL SERVICIO deberá sustentar el caso y solicitar la conformidad de COFIDE. - El cálculo se realizará por requerimiento y teniendo en cuenta las ocurrencias de devolución de un defecto. - Para el cálculo del SLA se tomará el total de horas que tomó atender el requerimiento (horas facturables), es decir esfuerzo ejecutado que se reportan en los informes comité técnico y/o informe de facturación. - La revisión del SLA se realizará en el comité técnico semanal. <p>Para el cálculo de la penalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La penalidad se aplica según el nivel de desfase: <ul style="list-style-type: none"> • 1 a 2 devoluciones: 10% de puntos • Más de 2 devoluciones: 20% de puntos - Puntos: Total de horas que tomó atender los requerimientos
SLA	≤ 1
Forma de cálculo	NREQ (contabilización)
Criterio de recolección de datos	
	Métricas primitivas
	NREQ = Cantidad de no aceptaciones realizadas a un mismo requerimiento producto de errores encontrados
Comunicación de resultados	
	Frecuencia
	Mensual
	Reporte
	Informe de Facturación del Ciclo
Obligatoriedad	Obligatorio

SLA-06: Impacto en Producción

INDICADOR	
Nombre	SLA-06: Impacto en Producción
Objetivo	<i>Medir la efectividad de las atenciones de los requerimientos en Producción.</i>
Descripción	<p>Se aplica sobre las incidencias que hayan sido producidas como consecuente de un pase a producción realizado por El PROVEEDOR del Servicio, considerando que el mismo comportamiento no haya sido descartado en las pruebas de certificación.</p> <p>Una vez presentada la incidencia deberá ser replicada en el ambiente de certificación, tras lo cual se identificará si es atribuible o no a un despliegue realizado como consecuencia de un desarrollo de Software de EL PROVEEDOR DEL SERVICIO.</p> <p>Consideraciones para el cálculo del SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se precisa que será aplicable por cada ocurrencia de incidencia en el ambiente de producción. En el caso de que un requerimiento, presente más de una ocurrencia, se aplicará la penalidad por la nueva incidencia, una vez que se haya realizado el pase a producción. - Se precisa que no se considera la severidad de la incidencia. - Para el cálculo del SLA se tomará el total de horas que tomó atender el requerimiento (horas facturables), es decir esfuerzo ejecutado que se reportan en los informes comité técnico y/o informe de facturación. <p>Para el cálculo de la penalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 15% del total de horas que tomó atender los requerimientos que presentaron errores en producción.
SLA	= 0
Forma de cálculo	EPRO (contabilización)
Criterio de recolección de datos	
	<i>Métricas primitivas</i>
	EPRO = Cantidad de errores en el ambiente de producción
Comunicación de resultados	
	<i>Frecuencia</i>
	Mensual
	<i>Reporte</i>
	Informe de Facturación del Ciclo
Obligatoriedad	Obligatorio

SLA-07: Cumplimiento de plazos de contacto para una atención (requerimientos o incidentes)

INDICADOR																				
Nombre	SLA-07: Cumplimiento de plazos de contacto para una atención (requerimientos o incidentes)																			
Objetivo	Medir el cumplimiento del plazo de tiempo de contacto																			
Descripción	<p>Se considera como universo todos los tickets registrados y asignados a EL PROVEEDOR DEL SERVICIO en el ciclo para la fase de Evaluación.</p> <p>Consideraciones para el cálculo del SLA:</p> <ul style="list-style-type: none">- Tiempo de contacto (tc). Plazo desde que el EL PROVEEDOR DEL SERVICIO es notificado (vía herramienta de COFIDE Aranda) de una incidencia/ requerimiento hasta que se pone en contacto con COFIDE. <table><tr><th>Tipo</th><th>Criticidad</th><th>Severidad</th><th>TC (minutos)</th></tr><tr><td rowspan="3">Incidenias</td><td rowspan="2">1</td><td>1</td><td>10</td></tr><tr><td>2</td><td>10</td></tr><tr><td>2</td><td>3</td><td>20</td></tr><tr><td>Requerimientos</td><td>3</td><td>-</td><td>240</td></tr></table> <ul style="list-style-type: none">- La severidad del ticket se obtendrá del campo ANS del Aranda teniendo en cuenta:<ul style="list-style-type: none">• 1: Severidad1_NO SAP• 2: Severidad2_NO SAP• 3: Severidad3_NO SAP- Fecha y hora de Registro, corresponderá a la fecha en que el ticket es asignado a EL PROVEEDOR DEL SERVICIO a través de la herramienta Aranda. Los tickets que se registren fuera del horario de oficina, serán contabilizados:<ul style="list-style-type: none">• Para los registros al inicio de día, se contabilizará a partir de las 8:45 a.m. del mismo día.• Para los registros a final del día, se contabilizará a partir de las 8:45 a.m. del siguiente día hábil- Fecha de Respuesta, corresponderá a la fecha en que EL PROVEEDOR DEL SERVICIO responderá a través de correo confirmando la recepción del ticket.- Severidad, los tiempos de TC para el cálculo del SLA se han definido de acuerdo a la severidad para los incidentes considerando:<ul style="list-style-type: none">• Criticidad 1: Incidentes con Severidad 1 ó Severidad 2• Criticidad 2: Incidentes con Severidad 3- En el caso de los requerimientos, el tiempo de contacto (TC) corresponde al indicado como criticidad 3.- Para la medición del TC solo se considera los tiempos en que EL PROVEEDOR DEL SERVICIO tuvo el ticket, sin tener ninguna dependencia.- La revisión del SLA se realizará en el comité técnico semanal. <p>Para el cálculo de la penalidad:</p> <ul style="list-style-type: none">- La penalidad se aplica en función de la desviación que se tenga en los requerimientos atendidos:- >0% y ≤3%: 1% de puntos- >3% y ≤6%: 2% de puntos- > 6% : 5% de puntos- Puntos: Facturación mensual del servicio.			Tipo	Criticidad	Severidad	TC (minutos)	Incidenias	1	1	10	2	10	2	3	20	Requerimientos	3	-	240
Tipo	Criticidad	Severidad	TC (minutos)																	
Incidenias	1	1	10																	
		2	10																	
	2	3	20																	
Requerimientos	3	-	240																	

INDICADOR		
		<p>Precisiones adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se precisa que la penalidad se aplica sobre el total de la facturación del período. - Se precisa que el valor porcentual de puntos está referido a la facturación mensual del servicio de las empresas donde no se cumplió el SLA. - La aplicación de la penalidad es sobre el total de la facturación mensual de la empresa donde se no cumplió el SLA. - La revisión del SLA se realizará en el comité técnico semanal. <p>En el caso de tener más de una criticidad que se haya presentado, y que se tenga desviación en más de una, se tomará la mayor desviación para calcular el incumplimiento del SLA.</p>
SLA		Para criticidad 1 y 2: > 85% Para criticidad 3: > 80%
Forma de Cálculo		ACTC / ATOT
Criterio de recolección de datos		
	Métricas primitivas	ACTC = Cantidad de atenciones que cumplieron el tiempo de contacto acordado ATOT = Total de atenciones registradas en el período
Comunicación de resultados		
	Frecuencia	Mensual
	Reporte	Informe de Facturación del Ciclo
Obligatoriedad		Obligatorio

SLA-08: Cumplimiento de plazos de respuesta para una atención (requerimientos o incidentes)

INDICADOR																				
Nombre	SLA-08: Cumplimiento de plazos de respuesta para una atención (requerimientos o incidentes)																			
Objetivo	Medir el cumplimiento del plazo de tiempo de respuesta																			
Descripción	<p>Se considera como universo todos los tickets registrados y asignados a EL PROVEEDOR DEL SERVICIO en el ciclo para la fase de Evaluación.</p> <p>Consideraciones para el cálculo del SLA:</p> <ul style="list-style-type: none">- Tiempo de respuesta (TR): Plazo desde que EL PROVEEDOR DEL SERVICIO es notificado (vía herramienta de gestión de COFIDE Aranda) hasta que devuelve una respuesta cualificada, será considerado de acuerdo a la siguiente tabla: <table><tr><th>Tipo</th><th>Criticidad</th><th>Severidad</th><th>TR (horas)</th></tr><tr><td rowspan="3">Incidencias</td><td rowspan="2">1</td><td>1</td><td>0.5</td></tr><tr><td>2</td><td>0.5</td></tr><tr><td>2</td><td>3</td><td>1</td></tr><tr><td>Requerimientos</td><td>3</td><td>-</td><td>12</td></tr></table> <ul style="list-style-type: none">- La severidad del ticket se obtendrá del campo ANS del Aranda teniendo en cuenta:<ul style="list-style-type: none">• 1: Severidad1_NO SAP• 2: Severidad2_NO SAP• 3: Severidad3_NO SAP- Fecha y hora de Registro – Contabilización, será considerada una vez que COFIDE haya remitido:<ul style="list-style-type: none">• Evidencia de los errores reportados, Logs (aplicación, BD's y Servicio) y/o Archivo de carga de datos utilizados (en el caso el incidente corresponda a carga de datos)• Solo en casos que no se logre replicar el incidente en el ambiente de desarrollo, la fecha de registro de - contabilización será considera una vez que EL PROVEEDOR DEL SERVICIO haya replicado el incidente lo cual será comunicado a través de correo a COFIDE.- Para el caso de las incidencias que COFIDE despriorice su atención por atención de un requerimiento priorizado, se informará por correo al Analista TI de COFIDE indicando la fecha planificada para su atención, la cual será consignada como Fecha y hora de Registro – Contabilización para el cálculo del SLA.- Fecha y hora de Respuesta, corresponderá a la fecha en que EL PROVEEDOR DEL SERVICIO dará una respuesta cualificada a través de correo y/o comentario en Aranda, el cual debe incluir:<ul style="list-style-type: none">• Para el caso de una incidencia una estimación del tiempo de recuperación del servicio• Para el caso de un requerimiento sería la fecha para iniciar las actividades de levantamiento de información del requerimiento.- Severidad, los tiempos de TR para el cálculo del SLA se han definido de acuerdo a la severidad para los incidentes considerando:<ul style="list-style-type: none">• Criticidad 1: Incidentes con Severidad 1 ó Severidad 2• Criticidad 2: Incidentes con Severidad 3.- En el caso de los requerimientos, el tiempo de contacto TR corresponde al indicado como criticidad 3.			Tipo	Criticidad	Severidad	TR (horas)	Incidencias	1	1	0.5	2	0.5	2	3	1	Requerimientos	3	-	12
Tipo	Criticidad	Severidad	TR (horas)																	
Incidencias	1	1	0.5																	
		2	0.5																	
	2	3	1																	
Requerimientos	3	-	12																	

INDICADOR		
		<ul style="list-style-type: none"> - Para la medición del TR solo se considera los tiempos en que EL PROVEEDOR DEL SERVICIO tuvo el ticket, sin tener ninguna dependencia. - La revisión del SLA se realizará en el comité técnico semanal. <p>Para el cálculo de la penalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La penalidad se aplica en función de la desviación que se tenga en los requerimientos atendidos: <ul style="list-style-type: none"> • $>0\%$ y $\leq 3\%$: 1% de puntos • $>3\%$ y $\leq 6\%$: 2% de puntos • $> 6\%$: 5% de puntos - Puntos: Facturación mensual del servicio. <p>Precisiones adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se precisa que la penalidad se aplica sobre el total de la facturación del período. - Se precisa que el valor porcentual de puntos está referido a la facturación mensual del servicio de las empresas donde no se cumplió el SLA. - La aplicación de la penalidad es sobre el total de la facturación mensual de la empresa donde se no cumplió el SLA.
SLA		Para criticidad 1 y 2: $> 85\%$ Para criticidad 3: $> 80\%$
Forma de Cálculo		ACTR / ATOT
Criterio de recolección de datos		
	Métricas primitivas	ACTR = Cantidad de atenciones que cumplieron el tiempo de respuesta(tr) acordado ATOT = Total de atenciones registradas en el período
Comunicación de resultados		
	Frecuencia	Mensual
	Reporte	Informe de Facturación del Ciclo
Obligatoriedad		Obligatorio

SLA-09: Cumplimiento de plazos de recuperación del servicio para un incidente

INDICADOR																
Nombre	SLA-09: Cumplimiento de plazos de recuperación del servicio para un incidente															
Objetivo	Medir el cumplimiento del plazo de tiempo de recuperación del servicio															
Descripción	<p>Se considera como universo todos los tickets registrados como incidentes y asignados a EL PROVEEDOR DEL SERVICIO durante un semestre.</p> <p>Consideraciones para el cálculo del SLA:</p> <ul style="list-style-type: none">- Tiempo de recuperación del servicio (TRS): Solo para incidencias. Es el plazo desde que EL PROVEEDOR DEL SERVICIO es notificado (vía herramienta de COFIDE Aranda) hasta que se restablece el servicio (podría ser mediante una solución transitoria en el código del aplicativo). Se precisa que un retorno a una versión anterior del código fuente no es una solución transitoria. <table><tr><th>Tipo</th><th>Criticidad</th><th>Severidad</th><th>TRS (horas)</th></tr><tr><td rowspan="3">Incidencias</td><td rowspan="2">1</td><td>1</td><td>9</td></tr><tr><td>2</td><td>15</td></tr><tr><td>2</td><td>3</td><td>28</td></tr></table> <ul style="list-style-type: none">- La severidad del ticket se obtendrá del campo ANS del Aranda teniendo en cuenta:<ul style="list-style-type: none">• 1: Severidad1_NO SAP• 2: Severidad2_NO SAP• 3: Severidad3_NO SAP- Fecha y hora de Registro – Contabilización, será considerada una vez que COFIDE haya remitido:<ul style="list-style-type: none">• Evidencia de los errores reportados, Logs (aplicación, BD's y Servicio) y/o Archivo de carga de datos utilizados (en el caso el incidente corresponda a carga de datos)• Solo en casos que no se logre replicar el incidente en el ambiente de desarrollo, la fecha de registro de - contabilización será considera una vez que EL PROVEEDOR DEL SERVICIO haya replicado el incidente.- Para el caso de las incidencias que COFIDE despriorice su atención por atención de un requerimiento priorizado, se informará por correo al Analista TI de COFIDE indicando la fecha planificada para su atención, la cual será consignada como Fecha y hora de Registro – Contabilización para el cálculo del SLA.- Fecha y hora de Respuesta, corresponde a la fecha en que EL PROVEEDOR DEL SERVICIO comunicará a través de correo y/o el Aranda que se culminó las actividades de atención de la incidencia, remitirá los documentos, cambiará a estado Finalizado y asignará al Analista TI de COFIDE. (En los comités serán informados como estado EL PROVEEDOR DEL SERVICIO “Certificación” o “Terminado”)- Severidad, los tiempos de TRS para el cálculo del SLA se han definido de acuerdo a la severidad para los incidentes considerando:<ul style="list-style-type: none">• Criticidad 1: Incidentes con Severidad 1 ó Severidad 2• Criticidad 2: Incidentes con Severidad 3- Para la medición del TRS solo se considera los tiempos en que EL PROVEEDOR DEL SERVICIO tuvo el ticket, sin tener ninguna dependencia.			Tipo	Criticidad	Severidad	TRS (horas)	Incidencias	1	1	9	2	15	2	3	28
Tipo	Criticidad	Severidad	TRS (horas)													
Incidencias	1	1	9													
		2	15													
	2	3	28													

INDICADOR		
		<ul style="list-style-type: none"> - La revisión del SLA se realizará en el comité técnico semanal. - Solo para el primer semestre se contabilizarán los requerimientos en estado “<i>Certificación</i>” y “<i>Para Certificación</i>” que corresponde a los ciclos que se encuentre fuera de la marcha blanca. <p>Para el cálculo de la penalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La penalidad se aplica en función de la desviación que se tenga en el Tiempo de Recuperación de los incidentes: - $>0\%$ y $\leq 3\%$: 10% de puntos - $>3\%$ y $\leq 6\%$: 20% de puntos - $> 6\%$: 30% de puntos - Puntos: Facturación mensual del servicio. <p>Precisiones adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se precisa que la penalidad se aplica sobre el total de la facturación del período. - Se precisa que el valor porcentual de puntos está referido a la facturación mensual del servicio de las empresas donde no se cumplió el SLA. - La aplicación de la penalidad es sobre el total de la facturación mensual de la empresa donde se no cumplió el SLA. <p>En el caso de tener más de una criticidad que se haya presentado, y que se tenga desviación en más de una, se tomará la mayor desviación para calcular el incumplimiento del SLA.</p>
SLA		Para criticidad 1 y 2: $> 85\%$
Forma de Cálculo		ITRS / ITOT
Criterio de recolección de datos		
	Métricas primitivas	ITRS = Cantidad de incidentes que cumplieron el tiempo de recuperación del servicio (TRS) acordado ITOT = Total de atenciones registradas en el período
Comunicación de resultados		
	Frecuencia	Semestral
	Reporte	Informe de Facturación del Ciclo
Obligatoriedad		Obligatorio

6.6 PACTO DE CONFIDENCIALIDAD

EL CONTRATISTA suscribirá un pacto de confidencialidad, en virtud del cual se obliga a no difundir, aplicar, ni comunicar a terceros información, base de datos ni cualquier otro aspecto relacionado a COFIDE a la que tenga acceso durante la ejecución del servicio. En el caso de que EL CONTRATISTA incumpla el pacto de confidencialidad, COFIDE a su sola discreción podrá resolver el contrato, sin perjuicio de adoptar las acciones legales que correspondan.

6.7 LOCALIZACION Y MODALIDAD DE TRABAJO DEL SERVICIO

Para la prestación del servicio COFIDE aceptará que el equipo del CONTRATISTA esté en remoto ó dentro de las oficinas de COFIDE previo cumplimiento de los Protocolos Sanitarios detallados en la sección 20.

COFIDE no distingue la ubicación geográfica del recurso a ofrecer, siempre y cuando cumpla con el perfil requerido.

Durante el período de ejecución del servicio COFIDE cederá en uso al EL CONTRATISTA el espacio físico, los muebles y accesorios, la conexión a la red, servidores, acceso a internet y correo electrónico, de ser el caso. La distribución de estos recursos se hará de acuerdo a lo que defina COFIDE.

6.8 GESTIÓN DEL PERSONAL

El personal propuesto solo podrá ser reemplazado por causas justificables aceptadas por COFIDE, y siempre que medie un aviso previo de 15 días calendarios de anticipación. El reemplazante deberá cumplir con igual o mejor perfil que el personal sustituido.

El CONTRATISTA deberá contar con el respaldo de especialistas de reemplazo ante cualquier eventualidad. El reemplazo puede ser solicitado por COFIDE o por el CONTRATISTA. En este último caso, se debe contar con la aprobación de COFIDE. Cabe indicar que los especialistas reemplazantes deberán contar como mínimo con las mismas calificaciones y competencias del especialista requeridas en los términos de referencia.

COFIDE se reserva el derecho, en todo momento, de solicitar el cambio de los especialistas encargados de la prestación de los servicios contratos, si a su criterio, no cumplen con los requisitos para las tareas encomendadas. Para el reemplazo, EL CONTRATISTA deberá presentar al candidato para su aprobación por parte de COFIDE, en un plazo no mayor de quince (15) días calendario. Este plazo podrá extenderse a consideración de COFIDE, siempre y cuando no sea mayor a cinco días laborables.

Aceptado el reemplazo del especialista, COFIDE no reconocerá doble cargo de horas hombre para ninguna etapa del proyecto y/o tarea, obligándose EL CONTRATISTA a cumplir con el cronograma y horas-hombre acordadas para el proyecto y/o tarea y los entregables en los que trabajará el nuevo especialista.

En caso que, EL CONTRATISTA considere necesario contar con más especialistas de los originalmente propuestos, deberá comunicar tal hecho a COFIDE y presentar el (los) candidato(s), para su aprobación por parte de COFIDE, en un plazo no mayor a los diez (10) días calendario a partir de la comunicación referida. Este plazo podrá extenderse a consideraciones de COFIDE, siempre y cuando no sea mayor a cinco días laborables.

Ya sea en caso de reemplazos o nuevos ingresos los plazos que se tome EL CONTRATISTA para asignar a los nuevos especialistas, no deberán afectar los planes de trabajo de las tareas que forman parte del alcance del servicio, es decir, el reemplazo de especialistas no implicará la modificación de los cronogramas establecidos para los entregables que se encuentren en curso.

En los casos que aplique el CONTRATISTA debe cumplir con la normativa vigente de seguridad y salud en el trabajo.

7 CONDICIONES DEL SERVICIO

- COFIDE, brindará los Ambientes de Desarrollo (DEV) y Calidad (QA) para las Aplicaciones de la Solución SAP y sus desarrollos complementarios (Zetas).
- COFIDE hará entrega de los programas fuentes así como documentación correspondiente de los aplicativos que estarán dentro del alcance de los servicios.
- COFIDE asignará el licenciamiento SAP requerido por el servicio así como los accesos según modelo de accesos SAP vigente de Cofide.
- El CONTRATISTA deberá proveer todas las máquinas y equipos requeridos por su personal para dar soporte adecuado a la totalidad de servicios requeridos en los presentes términos de referencia, así como las máquinas que soporten adecuadamente las herramientas de gestión necesarias para la administración del servicio contratado. La cuantificación de estas máquinas y equipos debe ser realizada por el CONTRATISTA.
- Las máquinas y aplicaciones que proporcionará El CONTRATISTA para la gestión y prestación del servicio, que se indican en este rubro, deberán mantenerse permanentemente en óptimas condiciones operativas y con los controles de parches de seguridad necesarios, asumiendo el costo total de este requerimiento del servicio.

- El CONTRATISTA para proveer el software que se instalará en las máquinas de su propiedad que brindarán servicio a COFIDE a través de la red, podrá utilizar el esquema que prefiera, mientras garantice el uso legal del software, y los controles de seguridad necesarios para mantener la seguridad de la infraestructura de las aplicaciones de COFIDE que son parte del alcance del servicio. Los equipos que se conectarán a la red de COFIDE deberán contar con antivirus instalado con servicio de actualización permanente.
- Las máquinas para brindar el servicio deberán quedar instaladas y operativas en el mes 1 del Contrato, haciendo referencia a lo necesario para interconectarse con COFIDE, ya sean enlaces, VPN, usuarios, o cualquier otra necesidad que el CONTRATISTA requiera pero cumpliendo los lineamientos de gestión de accesos de los servicios TI de Cofide (Corresponde a los procedimientos que el contratista debe seguir para otorgarle accesos en COFIDE).

Es responsabilidad del CONTRATISTA ante el Comité Ejecutivo:

- Asegurar la correcta prestación de los servicios y el cumplimiento de los compromisos acordados.
- Representar al Servicio de Gestión de Aplicaciones SAP en las reuniones del Comité Ejecutivo.

Es responsabilidad del Gerente del Servicio de Gestión de Aplicaciones SAP designado por el CONTRATISTA:

- Representar al Servicio de Gestión de Aplicaciones SAP en todos los aspectos referidos al contrato.
- Representar al Servicio de Gestión de Aplicaciones SAP en las reuniones del Comité Gerencial y participar en las reuniones de Comité Ejecutivo.
- Informar al Comité Gerencial sobre el avance y desviaciones de los Acuerdos de Niveles de Servicio.
- Tomar acción sobre las decisiones que resulten de las reuniones de Comité Ejecutivo que competan al personal del Servicio de Gestión de Aplicaciones SAP.
- Realizar la gestión de cambios del contrato en conformidad al Reglamento de Contrataciones de COFIDE.

COFIDE considera la entrega formal de los entregables del servicio adjuntando una carta dirigida al Subgerente de TI de Cofide y listando los entregables adjuntados ó la ruta donde se encuentran los mismos según el repositorio digital definido para el servicio y enviado **a ambos buzones de correo(hasta las 5:30p.m. caso contrario se considerará como entregado al día siguiente):**

- mesadepartes@cofide.com.pe
- entregablesti@cofide.com.pe

8 ENTREGABLES

El CONTRATISTA debería considerar la entrega formal de los siguientes entregables del servicio:

Etapas del Proyecto	Entregables	Plazos de Entrega
Etapas de Pre Operativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acta de Inicio del Servicio 2. Lista de personal asignado al servicio 3. Plan de Toma de Control del servicio 4. Acuerdos de confidencialidad de todo el personal del contratista que participará en el servicio 5. Declaración Jurada de cumplimiento de medidas de seguridad en los equipos informáticos que se conectan a la red de Cofide. 	<ul style="list-style-type: none"> • A los 15 días de iniciado el servicio según fecha indicada en el Acta de Inicio del Servicio.

Etapa Pre Operativa	<p>6. Acta de conformidad de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión y Actualización en los casos que aplique de los procedimientos de gestión de Aplicaciones SAP definidos en el Plan de Toma de Control. • Instalación de Herramientas de Gestión del Servicio así como los ajustes a las herramientas actuales si aplica. • Acuerdos de Niveles de Servicio • Acta de Inicio Etapa Operativa 	<ul style="list-style-type: none"> • A los 60 días de iniciado el servicio según fecha indicada en el Acta de Inicio del Servicio.
Etapa Operativa	<ul style="list-style-type: none"> • Informe mensual del servicio que incluye como mínimo: • Estimación y Ejecución de horas de los requerimientos aprobados por Cofide en el mes de reporte • Ruta del repositorio de entregables acordados por cada requerimiento del mes de reporte: <ul style="list-style-type: none"> ○ Documento de Diseño de la Solución ○ Evidencia de ejecución de Pruebas Unitarias ○ Manual de Instalación en caso aplique ○ Manual de Operación en caso aplique ○ Manual de Usuario en caso aplique • Conciliación de Horas Ejecutadas en el mes de reporte y Aprobado por Cofide, en el formato que se defina en la Etapa de Toma de control del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mensual :Como máximo 15 días después de terminado el período de reporte del servicio
Etapa de Cierre	<p>7. Plan de Cierre y Transferencia</p> <p>8. Acta de conformidad del Personal heredero capacitado</p> <p>9. Acta de cierre del Servicio que incluye: Lecciones aprendidas y los entregables de cierre definidos en el plan de cierre y Transferencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En el último informe mensual del servicio

9 PLAZO DEL SERVICIO

El período de contratación del servicio es de 2 meses Etapa Pre Operativa contados a partir del Acta de Inicio del Servicio y treinta y seis (36) meses, a partir de la fecha indicada en Acta de Inicio de la Etapa Operativa.

10 FORMA DE PAGO

Los pagos se realizarán en forma mensual, siempre y cuando el CONTRATISTA haya presentado los entregables y recibida conformidad; y de acuerdo con las horas reales ejecutadas del mes a pagar.

COFIDE contará como máximo con 7 días calendario para revisión de los entregables de culminado el mes de servicio, salvo los casos en donde se especifique un plazo diferente, en caso de encontrar observaciones COFIDE informará al CONTRATISTA en forma escrita, teniendo de 2 a 10 días calendario, según la complejidad.

Para que la Gerencia de Gestión Humana y Administración otorgue la conformidad de la prestación, el contratista deberá presentar una vez finalizado cada mes, lo siguiente:

- Factura del mes.
- Entregables técnicos detallados en los términos de referencia
- Informe de supervisión del servicio sobre el cumplimiento de las condiciones del contrato.

11 GARANTIA

No aplica.

12 DEPENDENCIA ENCARGADA DE DAR LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO

El responsable de dar conformidad al servicio, es el Gerente de Gestión Humana y Administración de COFIDE, con el visto bueno de la Sub Gerencia de Tecnologías de Información. Para esto deberá de cumplirse con los procedimientos internos de verificación de cumplimiento de servicios (entre otros, con las aprobaciones de los líderes usuarios y los jefes de proyectos).

13 ADECUACIÓN A PROTOCOLOS SANITARIOS

El PROVEEDOR es responsable del cumplimiento de los siguientes puntos:

Documentos obligatorios:

- Presentar el “Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo” de acuerdo a lo establecido a la R.M. N° 239-2020-MINSA (y sus posteriores adecuaciones).

Descripción del servicio:

- El personal destacado a COFIDE deberá cumplir con el Plan y los protocolos instaurados por COFIDE para la prevención y control de COVID-19 en el trabajo.
- El contratista deberá implementar en coordinación con COFIDE el trabajo remoto o teletrabajo en aquellos puestos que no precisen de asistir a la sede central de COFIDE; así como para los trabajadores con factores de riesgo para COVID-19, a quienes además el contratista realizará un seguimiento clínico a distancia.
- Al identificar un caso con fiebre o sintomatología COVID-19, que lleve a la categorización de caso sospechoso, el contratista tendrá la obligación de cumplir con lo normado por el MINSA y el Gobierno Central e informar de inmediatamente a COFIDE.

El contratista deberá asegurar que el personal que ingresará a la sede central de COFIDE cuente con los EPP de bioseguridad o cualquier otro requisito que sea determinado por el MINSA o el Gobierno Central.

A la firma del contrato:

- Facilitar el nombre y apellido, número de celular y correo electrónico del responsable de seguridad y salud en el trabajo del contratista.

Al inicio del servicio:

- Presentar fichas sintomatología COVID19 para regreso al trabajo u otro documento que sea determinado por el MINSA o el Gobierno Central.

APENDICE ENTREGABLES POR TIPO DE SOLICITUD

Tipo de Solicitudes

A continuación se describe los tipos de solicitudes que el usuario puede requerir del equipo de Soluciones TI, las cuales son enviadas al área a través de una solicitud en el SIAR:

Atenciones

No requiere ningún cambio en los sistemas sin embargo debe tener un correspondiente registro en el SIAR donde se documenta la solicitud de atención del usuario y se puede hacer seguimiento al tiempo de atención.

Este tipo de solicitudes corresponde a pedidos del usuario asociados a:

- Soporte en la operación de la aplicación
- Consultas sobre la aplicación
- Pedidos de extracción de datos
- Procesamiento de Información, en una frecuencia definida

Incidentes

Se define como incidente a todo Incidente o defecto detectado en una aplicación en el ambiente de producción, que ocasiona que la aplicación o parte de ella no esté disponible para el usuario o la funcionalidad entregada no se corresponde con lo requerido. Los incidentes se clasifican por severidad lo que determina la urgencia y el tiempo de resolución del mismo.

Requerimientos (Mantenimiento)

Los requerimientos pueden clasificarse en los siguientes:

Evolutivos (Mejoras Mayores): Requerimientos que introducen cambios significativos en una aplicación. Pueden agregar, cambiar o suprimir funcionalidad de una aplicación existente. Generalmente provocan un alto impacto en el negocio, en la organización o arquitectura. Para ser incorporados requieren de un mayor esfuerzo, duración y costos que los requerimientos menores. Ejemplos: desarrollo de nuevas interfaces, desarrollo de un nuevo módulo, migración de una aplicación a otra plataforma, rediseño de una base de datos, etc.

Adaptativos (Mejoras Menores): Requerimientos que incluyen algunos nuevos requerimientos respecto a la aplicación existente, pero tienen un bajo impacto en el negocio, organización o arquitectura de solución. Ejemplos: actualizaciones automáticas de datos, validación de campos, incorporación de un nuevo reporte o consulta, cambios derivados de requerimientos correctivos.

Perfectivos: Requerimientos que se definen para evitar futuros inconvenientes en la aplicación, para evitar caídas en la performance, en la calidad de las salidas, u optimizar el mantenimiento de una aplicación existente.

Correctivos: Requerimientos originados por incidencias detectadas en el ambiente productivo, iniciados generalmente a través de un reporte de incidencia o ticket. Incluyen cambios realizados al código de la aplicación en mantenimiento. El esfuerzo y el costo son relativamente bajos. Generalmente estos requerimientos deben ser atendidos rápidamente y provienen de un requerimiento tipo Incidentes.

Proyecto

Las solicitudes del usuario que corresponden a nuevas iniciativas y que requieren de un dimensionamiento de alcance y tiempo considerable.

Roles Y Responsabilidades

Rol	Nombre Rol	Responsabilidad	Equipo
US	Usuario	Dueño de la Necesidad de Negocio	Cofide
ATI	Analista TI	Análisis Funcional	Cofide
AS	Analista de Soporte	Diseño y Desarrollo de la Solución	Servicio de la Fabrica
ARQ	Arquitecto		Servicio de la fábrica
TLS	Líder Técnico del Servicio		Servicio de la fábrica
PM	Gerente de Proyecto	Responsable del control y seguimiento del proyecto	Cofide/Proveedor
APU	Analista de Pruebas	Responsable de ejecutar las pruebas de TI en el ambiente QA	Servicio de Testing
CF	Consultor Funcional	Análisis, Diseño y Desarrollo de la Solución	Servicio de Aplicaciones SAP
ABAP	Consultores/Desarrolladores ABAP		

Matriz de Documentos

En la tabla de abajo se detalla los documentos/secciones a generar por cada tipo de solicitud, así como en la fase del ciclo de vida de cada uno de los tipos de Solicitudes:

LEYENDA		
Opcional	Parcial o actualización	Obligatorio detallado
○	●	●

Fases	Nombre del Entregable	Del Proyecto	Del Producto	Tipo de Solicitud							Rol	
				SAP	Atención	Incidencia	Correctivo	Perfectivo	Adaptativo	Evolutivo	Proyecto	
Planificación	Registro Incidente			X		●						ATI
	Registro Requerimiento			X			●	●	●	●	●	ATI
	Documento de Alcance			X				●	●	●	●	ATI /CF
	500 Requerimientos de Software del Usuario	X		X			○	○	○	●	●	US
	501 Acta Constitución del Proyecto			X				○	○	○	●	PM
	502 Cronograma de Actividades	X		X			●	●	●	●	●	PM
	503 Kickoff	X		X							●	PM
	Descripción de la Solución			X		●	●	●	●	●	●	CF

Análisis	510	Especificación de Requerimiento de Software							●	●	●	●	ATI
	511	Especificaciones de Casos de Uso		X					○	○	○	●	ATI
	512	Diagrama de Flujo de Procesos							○		○	●	ATI
Diseño		Evidencia Pruebas Unitarias DEV			X		●	●	●	●	●	●	CF
		Evidencia Pruebas Funcionales QAs			X		○	●	●	●	●	●	CF
		Documento de Arquitectura de Software		X					○		●	●	ARQ
		Documento de Diseño Detallado de Software							○		○	●	TLS
		Evidencia Pruebas Unitarias		X			●	●	●	●	●	●	TLS
		Código generado			X		●	●	●	●	●	●	TLS/ABAP
		Documento de Despliegue					●	●	●	●	●	●	TLS
		Checklist de Entrada									○	●	TLS
		Checklist de Salida									○	●	ATI
Pruebas		Pruebas Integrales QAs			X		○	●	●	●	●	●	ATI
		Pruebas de Usuario			X		○	●	●	●	●	●	US
		Especificaciones de Casos de Prueba		X				●	●	●	●	●	APU
		Plan de Pruebas(Cronograma)	X		X						●	●	APU
		Registro de Defectos	X								●	●	APU
		Reporte de Resultados de Pruebas	X	X							●	●	APU
Implementación		Plan de Implementación	X	X				●	●	●	●	●	TLS
		Manuales de Usuario		X	X			○	○	○	○	●	US (*)
		Manuales de Operación		X				○	○	○	○	○	TLS
Control		Acta de Reunión	X		X		○				○	●	PM
		Informes de Estado(4UP)			X		○				○	●	PM

	Actas de conformidad del Servicio	X	X	X						○	●	PM
	Acta de Aceptación			X						○	●	PM
	Acta de Cierre del Servicio /Proyecto	X		X	○	○				○	●	PM

(*) En el caso de un nuevo proyecto, la versión inicial del manual de usuario la realizará el Servicio de Fábrica.

APÉNDICE – PROCEDIMIENTO GESTION DE INCIDENTES

1. Introducción

1.1 Propósito

El propósito de este documento es proveer a la Organización de COFIDE un procedimiento para la administración de incidentes, para que pueda ser utilizado/adaptado por los proyectos de la organización.

La Gestión de Incidentes comprende desde la recepción del Incidente hasta su resolución, definitiva o transitoria.

1.2 Alcance

Este documento contiene una descripción del *Procedimiento de Gestión de Incidentes* que es necesario aplicar consistentemente a través del Servicio de Aplicaciones SAP y abarca 2 fases principales: desde (1) la recepción del incidente productivo para ser resuelto en lo inmediato hasta que (2) se genera un ticket de atención que dará solución de fondo al Incidente. En términos generales se puede describir como sigue:

- Recibir el reporte de un Incidente, validar si la información que contiene es suficiente y evaluar si aplica darle atención en el servicio,
- Análisis y solución inmediata del Incidente asegurando la calidad del entregable.
- Entrega de la solución a cliente para la instalación y pruebas correspondiente que estime necesarias.
- Determinar si aplica una solución de fondo y según esto generar un requerimiento de cambio aplicativo para que sea atendido según el procedimiento correspondiente.

Se define como incidente a todo Incidente o defecto detectado en una aplicación en el ambiente de producción, que ocasiona que la aplicación o parte de ella no esté disponible para el usuario o la funcionalidad entregada no se corresponde con lo requerido.

Las causas más comunes de los incidentes son:

1. Incidentes de HW
2. Incidentes de SW de Base
3. Incidentes de Bases de Datos
4. Incidentes de Comunicaciones/Enlaces
5. Errores en la secuencia de ejecución de las tareas
6. Errores de usuario
7. Errores de funcionalidad
8. Errores de programación

Los errores mencionados del punto 1 al 5 son resueltos por la Mesa de Ayuda de nivel 1, por lo tanto están exentos de este procedimiento.

El alcance de este documento focaliza en la administración de incidentes ocurridos en producción, que se corresponden con las causas mencionadas de los puntos 6 al 8, que llegan derivadas desde la Mesa de Ayuda de nivel 1 (Operaciones). Existen, también, otras causas de incidentes, que en caso de querer incluirse dentro del alcance de este procedimiento deben ser definidas por el gerente del Servicio.

Restricciones

El procedimiento:

- Está enfocado a resolver incidentes en Producción de Aplicativos de responsabilidad de Proveedor, va lo más rápido posible y no necesariamente corregir los Incidentes de fondo.
- Supone que se entregan como entrada todos los antecedentes necesarios para corregir el Incidente.
- Supone tener acceso a los antecedentes de todos los cambios de algún tipo realizados en el ambiente productivo antes de ocurrir el Incidente reportado.
- No cubre instalación de la solución en ambientes de certificación ajenos al presente servicio.
- Descubre y ejecuta un requerimiento de cambio aplicativo pero no implementa ni gestiona su implementación.

Consideraciones del servicio

- La solución a incidentes se entrega siempre que se pueda resolver dentro del Servicio de Aplicaciones SAP y según el acuerdo de servicio sostenido entre el Servicio de Gestión de Aplicaciones SAP y COFIDE.
- El soporte productivo se entrega según el acuerdo de servicio sostenido entre Servicio de Gestión de Aplicaciones SAP y COFIDE
- Las definiciones específicas de la corrección de incidentes deben actualizarse desde el contrato de servicio, anexos y/o acuerdos aprobados por el Servicio de Gestión de Aplicaciones SAP y COFIDE

1.3 Criterios de Entrada

Criterio Entrada
• Se registra un Incidente productivo solicitando atención en la herramienta de gestión de incidentes
• Al registrar un Incidente productivo se adjuntan los antecedentes suficientes para la comprender y reproducir el Incidente
• El Incidente a reportar no ha sido canalizado ya con otro reporte/solicitud de atención

1.4 Criterios de Salida

Criterio Salida
• Finaliza con la atención del incidente solicitado, la conformidad del usuario mediante la firma digitalizada en la herramienta de Gestión de Incidentes y la documentación de la solución.
• Se entrega la solución del incidente reportado con generación de requerimiento de cambio en el aplicativo cuando corresponda
• El incidente no aplica y la solicitud es desestimada

2 Definiciones Preliminares

Se definen a continuación los tipos de Severidad a considerar para la atención de incidentes, detallando el nivel de servicio para cada una de ellas:

2.1 Tipos de Severidades

2.1.1 Severidad 1: Impacto Severo en el Negocio

Son los incidentes asociados a procesos de negocio con impacto relevante y directamente en la operación de la empresa y que imposibilitan el trabajo del usuario final en los **procesos principales**, impactando la ejecución normal de los procesos asociados.

Un incidente tiene Nivel de Severidad 1 cuando cumple las siguientes condiciones:

- El servicio no está disponible
- Un sistema o función crítica de la aplicación no está operativa y no es posible ejecutar procedimientos de respaldo / recuperación / solución alternativa
- Existe riesgo de parada de las actividades principales
- Impacta en la planificación de entrega
- Error grave en el sistema, sin solución alternativa.

Las incidentes de severidad 1 deberán ser tratadas desde el momento en el que son identificadas, si la incidente se empieza a atender dentro del horario laboral se continuará la atención hasta resolverla, para ello, el usuario involucrado deberá estar disponible para el tratamiento de la incidente, para proporcionar mayores detalles, efectuar pruebas o acompañar la elaboración de una contingencia. En el caso que el usuario no esté disponible, el incidente será pasado a nivel de severidad 2.

El servicio puede encontrar la solución o implementación de una contingencia o solución temporal dentro del tiempo especificado para el nivel de servicio de soporte de Severidad 1. Al utilizarse una contingencia para solucionar el incidente de severidad 1, se baja el nivel de severidad a un nivel menor, para poder atacar el problema real que originó el incidente.

2.1.2 Severidad 2: Impacto Mayor en el Negocio

Son aquellos incidentes asociados a procesos de negocio con impacto relevante y directo en la operación de la empresa y que imposibilitan el trabajo del usuario final en los **procesos secundarios**, sin impactos significativos en los procesos asociados.

Un incidente tiene Nivel de Severidad 2 cuando cumple las siguientes condiciones:

- El servicio está seriamente afectado, o el mismo, no está disponible para un grupo de usuarios (entre 50 a 100 personas)
- Un problema mayor afecta la utilización o disponibilidad de una función de una aplicación
- Un sistema o función crítica está afectada pero se ha implementado una solución alternativa que permite la operación de la aplicación en forma provisoria
- Riesgo de parada de actividades secundarias

Estos incidentes serán atendidos únicamente dentro del horario laboral.

El Servicio puede encontrar la solución final o la implementación de una contingencia dentro del tiempo especificado para el nivel de Servicio de soporte de Severidad 2.

2.1.3 Severidad 3: Impacto Menor en el negocio

Se refiere a los incidentes asociados a **procesos con bajo impacto** para el negocio,

Un incidente tiene Nivel de Severidad 3 cuando cumple las siguientes condiciones:

- Error que no representa riesgo para las actividades críticas.
- Interrupción del servicio pero existe una forma alternativa de solución
- Problema que degrada el servicio pero no impide el servicio de entrega
- Algunos clientes afectados. Impacto para un pequeño número de usuarios

Estos incidentes serán atendidos únicamente dentro del horario de atención del Servicio Básico.

El Servicio puede encontrar la solución o implementación de una contingencia dentro del tiempo especificado para el nivel de Servicio de soporte de Severidad 3.

2.2 Tiempos de intervención y atención de las incidencias

Según ANS definidos en el Servicio.

2.3 Matriz de Escalamiento

A continuación, se muestra la tabla que describe el esquema de escalamiento propuesto el Servicio de Gestión de Aplicaciones SAP que muestra la periodicidad para realizar el seguimiento de la resolución de incidencias y la forma de comunicarse para la administración de incidencias. El Gerente de Proyecto debe adaptar la misma según los roles involucrados en el proyecto.

Evento	Tipo de aviso	Personal a avisar
Severidad 1 (8h corridas)		
Generación	Correo Electrónico + Contacto Personalizado	Coordinador (CO)
	Copia correo electrónico	Gerente de Proyecto Servicio GASAP
Vencido tiempo de resolución	Correo Electrónico + Contacto Personalizado	Coordinador (CO) Gerente de Proyecto Servicio GASAP
	Copia correo electrónico	Ejecutivo de Proyecto Servicio GASAP Sub-Gerente de TI
Vencido tiempo de resolución + 2 horas	Correo Electrónico + Contacto Personalizado	Gerente de Proyecto Servicio GASAP Ejecutivo de Proyecto Servicio GASAP
	Copia correo electrónico	Sub-Gerente de TII
Severidad 2 (12h hábiles)		
Generación	Correo Electrónico + Contacto Personalizado	Coordinador (CO)
	Copia correo electrónico	Gerente de Proyecto Servicio GASAP
Vencido tiempo de resolución	Correo Electrónico + Contacto Personalizado	Coordinador (CO) Gerente de Proyecto Servicio GASAP
	Copia correo electrónico	Ejecutivo de Proyecto Servicio GASAP Sub-Gerente de TI
Vencido tiempo de resolución + 2 horas	Correo Electrónico + Contacto Personalizado	Gerente de Proyecto Servicio GASAP Ejecutivo de Proyecto Servicio GASAP
	Copia correo electrónico	Sub-Gerente de TI
Severidad 3 (24h hábiles)		
Generación	Correo Electrónico + Contacto Personalizado	Coordinador (CO)
	Copia correo electrónico	Gerente de Proyecto Servicio GASAP
Vencido tiempo de resolución + 8 horas	Correo Electrónico + Contacto Personalizado	Coordinador (CO) Gerente de Proyecto Servicio GASAP
	Copia correo electrónico	Ejecutivo de Proyecto Servicio GASAP Sub-Gerente de TI
Vencido tiempo de resolución + 16 horas	Correo Electrónico + Contacto Personalizado	Gerente de Proyecto Servicio GASAP Ejecutivo de Proyecto Servicio GASAP
	Copia correo electrónico	Sub-Gerente de TI
Severidad 4 (32h hábiles)		
Generación	Correo Electrónico + Contacto Personalizado	Coordinador (CO)
	Copia correo electrónico	Gerente de Proyecto Servicio GASAP

Vencido tiempo de resolución + 16 hora	Correo Electrónico + Contacto Personalizado	Coordinador (CO) Gerente de Proyecto Servicio GASAP
	Copia correo electrónico	Ejecutivo de Proyecto Servicio GASAP Sub-Gerente de TI
Vencido tiempo de resolución + 24 hora	Correo Electrónico + Contacto Personalizado	Gerente de Proyecto Servicio GASAP Ejecutivo de Proyecto Servicio GASAP
	Copia correo electrónico	Sub-Gerente de TI

3 **Roles y responsabilidades**

A continuación, se presentan los roles que participan en el procedimiento:

- **Usuario COFIDE (US):** forma parte del personal de COFIDE y participará como el “cliente” del servicio.

En el presente procedimiento, el rol es responsable de:

- Crear la solicitud de servicio de Gestión de Incidentes y enviarla, ocupándose de gestionar y hacer seguimiento a las necesidades y avance de ésta desde la creación hasta su cierre.
- Adjuntar documentación clara, antecedentes y toda información para comprender y/o reproducir el Incidente, dentro de la solicitud del servicio,
- Validar y dar la aprobación a las entregas enviados por el servicio o, por el contrario, solicitar una re-corrección
- Todas estas actividades son realizadas en el SIAR.

- **Analista TI COFIDE (ATI):** forma parte del personal de COFIDE y participará como la contraparte operacional del usuario requirente del servicio.

En el presente procedimiento, el rol es responsable de:

- Ser punto de contacto operacional para dar atención a solicitudes de atención de incidentes,
- Realizar un filtro de las solicitudes que ingresan al servicio de tal forma de asegurar que apliquen para el servicio y que contengan toda la información necesaria para comprender y reproducir el Incidente,
- Devolver las solicitudes con información deficiente e interactuar con su contraparte usuaria para resolver detalles de especificación de antecedentes,
- Asignar la incidente al equipo más idóneo para atender la solicitud
- Revisar y validar si aplican las devoluciones desde la validación de la solución entregada.
- Registro, actualización, seguimiento y cierre de todas las solicitudes que serán atendidas exclusivamente por COFIDE tanto en SIAR.

- **Consultor Funcional (CF):** forma parte del personal del Proveedor y participará como el encargado de gatillar y/o ejecutar la resolución de la solicitud enviada.

En el presente procedimiento, el rol es responsable de:

- Realizar un diagnóstico del Incidente y evaluar su impacto.
- Gatillar los procedimientos metodológicos definidos que se necesiten para resolver o dar curso a la solicitud.
- Realizar un diseño de la solución haciendo reusó del conocimiento histórico de Incidentes e incidentes reportados de la Base de Conocimientos.
- Aplicar y probar al software para dar una solución aplicativa a la solicitud cuando corresponda.
- Entregar los cambios de software aplicados, versionar fuentes y ejecutables e indicar el detalle de qué se debe hacer para instalar y hacer funcionar los cambios realizados.

- Realizar un retrabajo toda vez que apliquen devoluciones desde el usuario por no ser una solución satisfactoria.
 - Dar soporte técnico al equipo de diseño y construcción cuando éstos lo requieran.
 - Velar por la utilización de estándares, lineamientos y buenas prácticas de diseño y desarrollo en los equipos del Proveedor entregando o guiando las capacitaciones que éstos requieran.
- **Coordinador (CO):** forma parte del personal del Proveedor y participará como principal responsable del servicio frente al cliente COFIDE.

En el presente procedimiento, el rol es responsable de:

- Ser punto de contacto entre el Servicio y COFIDE. Es el principal encargado de canalizar las necesidades e inquietudes entre COFIDE y el equipo del Servicio de Gestión de Aplicaciones SAP durante la vida de la solicitud.
 - Gestionar las dependencias, necesidades del Servicio de Gestión de Aplicaciones SAP con el equipo COFIDE.
 - Realizar el monitoreo de todas las actividades que se están realizando en el presente servicio a fin de tomar las acciones que lo regulen en caso de ser necesario.
 - Verificar que la severidad colocada al incidente sea la correcta.
 - Actualización, seguimiento y cierre de todas las solicitudes que son asignadas al Servicio de Gestión de Aplicaciones SAP en SIAR, haciendo las veces del Consultor Funcional (CF).
- **Ejecutor de Despliegue (ED):** Forma parte del personal del área de Plataforma Técnica de COFIDE y es quien ejecuta el pase a QA y a producción del incidente.
- **Subgerente de Tecnología de Información:** Responsable de aprobar el pase a Producción del incidente según Procedimiento de gestión de cambios en COFIDE.
- Es el único capaz de aprobar una excepción específica dentro del procedimiento.
- Es el único con la facultad de cerrar acuerdos con el cliente y otras áreas externas al presente servicio.

APÉNDICE – PROCEDIMIENTO DE GESTION DE REQUERIMIENTOS

Introducción

1.1 Propósito

El propósito de este documento es proveer a la Organización de COFIDE un procedimiento para la atención de requerimientos correctivos, evolutivos (mejoras mayores), adaptativos (mejoras menores) y perfectivos en el ámbito de SAP.

La atención de requerimientos funcionales comprende desde la recepción de la solicitud hasta la entrega y aprobación del Análisis Funcional y Técnico, desarrollo de los requerimientos y certificación de las pruebas unitarias funcionales en el ambiente de QAS.

1.2 Alcance

Este documento contiene una descripción del *Procedimiento de Gestión de Requerimientos* que es necesario aplicar consistentemente a través del Servicio de Gestión de Aplicaciones SAP a COFIDE.

El Análisis funcional abarca 5 fases principales: Admisión, Refinamiento, Re-admisión, Especificación funcional y Técnico y Desarrollo y Aprobación de Análisis Funcional y Técnico.

En términos generales el análisis funcional para los requerimientos evolutivos, perfectivos y adaptativos se puede describir como sigue:

- **Admisión:** su objetivo es asegurar y clasificar los requerimientos a trabajar. Tareas a desarrollar: recibir la solicitud de análisis funcional, evaluar la aceptación, responder a solicitud.
- **Refinamiento:** su objetivo es definir los requerimientos a alto nivel pero sin ambigüedades levantando impactos no previstos originalmente y aclarar su alcance. Tareas a desarrollar: análisis, aclaración, reformulación de requerimientos, estimación del esfuerzo asociado y solicitar aprobación.
- **Re-admisión:** su objetivo es retomar el requerimiento aprobado y obtener el detalle de las especificaciones que se necesiten para generar posteriormente la documentación a enviar al equipo de la Fábrica SAP.
- **Especificación de Requerimientos:** su objetivo es lograr especificaciones funcionales derivadas de los requerimientos de usuario. Tareas a desarrollar: obtener detalle de especificaciones, elaborar de especificación de casos de uso de sistema.
- **Aprobación de Análisis:** su objetivo es obtener aprobación de la especificación funcional y técnico y de la estimación del desarrollo. Al finalizar se deja disponible la documentación para uso de las demás áreas que la necesiten.

En Análisis Correctivo abarca 2 fases principales: Análisis del problema y Especificación de la solución.

En términos generales el análisis funcional para los requerimientos correctivos se puede describir como sigue:

- **Análisis del problema:** su objetivo es generar una solución que satisfaga las necesidades del requerimiento correctivo.
- **Especificación de la solución:** su objetivo es especificar la solución que debe implementarse para satisfacer al requerimiento correctivo.

El Análisis Funciona y Técnico y desarrollo de requerimientos abarca 5 fases principales: Admisión y planificación, Análisis Funcional y Técnico y Codificación, Pruebas Integradas, Entrega y Certificación UAT.

En términos generales se puede describir como sigue:

- **Admisión y planificación:** su objetivo es asegurar que se tengan todos los elementos necesarios para ejecutar el Análisis Funcional y Técnico y codificación de los requerimientos, planificarlos y entregar las asignaciones.
- **Análisis Funcional y Técnico y Desarrollo:** su objetivo es generar el Análisis Funcional y Técnico, los entregables de software, ejecutar pruebas unitarias y de integración, y realizar los re-trabajos que sean necesarios para asegurar la calidad de los entregables.
- **Pruebas de Integración:** su objetivo es que no existen impedimentos con el nuevo desarrollo integrado en los sistemas existentes.
- **Entrega y Certificación UAT:** Su objetivo es realizar la entrega de la implementación de software, corregir los posibles errores surgidos en las certificación UAT y generar/actualizar las acciones necesarias para la mejora continua del servicio lo que da fin al presente procedimiento.

Cada una de estas fases está representada por un sub-procedimiento dentro del diagrama de actividades y tiene por intención poder dar mayor claridad en el alcance de cada uno y una actualización del procedimiento más eficiente.

El procedimiento de Gestión de Requerimientos contiene además otros tres (3) sub procedimientos que se deben ejecutar con anterioridad a lo descrito en el presente documento dependiendo de la clasificación de cada requerimiento:

- Atención: para requerimientos relacionado con consultas, la atención es exclusiva de COFIDE.
- Análisis Funcional: para requerimientos evolutivos, perfectivos, adaptativos.
- Análisis Correctivo: para requerimientos correctivos.

El Procedimiento de Gestión de Requerimientos utiliza el Rational ClearQuest (RCQ) para:

- Flujo de Requerimiento: Es el flujo de estados utilizado para tener la vista específica y control de un requerimiento individual. Centraliza la documentación de cada requerimiento.

1.3 Criterios de Entrada

Criterio Entrada
Se registra una solicitud de requerimiento en la herramienta de gestión de requerimientos.
<ul style="list-style-type: none"> • La solicitud contiene un requerimiento que se pueden clasificar dentro de los siguientes tipos (incluyentes):

- Obtención de la aprobación de certificación UAT de los desarrollos de software entregados

2 **Roles y Responsabilidades**

A continuación, se presentan los roles que participan en el procedimiento:

- **Usuario COFIDE (US):** Forma parte del personal de COFIDE.

En el presente procedimiento, el rol es responsable de:

- Crear la solicitud de requerimiento, ocupándose de gestionar y hacer seguimiento a las necesidades y avance de éste desde la creación hasta su cierre.
- Adjuntar documentación de definición de requerimientos en la solicitud de requerimiento, si se trata de un requerimiento no correctivo.
- Evaluar las planificaciones y estimaciones enviadas por el área de GSTI, aprobarlas o en caso de rechazarlas revisarlas en conjunto con dicho servicio para intentar llegar a un acuerdo mutuo.
- Dar la aprobación final a las entregas de casos de uso de sistema enviados por los Analistas de TI (ATI) y determinar la necesidad de un retrabajo en conjunto si se necesita.

- **Subgerente del Área Usuaría (SGAU):** Forma parte del personal de COFIDE y es quien realiza la revisión y aprobación de los requerimientos funcionales solicitados por el usuario.
- **Gerente del Área Usuaría (GAU):** Forma parte del personal de COFIDE y es quien realiza aprobación de los requerimientos funcionales aprobados por el SGAU.
- **Analista TI COFIDE (ATI):** Forma parte del personal de COFIDE y es quien realiza las tareas de atención de requerimientos funcionales.

En el presente procedimiento, el rol es responsable de:

- Ser punto de contacto con el usuario, es el líder del servicio. Es el principal encargado de canalizar las necesidades e inquietudes de COFIDE al servicio de Fábrica durante la vida de la solicitud de requerimiento funcional.
- Evaluar la fecha de inicio de atención de la solicitud.
- Realizar planificación de tareas para satisfacer el servicio solicitado.
- Revisar el alcance del requerimiento conjuntamente con el usuario para los requerimientos no correctivos.
- Evaluar la estimación del esfuerzo y la planificación de los requerimientos correctivos y no correctivos, conjuntamente con el usuario.
- Realizar la validación del documento de estimación, del documento de Especificación Funcional y Técnico y generar las observaciones necesarias a los entregables generados por los analistas según aplique.
- Realizar las pruebas integrales en QA cuando éstos lo requieran a fin de asegurar la comprensión del requerimiento funcional en profundidad.
- Dar la conformidad de TI cuando el resultado de las pruebas integrales sea satisfactorio.

- **Coordinador (CO):** forma parte del personal del Proveedor y participará como principal responsable del servicio frente al cliente COFIDE.

En el presente procedimiento, el rol es responsable de:

- Ser punto de contacto entre el Servicio y COFIDE. Es el principal encargado de canalizar las necesidades e inquietudes entre COFIDE y el Servicio GASAP durante la vida del requerimiento.
- Gestionar las dependencias, necesidades del servicio GASAP con el equipo COFIDE.
- Realizar el monitoreo de todas las actividades que se están realizando en el presente servicio a fin de tomar las acciones que lo regulen en caso de ser necesario.
- Revisar que toda la documentación del requerimiento este correcta y completa antes de asignarlo al Consultor Funcional (CF).
- Asignar el requerimiento al Consultor Funcional (CF) según el módulo que le corresponda.
- Planificar la atención del requerimiento.

- Actualización y seguimiento de todos los requerimientos asignados al Servicio de Gestión de Aplicaciones SAP en SIAR, haciendo las veces del Consultor Funcional (CF).

- **Consultor Funcional (CF):** Forma parte del personal del Proveedor y es el encargado de dar atención al requerimiento solicitado.

En el presente procedimiento, el rol es responsable de:

- Actualizar la base de datos de gestión de la configuración (CMDB) y mantener la trazabilidad de los requerimientos.
- Gestionar las dependencias de funcionales y técnicas y desarrollo originadas durante la ejecución del requerimiento.
- Realizar tareas de retrabajo de la especificación funcional detallada según observaciones encontradas desde el equipo de la Fábrica de SAP.
- Ejecutar reuniones de trabajo para el entendimiento de los requerimientos liberados por el servicio de análisis funcional.
- Realizar tareas de revisión de pares constante durante la generación de entregables de estimación del esfuerzo, análisis funcional y Técnico y desarrollos originados por miembros de la misma unidad de trabajo.
- Revisar los requerimientos admitidos para su implementación e identificar posibles irregularidades en la especificación de éstos.
- Generar la estimación de esfuerzo asociado al requerimiento en cada una de sus fases.
- Recibir y consolidar las entregas de los equipos de desarrollo y coordinar las pruebas integradas las veces que se requiera. Gestionar las dependencias originadas previa y/o durante dichas pruebas,
- Generar las especificaciones necesarias para la instalación y configuración de los elementos de software que deben ser incluidos en la generación del paquete a entregar.
- Recibir y revisar los defectos reportados durante las pruebas de QA realizando un primer diagnóstico técnico-funcional de éstos.
- Distribuir las asignaciones al equipo de desarrollo de la corrección de defectos provenientes de las pruebas de QA.
- Liderar y dar soporte técnico al equipo todas las veces que éste último lo requiera, educándolo y guiando su educación en cuanto a estándares y mejores prácticas del uso de las tecnologías involucradas en la implementación.
- Ejecutar la revisión y detallar las acciones necesarias que estime conveniente para los entregables del Análisis funcional y técnico para dar su aprobación.
- Dar soporte técnico al equipo de construcción cuando éstos lo requieran en cuanto a las decisiones técnicas asociadas a la solución técnica.
- Velar por la utilización de estándares, lineamientos y buenas prácticas de solución técnica y desarrollo en los equipos del Servicio entregando o guiando las capacitaciones que éstos requieran.
- Generar/actualizar acciones (to-do) a realizar para la mejora continua del servicio.
- Revisar en conjunto con el Coordinador (CO) las estimaciones enviadas cuando este lo requiera.
- Resolver y dar solución a tareas de retrabajo generadas en revisiones de pares y corrección de defectos en pruebas realizadas en ambientes no productivos.
- Ejecutar los casos de prueba para las pruebas unitarias, integradas y de sistema en caso aplique, ejecutarlos y generar las evidencias de pruebas exitosas.
- Identificar e informar de forma temprana al Coordinador (CO) las dependencias y bloqueos en la ejecución de sus actividades así como también la necesidad de soporte extra de arquitectura.

- **Ejecutor de Despliegue (ED):** forma parte del equipo de Plataforma Tecnológica de COFIDE y es quien realiza los pases del código entre ambientes.

En el presente procedimiento, el rol es responsable de:

- Ejecutar el despliegue a QA del paquete liberado por el servicio de fábrica
- Ejecutar el despliegue en Producción del paquete validado y aprobado en QA.

- **Equipo de Pruebas (EP):** Forma parte del personal de COFIDE y es quien realiza las tareas de pruebas integrales en QAS de requerimientos.

En el presente procedimiento, el rol es responsable de:

- Realizan las pruebas a los requerimientos
 - Ejecutan los casos de pruebas definidos
 - Detectan los defectos de pruebas y los reportan al Servicio de Gestión de Aplicaciones SAP.
- **Especialista de aseguramiento de Calidad (EC):** Forma parte del personal del Proveedor y es el encargado de coordinar las revisiones de pares (peer review) según los puntos de control de calidad aplicables en la atención del requerimiento solicitado.
 - **Basis SAP y Oficial de Seguridad:** Forma parte del personal de COFIDE, pertenecen al área de Tecnología de Información dando soporte en el Diseño de la solución cuando el equipo de analistas de TI – ATI y Fábrica SAP consideran necesario.

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>GESTOR DEL SERVICIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mínimo Bachiller universitario en Ingeniería o Licenciatura en Ingeniería de Sistemas o Sistemas Computacionales o Tecnologías de Información o Electrónico o Ingeniería Industrial o Ing. Informática o Ing. En Computación o Licenciado en Computación o Computación e Informática o Sistemas y Cómputo. <p>CONSULTOR FI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mínimo titulado en Nivel técnico ó Grado Académico de Bachiller en Economía o Ing. Industrial o Ingeniería Informática o Computación o Computación e Informática o Sistemas y Cómputo. <p><u>Acreditación:</u> El grado o título profesional requerido será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso el grado de que el grado o título profesional requerido no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
B.4	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>GESTOR DEL SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> Acreditara experiencia mínima de ocho (08) años en Gestión de Proyectos, de los y/o cuatro (04) años como gerente de servicios o líder de proyectos SAP o Servicios de Fabrica de Software o Desarrollo y Mantenimiento de Software. <p>CONSULTOR FI</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuatro (04) años de experiencia mínima acreditada en actividades de Consultoría en la implementación y/o mantenimiento y/o actualización de SAP en Finanzas (FI). <p><u>Acreditación:</u> 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>
C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Facturación

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado equivalente a S/ 12'000,000.00 (Doce millones 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.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Servicio de Desarrollo en SAP
- Servicio de Gestión de Aplicaciones SAP
- Servicio de Fabrica de Software SAP
- Servicio de Mantenimiento de Aplicaciones SAP
- Servicio de Soporte de Aplicaciones SAP
- Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones que conforman la solución SAP y/o
- Servicio de Soporte y desarrollo de Aplicaciones SAP
- Servicios de Soporte Funcional SAP
- Soporte SAP
- Servicios de Soporte Funcional SAP
- Servicio SAP Enterprise Support
- Mesa de Ayuda y Soporte de Aplicaciones SAP
- Soporte y Mantenimiento del Software SAP ERP
- Servicio de Mantenimiento y Evolución de Aplicaciones

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago ¹⁰, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

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

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

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

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados

¹⁰ 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".

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

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

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

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

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

Importante

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

Importante

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

CAPÍTULO IV FACTORES DE EVALUACIÓN

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

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

FACTOR DE EVALUACIÓN		PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
A. PRECIO		
<u>Evaluación:</u> Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor. <u>Acreditación:</u> Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6).		La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula: $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ <i>i</i> = Oferta P_i = Puntaje de la oferta a evaluar O_i = Precio <i>i</i> O_m = Precio de la oferta más baja PMP = Puntaje máximo del precio <div style="text-align: right;">100 puntos</div>
PUNTAJE TOTAL		100 puntos¹¹

Importante

Los factores de evaluación elaborados por el comité de selección son objetivos y guardan vinculación, razonabilidad y proporcionalidad con el objeto de la contratación. Asimismo, estos no pueden calificar con puntaje el cumplimiento de los Términos de Referencia ni los requisitos de calificación.

¹¹ Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación.

CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

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

Conste por el presente documento, la contratación del servicio especializado de desarrollo y mantenimiento de las Aplicaciones que conforman la solución SAP de Cofide incluyendo los desarrollos complementarios o programas Zetas que celebra de una parte [CONSIGNAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD], en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], representada por [.....], identificado con DNI N° [.....], y de otra parte [.....], con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], inscrita en la Ficha N° [.....] Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], debidamente representado por su Representante Legal, [.....], con DNI N° [.....], según poder inscrito en la Ficha N° [.....], Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [.....], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° 006-2023-COFIDE** para la contratación del servicio especializado de desarrollo y mantenimiento de las Aplicaciones que conforman la solución SAP de Cofide incluyendo los desarrollos complementarios o programas Zetas a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto el servicio especializado de desarrollo y mantenimiento de las Aplicaciones que conforman la solución SAP de Cofide incluyendo los desarrollos complementarios o programas Zetas

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 PAGO¹²

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en Soles, en 36 cuotas mensuales y de acuerdo con las horas reales ejecutadas del mes a pagar, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

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

¹² En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

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

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El período de contratación del servicio es de 2 meses Etapa Pre Operativa contados a partir del Acta de Inicio del Servicio y treinta y seis (36) meses, a partir de la fecha indicada en Acta de Inicio de la Etapa Operativa.

CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS

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

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

Importante

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

“De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la retención que debe efectuar LA ENTIDAD, durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo.”

En el caso que corresponda, consignar lo siguiente:

- Garantía fiel cumplimiento por prestaciones accesorias: [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], la misma que debe mantenerse vigente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

Importante

Al amparo de lo dispuesto en el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, si el postor ganador de la buena pro solicita la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación accesorias como garantía de fiel cumplimiento de prestaciones accesorias, debe consignarse lo siguiente:

- *“De fiel cumplimiento por prestaciones accesorias: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la retención que debe efectuar LA ENTIDAD, durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo.”*

Importante

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

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

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

CLÁUSULA NOVENA: ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Las partes acuerdan que, como condición inherente a la prestación del servicio materia del presente contrato, toda la información a la cual tenga acceso EL CONTRATISTA, durante el plazo de vigencia del mismo, será considerada como confidencial, debiendo EL CONTRATISTA instruir a su personal y asesores en relación a la obligación de mantener el deber de confidencialidad respecto de la información a la cual tengan acceso, cualquiera sea la fuente de la cual provenga.

El deber de confidencialidad implica, además, para EL CONTRATISTA y su personal, una obligación de no hacer, mediante la cual se comprometen a no hacer uso, en beneficio propio y/o de terceros, de los datos e información respecto de la cual tengan acceso directo o indirecto.

Toda la información, incluyendo la contenida en documentos impresos e incluso aquellos contenidos en medios digitales a los cuales acceda EL CONTRATISTA, su personal y asesores, deberán ser devueltos a COFIDE una vez que su utilidad no resulte relevante para la prestación del servicio materia del presente contrato.

Las obligaciones pactadas en la presente cláusula se mantendrán vigentes aun cuando haya culminado la prestación efectiva del servicio por parte de EL CONTRATISTA y se extenderán a todo su personal y asesores, aun cuando estos hayan dejado de laborar o prestar servicios para él. En caso de incumplimiento de lo dispuesto en la presente cláusula, COFIDE se reserva el derecho de interponer ante EL CONTRATISTA y/o cualquier persona que resulte responsable del mismo, las acciones legales correspondientes.

CLÁUSULA DECIMA: SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

EL CONTRATISTA se obliga a facilitar la revisión de todas las prestaciones a su cargo en virtud del presente contrato, tanto a la Gerencia de Asesoría Jurídica, a la Unidad de Auditoría Interna, al Órgano de Control Institucional, a la sociedad de auditoría externa que preste servicios a COFIDE, así como a la Superintendencia de Banca y Seguros o la persona que ésta designe.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: CONTINUIDAD DEL SERVICIO

EL CONTRATISTA deberá cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida, tomando en consideración los términos de referencia previstos en el Capítulo III de las Bases integradas y en su oferta que forman parte integrante de EL CONTRATO

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La recepción y conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La recepción será otorgada por la Gerencia de Gestión Humana y Administración, en el plazo máximo de 07 días de producida la recepción.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: 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 CUARTA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

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

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de **un año** contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: PENALIDADES

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

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

Donde:

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

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

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

Otras penalidades

A continuación se describe el cálculo de los ANS a medir en el servicio, así como el cálculo de penalidades:

SLA-01: Retraso en el plazo de entrega de un requerimiento

INDICADOR	
Nombre	SLA-01: Retraso en el plazo de entrega de un requerimiento
Objetivo	<i>Medir cumplimiento del plazo de entrega de un requerimiento.</i>
Descripción	<p>Se considera como universo todos los requerimientos culminados por el servicio que se encuentran listo para Certificación/Validación de COFIDE.</p> <p>Consideraciones para el cálculo del SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha planificada de entrega del requerimiento: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha fin planificada aprobada según cronograma • En los casos que el requerimiento presente un control de cambio, se considera la última fecha fin planificada. • En el caso de tener dependencia por parte de COFIDE que afecte el término del requerimiento, se coordinará con el Analista TI de COFIDE la nueva fecha de entrega a través de correo. - Fecha fin real de entrega del requerimiento: <ul style="list-style-type: none"> • EL PROVEEDOR DEL SERVICIO comunicará a través de correo y/o el Aranda que se culminaron las actividades de construcción, remitirá los documentos, cambiará a estado Finalizado y asignará al Analista TI de COFIDE. (En los comités serán informados como estado EL PROVEEDOR DEL SERVICIO "Certificación") • En los casos que exista dependencia para que el requerimiento se ejecute en certificación, EL PROVEEDOR DEL SERVICIO comunicará a través de correo y/o el Aranda, la culminación de las actividades de construcción cambiará el estado Finalizado y se asignará al Analista TI de COFIDE. Se esperará la confirmación del Analista TI COFIDE para remitir la documentación del despliegue en certificación. (En los comités serán informados como estado EL PROVEEDOR DEL SERVICIO "Para Certificación")

INDICADOR		
		<ul style="list-style-type: none"> - Total de días planificados para la entrega del requerimiento, se considera la diferencia entre las fechas de Entrega real (certificación) y la Entrega planificada (certificación) del requerimiento, las cuales se revisan semanalmente en el Comité Técnico. <p>Para el cálculo de la penalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por cada requerimiento se realizará el cálculo del desfase. Si éste es mayor o igual al 5%, se contabilizarán los días de desfase, a partir del día siguiente de la fecha en que no se entregó el requerimiento a tiempo. - La cantidad de días de desfase se calcularán a través de la herramienta donde se registró el requerimiento y se contabilizará en días calendarios de 8 horas. - Los desfases se evidencian como resulta de las actas de los comités técnicos.
SLA		< 5%
Forma de Cálculo		(FER-FPR)/TDP
Criterio de recolección de datos		
	Métricas primitivas	FER: Fecha real de entrega del requerimiento FPR: Fecha planificada de entrega del requerimiento TDP: Total de días planificados para la entrega del requerimiento
Comunicación de resultados		
	Frecuencia	Mensual
	Reporte	Informe de Facturación del Ciclo
Obligatoriedad		Obligatorio

SLA-02: Eficiencia para el cumplimiento de requerimientos en el plazo planificado

INDICADOR	
Nombre	SLA-02: Eficiencia para el cumplimiento de requerimientos en el plazo planificado
Objetivo	<i>Medir cumplimiento del plazo de entrega de requerimientos en un periodo.</i>
Descripción	<p>Se considera como universo todos los requerimientos culminados por Fabrica que se encuentran listo para Certificación de COFIDE durante el semestre.</p> <p>Consideraciones para el cálculo del SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La medición se considerará las fechas de Entrega real (certificación) y de Entrega planificada (certificación) del requerimiento, las cuales se revisan semanalmente en el Comité Técnico. - Cantidad de requerimientos entregados en el semestre dentro del plazo planificado. - Total de requerimientos entregados por Fabrica en el semestre. - Los tickets consignados para el cálculo del SLA serán los revisados y aprobados por COFIDE en el comité técnico semanal con estado Aranda PRUEBAS-TI y estado EL PROVEEDOR DEL SERVICIO "Certificación" y "Para Certificación". - Solo para el primer semestre se contabilizarán los requerimientos en estado "Certificación" y "Para Certificación" que corresponde a los ciclos que se encuentre fuera de la marcha blanca. <p>Para el cálculo de la penalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por cada requerimiento se realizará el cálculo del desfase, considerando: <ul style="list-style-type: none"> • >0% y ≤3% : 1% de puntos • >3% y ≤6% : 2% de puntos • > 6% : 5% de puntos - Puntos: Total de horas que tomó atender los requerimientos que no fueron entregados durante el período dentro del plazo planificado.
SLA	>= 80%
Forma de cálculo	CREP / TREP
Criterio de recolección de datos	
	<p><i>Métricas primitivas</i></p> <p>CREP: Cantidad de requerimientos entregados en el período dentro del plazo planificado</p> <p>TREP: Total de requerimientos entregados en el período</p>
Comunicación de resultados	
	<p><i>Frecuencia</i></p> <p>Semestral</p>
	<p><i>Reporte</i></p> <p>Informe de Facturación del Ciclo</p>
Obligatoriedad	Obligatorio

SLA-03: Permisibilidad de requerimientos con errores

INDICADOR		
Nombre		SLA-03: Permisibilidad de requerimientos con errores
Objetivo		Medir cumplimiento del plazo de entrega de requerimientos en un periodo.
Descripción		<p>Se considera como universo todos los requerimientos que hayan culminado la etapa de Certificación (incluyendo la conformidad del Usuario).</p> <p>Consideraciones para el cálculo del SLA:</p> <ul style="list-style-type: none">- Un requerimiento será considerado con error, cuando tenga al menos un defecto atribuible a EL PROVEEDOR DEL SERVICIO, según la especificación aprobada del requerimiento y los criterios de aceptación aprobados.- Se precisa que este SLA aplica a todos los requerimientos, sin excepción. Para ello, EL PROVEEDOR DEL SERVICIO debe asegurar que se haya cumplido con lo indicado en la especificación del requerimiento y que no haya una afectación en la operación por el cambio realizado que sea imputable a EL PROVEEDOR DEL SERVICIO.- La información para determinar el universo tickets que hayan culminado pruebas de certificación se solicitara al área de Certificación de COFIDE.- La revisión del SLA se realizará en el Comité Técnico semanal. <p>Para el cálculo de la penalidad:</p> <ul style="list-style-type: none">- Por cada requerimiento se realizará el cálculo del desfase, considerando:<ul style="list-style-type: none">• >0% y ≤3% : 1% de puntos• >3% y ≤6% : 2% de puntos• > 6% : 5% de puntos- Puntos: Total de horas que tomó atender los requerimientos que presentaron errores.
SLA		< 25%
Forma de cálculo		CRECE / TREPC
Criterio de recolección de datos		
	Métricas primitivas	CRECE: Cantidad de requerimientos entregados en el período con errores para certificación. TREPC: Total de requerimientos entregados para certificación
Comunicación de resultados		
	Frecuencia	Mensual
	Reporte	Informe de Facturación del Ciclo
Obligatoriedad		Obligatorio

SLA-04: Plazo de levantamiento de errores encontrados en el requerimiento

INDICADOR	
Nombre	SLA-04: Plazo de levantamiento de errores encontrados en el requerimiento
Objetivo	<i>Medir el plazo de levantamiento de errores encontrados en el requerimiento.</i>
Descripción	<p>Se considera como universo todos los requerimientos que hayan culminado la etapa de Certificación (incluyendo la conformidad del Usuario).</p> <p>Consideraciones para el cálculo del SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El cálculo se realizará por requerimiento y la medición del tiempo de resolución de defectos se tendrá en cuenta por cada iteración de certificación. - Para cada iteración el equipo de Calidad de COFIDE notificará a EL PROVEEDOR DEL SERVICIO por correo el informe de resultados de las pruebas, en base a esta fecha EL PROVEEDOR DEL SERVICIO tendrá un día para realizar el análisis de hallazgos. - La fecha de notificación comienza a correr después de un día hábil de haber sido notificado por Calidad COFIDE. - La Fecha de respuesta, corresponde a la fecha en que EL PROVEEDOR DEL SERVICIO notifica por correo a COFIDE la solución de los defectos de la iteración. - Para el cálculo del Total de Días de corrección de defectos, se tomará el tiempo transcurrido de todas las iteraciones que haya sido notificado EL PROVEEDOR DEL SERVICIO por el equipo de Calidad COFIDE (Tester, Analista TI, Usuario u otros) al cierre de la etapa de certificación. Se calculará teniendo cuenta los días laborables entre fecha de notificación y fecha de respuesta por cada iteración. - Para la contabilización Total de Días de corrección de defectos, solo se tendrá en cuenta el tiempo en que EL PROVEEDOR DEL SERVICIO no tuvo ninguna dependencia de COFIDE para dar la solución al defecto. - La revisión del SLA se realizará en el comité técnico semanal. <p>Para el cálculo de la penalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por cada requerimiento se realizará el cálculo del desfase, considerando: <ul style="list-style-type: none"> • >0% y ≤3% : 1% de puntos • >3% y ≤5% : 7% de puntos • > 5% : 10% de puntos - Puntos: Total de horas que tomó atender los requerimientos que presentaron errores. - Se contabilizará en días calendarios de 8 horas. - Se precisa que el cálculo de la penalidad se realiza sobre la base de los requerimientos que presentaron errores (defectos) y no cumplieron con el Nivel de Servicio.
SLA	< 10% de la Fase construcción
Forma de Cálculo	TDLE / TDFC
Criterio de recolección de datos	
Métricas primitivas	TDLE: Total de Días de levantamiento de errores TDFC: Total de Días de la Fase construcción
Comunicación de resultados	
Frecuencia	Mensual
Reporte	Informe de Facturación del Ciclo
Obligatoriedad	Obligatorio

SLA-05: Permisibilidad de devoluciones de un requerimiento por errores

INDICADOR					
Nombre	SLA-05: Permisibilidad de devoluciones de un requerimiento por errores				
Objetivo	<i>Medir la efectividad de las atenciones de los requerimientos.</i>				
Descripción	<p>Se precisa que si un mismo defecto de un requerimiento es reportado en más de una ocasión (más de una iteración), entonces se aplica la penalidad correspondiente.</p> <p>Consideraciones para el cálculo del SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sólo se pueden considerar dentro de esta métrica los requerimientos que hayan concluido la fase de certificación (incluyendo la conformidad del Usuario). - Para que se considere una nueva iteración, el defecto debe corresponder al mismo defecto reportado en una iteración anterior donde la solución desplegada no haya permitido su resolución. - Para identificar los requerimientos que tuvieron más de una iteración de un mismo defecto, se solicitara al equipo de Calidad COFIDE por correo electrónico su validación de los requerimientos. En el caso de haber alguna diferencia EL PROVEEDOR DEL SERVICIO deberá sustentar el caso y solicitar la conformidad de COFIDE. - El cálculo se realizará por requerimiento y teniendo en cuenta las ocurrencias de devolución de un defecto. - Para el cálculo del SLA se tomará el total de horas que tomó atender el requerimiento (horas facturables), es decir esfuerzo ejecutado que se reportan en los informes comité técnico y/o informe de facturación. - La revisión del SLA se realizará en el comité técnico semanal. <p>Para el cálculo de la penalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La penalidad se aplica según el nivel de desfase: <ul style="list-style-type: none"> • 1 a 2 devoluciones: 10% de puntos • Más de 2 devoluciones: 20% de puntos - Puntos: Total de horas que tomó atender los requerimientos 				
SLA	≤ 1				
Forma de cálculo	NREQ (contabilización)				
Criterio de recolección de datos					
	<table> <tr> <td><i>Métricas primitivas</i></td><td>NREQ = Cantidad de no aceptaciones realizadas a un mismo requerimiento producto de errores encontrados</td></tr> </table>	<i>Métricas primitivas</i>	NREQ = Cantidad de no aceptaciones realizadas a un mismo requerimiento producto de errores encontrados		
<i>Métricas primitivas</i>	NREQ = Cantidad de no aceptaciones realizadas a un mismo requerimiento producto de errores encontrados				
Comunicación de resultados					
	<table> <tr> <td><i>Frecuencia</i></td><td>Mensual</td></tr> <tr> <td><i>Reporte</i></td><td>Informe de Facturación del Ciclo</td></tr> </table>	<i>Frecuencia</i>	Mensual	<i>Reporte</i>	Informe de Facturación del Ciclo
<i>Frecuencia</i>	Mensual				
<i>Reporte</i>	Informe de Facturación del Ciclo				
Obligatoriedad	Obligatorio				

SLA-06: Impacto en Producción

INDICADOR	
Nombre	SLA-06: Impacto en Producción
Objetivo	<i>Medir la efectividad de las atenciones de los requerimientos en Producción.</i>
Descripción	<p>Se aplica sobre las incidencias que hayan sido producidas como consecuente de un pase a producción realizado por El PROVEEDOR del Servicio, considerando que el mismo comportamiento no haya sido descartado en las pruebas de certificación.</p> <p>Una vez presentada la incidencia deberá ser replicada en el ambiente de certificación, tras lo cual se identificará si es atribuible o no a un despliegue realizado como consecuencia de un desarrollo de Software de EL PROVEEDOR DEL SERVICIO.</p> <p>Consideraciones para el cálculo del SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se precisa que será aplicable por cada ocurrencia de incidencia en el ambiente de producción. En el caso de que un requerimiento, presente más de una ocurrencia, se aplicará la penalidad por la nueva incidencia, una vez que se haya realizado el pase a producción. - Se precisa que no se considera la severidad de la incidencia. - Para el cálculo del SLA se tomará el total de horas que tomó atender el requerimiento (horas facturables), es decir esfuerzo ejecutado que se reportan en los informes comité técnico y/o informe de facturación. <p>Para el cálculo de la penalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 15% del total de horas que tomó atender los requerimientos que presentaron errores en producción.
SLA	= 0
Forma de cálculo	EPRO (contabilización)
Criterio de recolección de datos	
	<i>Métricas primitivas</i>
	EPRO = Cantidad de errores en el ambiente de producción
Comunicación de resultados	
	<i>Frecuencia</i>
	Mensual
	<i>Reporte</i>
	Informe de Facturación del Ciclo
Obligatoriedad	Obligatorio

SLA-07: Cumplimiento de plazos de contacto para una atención (requerimientos o incidentes)

INDICADOR																				
Nombre	SLA-07: Cumplimiento de plazos de contacto para una atención (requerimientos o incidentes)																			
Objetivo	Medir el cumplimiento del plazo de tiempo de contacto																			
Descripción	<p>Se considera como universo todos los tickets registrados y asignados a EL PROVEEDOR DEL SERVICIO en el ciclo para la fase de Evaluación.</p> <p>Consideraciones para el cálculo del SLA:</p> <ul style="list-style-type: none">- Tiempo de contacto (tc). Plazo desde que el EL PROVEEDOR DEL SERVICIO es notificado (vía herramienta de COFIDE Aranda) de una incidencia/ requerimiento hasta que se pone en contacto con COFIDE. <table><tr><th>Tipo</th><th>Criticidad</th><th>Severidad</th><th>TC (minutos)</th></tr><tr><td rowspan="3">Incidenias</td><td rowspan="2">1</td><td>1</td><td>10</td></tr><tr><td>2</td><td>10</td></tr><tr><td>2</td><td>3</td><td>20</td></tr><tr><td>Requerimientos</td><td>3</td><td>-</td><td>240</td></tr></table> <ul style="list-style-type: none">- La severidad del ticket se obtendrá del campo ANS del Aranda teniendo en cuenta:<ul style="list-style-type: none">• 1: Severidad1_NO SAP• 2: Severidad2_NO SAP• 3: Severidad3_NO SAP- Fecha y hora de Registro, corresponderá a la fecha en que el ticket es asignado a EL PROVEEDOR DEL SERVICIO a través de la herramienta Aranda. Los tickets que se registren fuera del horario de oficina, serán contabilizados:<ul style="list-style-type: none">• Para los registros al inicio de día, se contabilizará a partir de las 8:45 a.m. del mismo día.• Para los registros a final del día, se contabilizará a partir de las 8:45 a.m. del siguiente día hábil- Fecha de Respuesta, corresponderá a la fecha en que EL PROVEEDOR DEL SERVICIO responderá a través de correo confirmando la recepción del ticket.- Severidad, los tiempos de TC para el cálculo del SLA se han definido de acuerdo a la severidad para los incidentes considerando:<ul style="list-style-type: none">• Criticidad 1: Incidentes con Severidad 1 ó Severidad 2• Criticidad 2: Incidentes con Severidad 3- En el caso de los requerimientos, el tiempo de contacto (TC) corresponde al indicado como criticidad 3.- Para la medición del TC solo se considera los tiempos en que EL PROVEEDOR DEL SERVICIO tuvo el ticket, sin tener ninguna dependencia.- La revisión del SLA se realizará en el comité técnico semanal. <p>Para el cálculo de la penalidad:</p> <ul style="list-style-type: none">- La penalidad se aplica en función de la desviación que se tenga en los requerimientos atendidos:- >0% y ≤3%: 1% de puntos- >3% y ≤6%: 2% de puntos- > 6% : 5% de puntos- Puntos: Facturación mensual del servicio. <p>Precisiones adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none">- Se precisa que la penalidad se aplica sobre el total de la facturación del período.			Tipo	Criticidad	Severidad	TC (minutos)	Incidenias	1	1	10	2	10	2	3	20	Requerimientos	3	-	240
Tipo	Criticidad	Severidad	TC (minutos)																	
Incidenias	1	1	10																	
		2	10																	
	2	3	20																	
Requerimientos	3	-	240																	

INDICADOR		
		<ul style="list-style-type: none"> - Se precisa que el valor porcentual de puntos está referido a la facturación mensual del servicio de las empresas donde no se cumplió el SLA. - La aplicación de la penalidad es sobre el total de la facturación mensual de la empresa donde se no cumplió el SLA. - La revisión del SLA se realizará en el comité técnico semanal. <p>En el caso de tener más de una criticidad que se haya presentado, y que se tenga desviación en más de una, se tomará la mayor desviación para calcular el incumplimiento del SLA.</p>
SLA		Para criticidad 1 y 2: > 85% Para criticidad 3: > 80%
Forma de Cálculo		ACTC / ATOT
Criterio de recolección de datos		
	<i>Métricas primitivas</i>	ACTC = Cantidad de atenciones que cumplieron el tiempo de contacto acordado ATOT = Total de atenciones registradas en el período
Comunicación de resultados		
	Frecuencia	Mensual
	Reporte	Informe de Facturación del Ciclo
Obligatoriedad		Obligatorio

SLA-08: Cumplimiento de plazos de respuesta para una atención (requerimientos o incidentes)

INDICADOR																				
Nombre	SLA-08: Cumplimiento de plazos de respuesta para una atención (requerimientos o incidentes)																			
Objetivo	Medir el cumplimiento del plazo de tiempo de respuesta																			
Descripción	<p>Se considera como universo todos los tickets registrados y asignados a EL PROVEEDOR DEL SERVICIO en el ciclo para la fase de Evaluación.</p> <p>Consideraciones para el cálculo del SLA:</p> <ul style="list-style-type: none">- Tiempo de respuesta (TR): Plazo desde que EL PROVEEDOR DEL SERVICIO es notificado (vía herramienta de gestión de COFIDE Aranda) hasta que devuelve una respuesta cualificada, será considerado de acuerdo a la siguiente tabla: <table><tr><th>Tipo</th><th>Criticidad</th><th>Severidad</th><th>TR (horas)</th></tr><tr><td rowspan="3">Incidencias</td><td rowspan="2">1</td><td>1</td><td>0.5</td></tr><tr><td>2</td><td>0.5</td></tr><tr><td>2</td><td>3</td><td>1</td></tr><tr><td>Requerimientos</td><td>3</td><td>-</td><td>12</td></tr></table> <ul style="list-style-type: none">- La severidad del ticket se obtendrá del campo ANS del Aranda teniendo en cuenta:<ul style="list-style-type: none">• 1: Severidad1_NO SAP• 2: Severidad2_NO SAP• 3: Severidad3_NO SAP- Fecha y hora de Registro – Contabilización, será considerada una vez que COFIDE haya remitido:<ul style="list-style-type: none">• Evidencia de los errores reportados, Logs (aplicación, BD's y Servicio) y/o Archivo de carga de datos utilizados (en el caso el incidente corresponda a carga de datos)• Solo en casos que no se logre replicar el incidente en el ambiente de desarrollo, la fecha de registro de - contabilización será considera una vez que EL PROVEEDOR DEL SERVICIO haya replicado el incidente lo cual será comunicado a través de correo a COFIDE.- Para el caso de las incidencias que COFIDE despriorice su atención por atención de un requerimiento priorizado, se informará por correo al Analista TI de COFIDE indicando la fecha planificada para su atención, la cual será consignada como Fecha y hora de Registro – Contabilización para el cálculo del SLA.- Fecha y hora de Respuesta, corresponderá a la fecha en que EL PROVEEDOR DEL SERVICIO dará una respuesta cualificada a través de correo y/o comentario en Aranda, el cual debe incluir:<ul style="list-style-type: none">• Para el caso de una incidencia una estimación del tiempo de recuperación del servicio• Para el caso de un requerimiento sería la fecha para iniciar las actividades de levantamiento de información del requerimiento.- Severidad, los tiempos de TR para el cálculo del SLA se han definido de acuerdo a la severidad para los incidentes considerando:<ul style="list-style-type: none">• Criticidad 1: Incidentes con Severidad 1 ó Severidad 2• Criticidad 2: Incidentes con Severidad 3.- En el caso de los requerimientos, el tiempo de contacto TR corresponde al indicado como criticidad 3.			Tipo	Criticidad	Severidad	TR (horas)	Incidencias	1	1	0.5	2	0.5	2	3	1	Requerimientos	3	-	12
Tipo	Criticidad	Severidad	TR (horas)																	
Incidencias	1	1	0.5																	
		2	0.5																	
	2	3	1																	
Requerimientos	3	-	12																	

INDICADOR		
		<ul style="list-style-type: none"> - Para la medición del TR solo se considera los tiempos en que EL PROVEEDOR DEL SERVICIO tuvo el ticket, sin tener ninguna dependencia. - La revisión del SLA se realizará en el comité técnico semanal. <p>Para el cálculo de la penalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La penalidad se aplica en función de la desviación que se tenga en los requerimientos atendidos: <ul style="list-style-type: none"> • >0% y ≤3%: 1% de puntos • >3% y ≤6%: 2% de puntos • > 6% : 5% de puntos - Puntos: Facturación mensual del servicio. <p>Precisiones adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se precisa que la penalidad se aplica sobre el total de la facturación del período. - Se precisa que el valor porcentual de puntos está referido a la facturación mensual del servicio de las empresas donde no se cumplió el SLA. - La aplicación de la penalidad es sobre el total de la facturación mensual de la empresa donde se no cumplió el SLA.
SLA		Para criticidad 1 y 2: > 85% Para criticidad 3: > 80%
Forma de Cálculo		ACTR / ATOT
Criterio de recolección de datos		
	<i>Métricas primitivas</i>	ACTR = Cantidad de atenciones que cumplieron el tiempo de respuesta(tr) acordado ATOT = Total de atenciones registradas en el período
Comunicación de resultados		
	Frecuencia	Mensual
	Reporte	Informe de Facturación del Ciclo
Obligatoriedad		Obligatorio

SLA-09: Cumplimiento de plazos de recuperación del servicio para un incidente

INDICADOR																
Nombre	SLA-09: Cumplimiento de plazos de recuperación del servicio para un incidente															
Objetivo	Medir el cumplimiento del plazo de tiempo de recuperación del servicio															
Descripción	<p>Se considera como universo todos los tickets registrados como incidentes y asignados a EL PROVEEDOR DEL SERVICIO durante un semestre.</p> <p>Consideraciones para el cálculo del SLA:</p> <ul style="list-style-type: none">- Tiempo de recuperación del servicio (TRS): Solo para incidencias. Es el plazo desde que EL PROVEEDOR DEL SERVICIO es notificado (vía herramienta de COFIDE Aranda) hasta que se restablece el servicio (podría ser mediante una solución transitoria en el código del aplicativo). Se precisa que un retorno a una versión anterior del código fuente no es una solución transitoria. <table><tr><th>Tipo</th><th>Criticidad</th><th>Severidad</th><th>TRS (horas)</th></tr><tr><td rowspan="3">Incidencias</td><td rowspan="2">1</td><td>1</td><td>9</td></tr><tr><td>2</td><td>15</td></tr><tr><td>2</td><td>3</td><td>28</td></tr></table> <ul style="list-style-type: none">- La severidad del ticket se obtendrá del campo ANS del Aranda teniendo en cuenta:<ul style="list-style-type: none">• 1: Severidad1_NO SAP• 2: Severidad2_NO SAP• 3: Severidad3_NO SAP- Fecha y hora de Registro – Contabilización, será considerada una vez que COFIDE haya remitido:<ul style="list-style-type: none">• Evidencia de los errores reportados, Logs (aplicación, BD's y Servicio) y/o Archivo de carga de datos utilizados (en el caso el incidente corresponda a carga de datos)• Solo en casos que no se logre replicar el incidente en el ambiente de desarrollo, la fecha de registro de - contabilización será considera una vez que EL PROVEEDOR DEL SERVICIO haya replicado el incidente.- Para el caso de las incidencias que COFIDE despriorice su atención por atención de un requerimiento priorizado, se informará por correo al Analista TI de COFIDE indicando la fecha planificada para su atención, la cual será consignada como Fecha y hora de Registro – Contabilización para el cálculo del SLA.- Fecha y hora de Respuesta, corresponde a la fecha en que EL PROVEEDOR DEL SERVICIO comunicará a través de correo y/o el Aranda que se culminó las actividades de atención de la incidencia, remitirá los documentos, cambiará a estado Finalizado y asignará al Analista TI de COFIDE. (En los comités serán informados como estado EL PROVEEDOR DEL SERVICIO "Certificación" o "Terminado")- Severidad, los tiempos de TRS para el cálculo del SLA se han definido de acuerdo a la severidad para los incidentes considerando:<ul style="list-style-type: none">• Criticidad 1: Incidentes con Severidad 1 ó Severidad 2• Criticidad 2: Incidentes con Severidad 3- Para la medición del TRS solo se considera los tiempos en que EL PROVEEDOR DEL SERVICIO tuvo el ticket, sin tener ninguna dependencia.- La revisión del SLA se realizará en el comité técnico semanal.			Tipo	Criticidad	Severidad	TRS (horas)	Incidencias	1	1	9	2	15	2	3	28
Tipo	Criticidad	Severidad	TRS (horas)													
Incidencias	1	1	9													
		2	15													
	2	3	28													

INDICADOR		
		<ul style="list-style-type: none"> - Solo para el primer semestre se contabilizarán los requerimientos en estado “Certificación” y “Para Certificación” que corresponde a los ciclos que se encuentre fuera de la marcha blanca. <p>Para el cálculo de la penalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La penalidad se aplica en función de la desviación que se tenga en el Tiempo de Recuperación de los incidentes: - >0% y ≤3%: 10% de puntos - >3% y ≤6%: 20% de puntos - > 6% : 30% de puntos - Puntos: Facturación mensual del servicio. <p>Precisiones adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se precisa que la penalidad se aplica sobre el total de la facturación del período. - Se precisa que el valor porcentual de puntos está referido a la facturación mensual del servicio de las empresas donde no se cumplió el SLA. - La aplicación de la penalidad es sobre el total de la facturación mensual de la empresa donde se no cumplió el SLA. <p>En el caso de tener más de una criticidad que se haya presentado, y que se tenga desviación en más de una, se tomará la mayor desviación para calcular el incumplimiento del SLA.</p>
SLA		Para criticidad 1 y 2: > 85%
Forma de Cálculo		ITRS / ITOT
Criterio de recolección de datos		
	<i>Métricas primitivas</i>	ITRS = Cantidad de incidentes que cumplieron el tiempo de recuperación del servicio (TRS) acordado ITOT = Total de atenciones registradas en el período
Comunicación de resultados		
	Frecuencia	Semestral
	Reporte	Informe de Facturación del Ciclo
Obligatoriedad		Obligatorio

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.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: ANTICORRUPCIÓN

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo

7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA VIGESIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ¹³

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.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA: PREVENCIÓN DE DELITOS, LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO.

En relación con los servicios prestados y el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato o de las operaciones realizadas por cuenta y en nombre de COFIDE, EL CONTRATISTA, declara estar de acuerdo y garantiza que:

- (i) No ha violado ni violará directa o indirectamente las leyes vigentes relacionadas a la Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas (Ley N° 30424 y sus modificatorias), Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, (entre las que se encuentra el Decreto Legislativo N° 1106 o norma que la sustituya, modifique o complemente, entre otras); incluyendo, de ser el caso y sin limitación, la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de los Estados Unidos de Norteamérica, (colectivamente, "Normativa de Prevención de Delitos y LAFT").
- (ii) Pondrá en práctica las medidas exigidas por la Normativa de Prevención de Delitos y LAFT vigente, y operará bajo los más estrictos principios éticos y con la observancia plena de las leyes y normas reglamentarias relacionadas con la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

¹³ 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).

- (iii) Deberá procurar el cumplimiento de las obligaciones señaladas en los numerales (i) y (ii) de la presente cláusula, por parte de sus accionistas, directores, gerentes, representantes legales, funcionarios, apoderados, integrantes de los órganos de administración, empleados, asesores, consultores, agentes, contratistas y/o subcontratistas, y los de las personas naturales o jurídicas con las que EL CONTRATISTA tenga relación directa o indirecta de propiedad, vinculación o control (conforme al Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupos Económicos, aprobado por Resolución SMV N° 019-2015-SMV/01 de la Superintendencia del Mercado de Valores, o cualquier norma posterior que la modifique o sustituya o complemente).
- (iv) Deberá procurar el cumplimiento de las obligaciones señaladas en los numerales (i) y (ii) de la presente cláusula, por parte de sus propios asociados, agentes o subcontratistas que puedan ser utilizados por EL CONTRATISTA para el cumplimiento de las obligaciones en virtud del presente contrato.
- (v) En caso de ser sujeto obligado a informar a la UIF, EL CONTRATISTA deberá contar con políticas y procedimientos diseñados para prevenir la comisión de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho (en sus distintas formas) y/o corrupción, en la prestación de servicios a COFIDE. EL CONTRATISTA deberá cumplir estas obligaciones, sobre todo en relación a las personas, asociadas, agentes o subcontratistas que puedan ser utilizados en la ejecución de los servicios prestados a COFIDE.

Adicionalmente y para todos los efectos del presente contrato y los servicios objeto del mismo, EL CONTRATISTA informa que cuenta con los medios idóneos para la prevención del lavado de activos y de la financiación del terrorismo y realizará las gestiones pertinentes para efectuar las verificaciones a que haya lugar con el fin de evitar el ingreso y egreso de recursos que provengan de actividades relacionadas a dichos delitos.

En caso que EL CONTRATISTA tuviera noticia de la ocurrencia de alguno de estos hechos que actual o potencialmente pudieran impactar de cualquier forma a COFIDE sea en su responsabilidad penal, civil o reputacional, deberá informar de inmediato de este hecho a COFIDE; sin perjuicio de tomar todas las medidas necesarias para evitar o mitigar estos efectos. Asimismo, EL CONTRATISTA se compromete a entregar a COFIDE toda la información que ésta le requiera en el marco de las investigaciones internas, sean éstas de carácter meramente preventivo o cuando se indague sobre hechos constitutivos de delito, como también cuando las investigaciones tengan carácter sistemático o aleatorio.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga expresamente a entregar a COFIDE la información veraz y verificable que éste le exija para el cumplimiento de la normativa relacionada, y a actualizar sus datos por lo menos anualmente, suministrando la totalidad de la información que COFIDE requiera. En el evento en que no se cumpliera con la obligación consagrada en la presente cláusula, COFIDE solicitará a EL CONTRATISTA la subsanación del incumplimiento, bajo apercibimiento, en caso de no cumplir con dicha subsanación, de resolver el contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Según lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su norma reglamentaria, el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, así como las normas que las sustituyan o modifiquen, los datos personales obtenidos del personal perteneciente a la planilla de (NOMBRE CONTRATISTA) quedarán incorporados y serán tratados en los bancos de datos de COFIDE. Asimismo, EL CONTRATISTA se compromete a comunicar al personal de su planilla que estuviese involucrado directamente con la ejecución del presente contrato, que podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos de carácter personal, dirigiéndose a COFIDE, ubicado en calle Augusto Tamayo N° 160, San Isidro, en la Oficina de Trámite Documentario, o a través de la cuenta de correo electrónico: derechos_arco@cofide.com.pe.

CLÁUSULA VIGÉSIMA 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 ENTIDAD: [.....]

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

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

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

"LA ENTIDAD"

"EL CONTRATISTA"

Importante

Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹⁴.

¹⁴ Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

ANEXOS

ANEXO N° 1**DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN**CONCURSO PÚBLICO N° 006-2023-COFIDE**

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 ¹⁵		Sí		No	
Correo electrónico :					

Autorización de notificación por correo electrónico:

... [CONSIGNAR SÍ O NO] 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 servicios¹⁶

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.

¹⁵ 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.

¹⁶ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

Importante

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

ANEXO N° 1
DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 006-2023-COFIDE

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 ¹⁷		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁸		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁹		Sí	No	
Correo electrónico :				

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

... [CONSIGNAR SÍ O NO] autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

¹⁷ En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

¹⁸ Ibídem.

¹⁹ Ibídem.

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.
4. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
5. Notificación de la orden de servicios²⁰

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.

²⁰ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 2**DECLARACIÓN JURADA
(ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO)**

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 006-2023-COFIDE
Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 3**DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA**

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN**CONCURSO PÚBLICO N° 006-2023-COFIDE**

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 006-2023-COFIDE
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 5**PROMESA DE CONSORCIO****(Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)**

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN**CONCURSO PÚBLICO N° 006-2023-COFIDE**

Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta al **CONCURSO PÚBLICO N° 006-2023-COFIDE**

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] [%]²¹

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]²²

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%²³

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

²² Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

²³ Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

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

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

Importante

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

ANEXO N° 6
PRECIO DE LA OFERTA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 006-2023-COFIDE
Presente.-

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

CONCEPTO	Cantidad de Horas (REFERENCIAL) Para formulación de precio	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL S/.
Desarrollador ABAP	14,720.00		
Consultor TRM/CML	10,500.00		
Consultor FI	3,020		
Consultor Basis	500		
Consultor SD	60		
Consultor MM	0		
Consultor SOLMAN	0		
Consultor CO	0		
TOTAL S/.			

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

- En caso que el postor reduzca su oferta, según lo previsto en el artículo 68 del Reglamento, debe presentar nuevamente este Anexo.
- El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:
 "Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN]".

NO APLICA

ANEXO N° 7

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES PARA LA APLICACIÓN DE LA EXONERACIÓN DEL IGV

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 006-2023-COFIDE
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro bajo juramento que gozo del beneficio de la exoneración del IGV previsto en la Ley N° 27037, Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía, dado que cumplo con las condiciones siguientes:

- 1.- Que el domicilio fiscal de la empresa²⁴ se encuentra ubicada en la Amazonía y coincide con el lugar establecido como sede central (donde tiene su administración y lleva su contabilidad);
- 2.- Que la empresa se encuentra inscrita en las Oficinas Registrales de la Amazonía (exigible en caso de personas jurídicas);
- 3.- Que, al menos el setenta por ciento (70%) de los activos fijos de la empresa se encuentran en la Amazonía; y
- 4.- Que la empresa no presta servicios fuera de la Amazonía.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

Cuando se trate de consorcios, esta declaración jurada será presentada por cada uno de los integrantes del consorcio, salvo que se trate de consorcios con contabilidad independiente, en cuyo caso debe ser suscrita por el representante común, debiendo indicar su condición de consorcio con contabilidad independiente y el número de RUC del consorcio.

²⁴ En el artículo 1 del "Reglamento de las Disposiciones Tributarias contenidas en la Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía" se define como "empresa" a las "Personas naturales, sociedades conyugales, sucesiones indivisas y personas consideradas jurídicas por la Ley del Impuesto a la Renta, generadoras de rentas de tercera categoría, ubicadas en la Amazonía. Las sociedades conyugales son aquéllas que ejerzan la opción prevista en el Artículo 16 de la Ley del Impuesto a la Renta."

ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 006-2023-COFIDE
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 ²⁵	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁶	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁷ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁸	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁹	MONTO FACTURADO ACUMULADO ³⁰
1										
2										
3										
4										

²⁵ 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.

²⁶ 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.

²⁷ 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".

²⁸ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

²⁹ 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.

³⁰ Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²⁵	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁶	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁷ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁸	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁹	MONTO FACTURADO ACUMULADO ³⁰
5										
6										
7										
8										
9										
10										
...										
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 9

DECLARACIÓN JURADA (NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 006-2023-COFIDE
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.

NO APLICA**ANEXO N° 10**

SOLICITUD DE BONIFICACIÓN DEL DIEZ POR CIENTO (10%) POR SERVICIOS PRESTADOS FUERA DE LA PROVINCIA DE LIMA Y CALLAO
(DE SER EL CASO, SOLO PRESENTAR ESTA SOLICITUD EN EL ÍTEM [CONSIGNAR EL N° DEL ÍTEM O ÍTEMS CUYO VALOR ESTIMADO NO SUPERA LOS DOSCIENTOS MIL SOLES (S/ 200,000.00)])

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN**CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**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 diez por ciento (10%) sobre el puntaje total en [CONSIGNAR EL ÍTEM O ÍTEMS, SEGÚN CORRESPONDA, EN LOS QUE SE SOLICITA LA BONIFICACIÓN] debido a que el domicilio de mi representada se encuentra ubicado en la provincia o provincia colindante donde se ejecuta la prestación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

- *Para asignar la bonificación, el comité de selección, verifica el domicilio consignado por el postor en el Registro Nacional de Proveedores (RNP).*
- *Para que el postor pueda acceder a la bonificación, debe cumplir con las condiciones establecidas en el literal f) del artículo 50 del Reglamento.*

NO APLICA

ANEXO N° 11

SOLICITUD DE BONIFICACIÓN DEL CINCO POR CIENTO (5%) POR TENER LA CONDICIÓN DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
ITEM [CONSIGNAR EL N° DEL ÍTEM O ÍTEMS CUYO VALOR ESTIMADO CORRESPONDE A UNA AS])

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]

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 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° 12**AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE PLAZO MEDIANTE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIÓN****(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)**

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN**CONCURSO PÚBLICO N° 006-2023-COFIDE**Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO COFIDE 1

Señores

DEPARTAMENTO DE COMPRAS
CONCURSO PÚBLICO N° 006-2023-COFIDE

Presente. –

Yo, _____ identificado con DNI N° _____ en mi calidad de representante legal de la empresa _____, con RUC N° _____, y domicilio legal en _____ con _____ años de experiencia en el rubro _____, declaro, bajo juramento, lo siguiente:

1. Declaramos bajo juramento que conocemos que COFIDE es una empresa pública sujeta al cumplimiento del Reglamento de Gestión de Riesgos de LAFT, por lo que, en mi calidad de personal natural, y/o representante legal de la empresa, no cuento con antecedentes penales, ni me encuentro incluido en la lista emitida por la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento de Tesoro de los EEUU (OFAC), igualmente la empresa que represento a través del presente documento.
2. Declaramos bajo juramento los siguientes datos:

Nombres y Apellidos Representantes Empresa		Documento de Identidad		PEP (*) Sí/No
Nombres y Apellidos del Beneficiario Final del Proveedor	<i>Añadir las filas que se necesiten</i>	DNI		
Nombres y Apellidos Directores de la empresa		DNI		
	<i>Añadir las filas que se necesiten</i>			
Nombres y Apellidos de Accionistas, Socios o Asociados con más de 25% de capital social, aporte o participación sea directa o indirectamente.		DNI		
	<i>Añadir las filas que se necesiten</i>			

(*) Precisar sí o no, en caso sea Persona Expuesta Políticamente según Res. SBS N° 4349-2016.

3. Asimismo, en caso aplique, nos comprometemos a actualizar la información declarada cada dos años.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

 Representante Legal de la Empresa o
 Nombres y apellidos completos en caso de personal natural
 (firma y sello)

(*) para mayor información www.osce.gob.pe, link Legislación y documentos Osce, Ley de Contrataciones del Estado y Reglamento.

ANEXO COFIDE 2

Señores

DEPARTAMENTO DE COMPRAS**CONCURSO PÚBLICO N° 006-2023-COFIDE**

Presente. –

**DECLARACIÓN JURADA DE NO CONTAR CON INVESTIGACIONES EN CURSO,
ANTECEDENTES JUDICIALES, POLICIALES Y/O PENALES**

Yo, _____, identificado/a con Documento de Identidad (DNI/C.E./Pasaporte) N° _____, con cargo _____, de la empresa _____ y con domicilio en _____, distrito de _____, provincia _____ y departamento de _____, declaro de manera voluntaria y bajo juramento que:

DECLARO BAJO JURAMENTO: (marcar con un aspa):

	SI	NO
Tener alguna investigación de cualquier naturaleza (delito y/o infracción) en curso a la fecha de la firma de la presente declaración.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener antecedentes judiciales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener procesos judiciales abiertos y/o investigaciones judiciales a la fecha de la firma de la presente declaración.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener antecedentes Policiales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener procesos Policiales abiertos y/o investigaciones policiales a la fecha de la firma de la presente declaración.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener antecedentes Penales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener procesos Penales abiertos y/o investigaciones penales a la fecha de la firma de la presente declaración.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En caso de haber marcado Sí en los recuadros antes indicados, **completar el ADJUNTO AL ANEXO COFIDE 2.**

En relación a la información antes señalada, declaro que todo lo consignado en el presente documento es cierto, sometiéndome, de no ser así, a las acciones administrativas y de ley que correspondan.

Nombres y Apellidos completos:

Documento de Identidad / N°:

Cargo dentro de la empresa:

Fecha:

Firma (tal como figura en su Documento de Identidad):

ADJUNTO AL ANEXO COFIDE 2

INVESTIGACIONES, ANTECEDENTES JUDICIALES, POLICIALES y/o PENALES

A continuación, declarar las investigaciones de cualquier naturaleza (delito y/o infracción) vigentes, los antecedentes o procesos abiertos o investigación de carácter judicial, policial y/o penal en los que se encuentra como demandado/denunciado, colocando, como mínimo, los siguientes datos: delito materia de la demanda/denuncia, número de caso/expediente, fecha de inicio del proceso, dependencia y sede ante las cuales se sigue el proceso y, estado actual del proceso respectivo.

Yo, _____, identificado con (DNI/C.E./Pasaporte)
N° _____, declaro bajo juramento contar con los siguientes antecedentes y/o investigaciones de carácter
judicial, policial, penal y/o mantener los siguientes procesos abiertos:

[illegible]

En relación a la información antes señalada, declaro que todo lo consignado en el presente documento es cierto, sometiéndome, de no ser así, a las acciones administrativas y de ley que correspondan.

Nombres y Apellidos completos:

Documento de Identidad / N°:

Cargo dentro de la empresa:

Fecha:

Firma (tal como figura en su Documento de Identidad):

CODIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE PROVEEDORES DE COFIDE

LINEAMIENTO ÉTICO Y DE CONDUCTA PARA PROVEEDORES DE COFIDE

1. Objetivo.-

El presente lineamiento tiene como objetivo que los proveedores que intervienen activamente en la cadena de suministro de COFIDE, tomen conocimiento de los estándares mínimos de comportamiento en materia de conducta ética, social y ambiental que esperamos que los proveedores cumplan cuando nos suministran bienes y servicios, asimismo tomen conocimiento del Código de Ética y Conducta de Cofide, que se encuentra publicado en la página web de Cofide, sus principios rectores y la adopción de pautas de conducta consistentes con la misma.

Para Cofide la relación con sus proveedores es fundamental para lograr sus objetivos, por lo tanto, es importante construir relaciones basadas en el respeto, la equidad y transparencia mutua; en ese sentido estos lineamientos, marcados por un ideal de cooperación, están orientados a un beneficio recíproco respetando las actividades y obligaciones de cada uno.

2. Ámbito de aplicación.-

Los lineamientos de ética y conducta son de aplicación a todas las personas naturales y a todos los accionistas, administradores, apoderados y representantes legales de personas jurídicas que representan a la empresa en el ejercicio de su cargo, y que mantengan una relación contractual de prestación de bienes y/o servicios con Cofide.

Asimismo, lo dispuesto en los presentes lineamientos se aplican en todos los casos, sin perjuicio de las condiciones y exigencias adicionales que puedan establecerse en la legislación aplicable, en las prácticas y normas de las diferentes leyes donde Cofide desarrolla sus actividades y contratos con cada proveedor.

El presente lineamiento debe leerse de forma conjunta con las condiciones contractuales pactadas entre COFIDE y el proveedor (términos de referencia, propuesta, cotización, contrato, orden de compra o servicio, entre otros documentos de la relación contractual).

3. Compromisos de los proveedores.-

Las pautas éticas que deben regir la actuación de los proveedores de Cofide a través del Código de Ética y Conducta de Cofide y el presente lineamiento, deberá ser aceptados por ellos al iniciar la relación contractual. Los compromisos éticos que deben cumplir los proveedores, accionistas, representantes o apoderados, y su personal, son los siguientes:

- 3.1 Desarrollar relaciones comerciales atendiendo a principios de ética empresarial y gestión transparente.
- 3.2 La protección del medio ambiente, y las buenas prácticas de Ecoeficiencia son prioritarias para COFIDE, los proveedores se comprometen a no realizar actuaciones que contravenga a la legislación aplicable, asimismo, se compromete a fomentar el respeto y protección del medio ambiente.
- 3.3 Promover la igualdad de oportunidades entre géneros y evitar la discriminación, salarial o de otro tipo, por razón de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole entre sus empleados/as.
- 3.4 Garantizar que la contratación de sus empleados se realiza respetando la legislación laboral y migratoria vigente, y demás disposiciones legales y reglamentarias de carácter laboral.
- 3.5 Promover a la interna el rechazo el trabajo forzoso u obligatorio y el trabajo infantil.
- 3.6 Respetar las normas de Protección al Consumidor y normas de la competencia, impulsando prácticas antimonopólicas y de lealtad comercial, asimismo se comprometen a no realizar publicidad engañosa sobre la actividad de sus negocios o terceros.

- 3.7 Cumplir con la normativa de Seguridad y Salud ocupacional en sus instalaciones con su personal, y al prestar un servicio a Cofide, proporcionando a sus trabajadores un entorno seguro y libre de riesgos contra la salud y promoviendo la prevención de accidentes entre todo su personal.
 - 3.8 No ofrecer, prometer o realizar directa e indirectamente presentes, invitaciones, regalos, patrocinios o atenciones que, puedan llevar a establecer vínculos o compromisos que empañen la transparencia de las contrataciones, salvo objetos de propaganda de escaso valor (ej. merchandising). Como referencia, el monto deberá ser igual o menor a US\$ 10 (diez dólares EEUU) o su equivalente en la moneda local, al tipo de cambio vigente.
 - 3.9 Mantener un sistema adecuado de registros contables de todas las operaciones, gastos e ingresos que se realizan, sin omitir, ocultar, o alterar algún dato de la información, de manera que los registros contables reflejen fielmente la realidad.
 - 3.10 Cumplir con las políticas de Cofide relativas a la prevención de delitos, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, soborno y extorsión, así como con las normas de conducta ética y moral, respetando las leyes aplicables sobre esta materia. El proveedor deberá cumplir a cabalidad con la cláusula de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LA/FT) y Anti Corrupción de los contratos y ordenes de servicio/compra que emite Cofide.
 - 3.11 Actuar de manera honesta e íntegra, Cofide no tolerará la divulgación de información confidencial, la falsificación de documentos durante el proceso de selección y la ejecución del contrato. El proveedor deberá cumplir a cabalidad con la cláusula de Confidencialidad con que cuentan todos los contratos y ordenes de servicio/compra que emite Cofide.
 - 3.12 No prometer, ofrecer ni abonar de manera corrupta y/o soborno, directa ni indirectamente, dinero y otros bienes de valor, para: (i) influir sobre un acto o decisión de un profesional de COFIDE; (ii) obtener una ventaja indebida de COFIDE; o (iii) inducir a un profesional de COFIDE a ejercer influencia sobre un acto o decisión que pueda tener.
 - 3.13 Reportar de manera inmediata cuando noten cualquier incumplimiento comprobado o potencia a los presentes lineamientos y código de ética y conducta de Cofide.
 - 3.14 Declarar algún conflicto de interés que se presente antes de la contratación, como por ejemplo que un accionista o apoderado de la empresa sea familiar o familiar político de un colaborador de Cofide.
 - 3.15 Salvo COFIDE lo autorice expresamente en la relación contractual, no está permitido la utilización de subcontratistas por parte del proveedor, para aquellos casos que se prevea esta posibilidad, los proveedores deben garantizar que se cumplan los estándares del presente lineamiento ético.
4. Compromisos de Cofide hacia los proveedores.-
- De acuerdo al Código de Ética y Conducta de Cofide nos comprometemos a:
- 4.1. Seleccionar a proveedores con procesos competitivos e imparciales, que consideren criterios técnicos, económicos y éticos, evitando cualquier conflicto de interés, fraude o favoritismo en su selección, acorde con la normativa nacional vigente.
 - 4.2. Apoyar el desarrollo sostenible de los proveedores, la promoción del trabajo digno y el cumplimiento de las normas de carácter laboral, ambiental, sanitario y de seguridad.
 - 4.3. Respetar los contratos con los proveedores y emplear mecanismos aplicables para resolver controversias o situaciones de conflicto de interés, con base a la normativa aplicable, tanto interna como externa.
 - 4.4. Proteger toda información confidencial recibida de proveedores en términos de la relación contractual, no se revelará a terceros salvo consentimiento de los interesados, por obligación legal, o cumplimiento de resoluciones judiciales o administrativas.
 - 4.5. Proteger los datos de carácter personal que se capturen, almacenen o recopilen de proveedores.

5. Vulneración e incumplimientos del presente lineamiento.-

El incumplimiento por parte del proveedor de lo contenido en el presente lineamiento y el Código de Ética y Conducta de Cofide tendrá consecuencias en la relación contractual con COFIDE, tomando en cuenta la gravedad del incumplimiento, pudiendo llegar hasta la resolución del contrato con Cofide, sin perjuicio de otras acciones legales o administrativas que fueran de aplicación.

6. Sistema de gestión de prácticas cuestionables – Canal Ético.-

Cofide pone a disposición el canal ético, que es administrada por un tercero independiente y accesible a través de la página web de COFIDE. A través de este canal, se pueden reportar y/o informar posibles incumplimientos y/o posibles conductas irregulares o inusuales que puedan estar vinculados a conflicto de intereses, corrupción, lavado de activos u otros que implique perjuicio económico o reputacional para COFIDE. El denunciante puede mantener su anonimato; sin embargo, en caso desee brindar sus datos, estos serán guardados de manera estrictamente confidencial.

7. Consultas sobre el presente lineamiento ético.-

Las consultas relativas a la interpretación o aplicación de este lineamiento podrán hacerse llegar a través del correo mesadepartes@cofide.com.pe

Aprobado por: Gerencia de Gestión Humana y Administración

Fecha: 26/09/2023

Versión 3.0



Firmado digitalmente por FLORES
RODAS Violeta Karina FAU
20100116392 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27.09.2023 16:37:17 -05:00