

BASES

CONCURSO PÚBLICO N° 003-2023-COFIDE

PRIMERA CONVOCATORIA

SERVICIO DE ADMINISTRACION DEL CENTRO DE ATENCION DE USUARIOS FINALES (HELP DESK)

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

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>

horas hasta las 23:59 horas del día establecido para el efecto en el cronograma del procedimiento; adjuntando el archivo digitalizado que contenga los documentos que conforman la oferta de acuerdo a lo requerido en las bases.

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

Importante

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

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

1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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

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

1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

Definida la oferta ganadora, el comité de selección otorga la buena pro, mediante su publicación en el SEACE, incluyendo el cuadro comparativo y las actas debidamente motivadas de los resultados de la admisión, no admisión, evaluación, calificación, descalificación 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 del servicio de administración de atención de usuarios finales (HelpDesk), y atención especializada de servicios TI de la Plataforma Tecnológica de COFIDE.

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante acta de aprobación de expediente de fecha 25 de julio 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 mixto (suma alzada y 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

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de 36 meses, y está comprendido a partir de la firma del Acta de Inicio de la Etapa Operativa, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

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

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

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

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

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

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.

- Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. (**Anexo N° 2**)
- Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en

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/>

el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (**Anexo N° 3**)

- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (**Anexo N° 4**)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														
Nombre del titular de la cuenta														
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.
- 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 comunicación⁷ (**Anexo N° 12**).
- 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*

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.

la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".

- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.*
- *En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

Importante

- *Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*
- *De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya⁸.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento debe presentar la documentación requerida en 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

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en 36 cuotas mensuales.

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

- Entregables según términos de referencia o especificaciones técnicas.

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

- Informe de supervisión suscrito por el Área Usuaria sobre el cumplimiento de las condiciones del contrato (se emite a la culminación de cada etapa, tramo, pago y/o finalización del servicio).
- Acta de conformidad suscrita por el Área Usuaria.
- Comprobante de pago (solo el comprobante de pago deberá ser remitido al email facturaselectronicas@cofide.com.pe)

Dicha documentación de debe presentar en mesa de partes de COFIDE, sito en Calle Augusto Tamayo N° 160, San Isidro.

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 de administración de atención de usuarios finales (HelpDesk), y atención especializada de servicios TI de la Plataforma Tecnológica de COFIDE.

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 mesa de ayuda que permita mantener la operatividad de los servicios, equipos y sistemas informáticos a nivel de usuario final con la finalidad de garantizar la disponibilidad y continuidad de las operaciones de negocio de COFIDE.

Esta contratación está alineada a la implementación de las buenas prácticas de seguridad y se relaciona con los lineamientos de políticas y 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.

2

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

5.1 PERFILES DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS FINALES

- El proveedor debe contar como mínimo con los siguientes recursos en sitio para el servicio de centro de atención a usuarios finales, cabe mencionar que este detalle no limita a la empresa a colocar mayor cantidad o calidad de personal buscando la eficiencia para el cumplimiento del servicio.
- Todos los perfiles de línea base son considerados personal clave.

5.1.1 **PERFIL 1**

SOPORTE NIVEL I LÍNEA BASE
<p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mínimo titulado en nivel técnico ✓ Carreras de: Sistemas y/o, Sistemas e Informática y/o Sistemas y Cómputo y/o Sistemas Computarizados y/o Sistemas Empresariales y/o Sistemas de Información y/o Software y/o Computación e Informática y/o Computación y Sistemas y/o Computación y de Sistemas Operativos y/o Informática y/o Informática y de Sistemas y/o Estadística e informática y/o Empresarial y de Sistemas y/o Tecnologías de la Información y/o Redes y Comunicaciones y/o Redes y Conectividad y/o Redes y Comunicaciones de Datos y/o, Administración de Redes y Comunicaciones y/o Telecomunicaciones y/o Telecomunicaciones y Redes y/o Electrónica y/o Electrónica de Sistemas Computarizados y/o Electrónica y Telecomunicaciones y/o Electrónica con mención en Telecomunicaciones y/o Ciberseguridad y/o Seguridad Informática y/o Administración y Sistemas y/o Industrial y de Sistemas y/o Industrial. <p>Experiencia (certificados de trabajo):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mínima de 02 años como soporte de primer Nivel y/o soporte de Nivel 1 y/o soporte telefónico y/o soporte remoto y/o soporte online y/o Especialista de Service Desk y/o Soporte Técnico y/o Mesa de Ayuda y/o Analista de Mesa de Ayuda y/o Técnico de Soporte y/o Soporte Microinformático. <p>Conocimientos (sólo detallar en CV):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalación de sistemas operativos Windows 10 / 11 ✓ Herramientas Microsoft (Office, Office 365, Visio, Project) ✓ Configuración de Estaciones de trabajo. ✓ Configuración de Accesos Inalámbricos y equipos móviles ✓ Manejo de sistemas de Mesa de Ayuda ✓ Manejo de Herramientas de conexión remota ✓ Manejo de herramienta del Directorio Activo (desbloqueo de claves) ✓ Manejo de Procesos ITIL v3 o superior. ✓ Manejo de técnicas para Atención al Cliente

5.1.2 **PERFIL 2**

SOPORTE NIVEL II LÍNEA BASE
<p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mínimo titulado en nivel técnico ✓ Carreras de: Sistemas y/o, Sistemas e Informática y/o Sistemas y Cómputo y/o Sistemas Computarizados y/o Sistemas Empresariales y/o Sistemas de Información y/o Software y/o Computación e Informática y/o Computación y Sistemas y/o Computación y de Sistemas Operativos y/o Informática y/o Informática y de Sistemas y/o Estadística e informática y/o Empresarial y de Sistemas y/o Tecnologías de la Información y/o Redes y Comunicaciones y/o Redes y Conectividad y/o Redes y Comunicaciones de Datos y/o, Administración de Redes y Comunicaciones y/o Telecomunicaciones y/o Telecomunicaciones y Redes y/o Electrónica y/o Electrónica de Sistemas Computarizados y/o Electrónica y Telecomunicaciones y/o Electrónica con mención en Telecomunicaciones y/o Ciberseguridad y/o Seguridad Informática y/o Administración y Sistemas y/o Industrial y de Sistemas y/o Industrial. <p>Experiencia (certificados de trabajo):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mínima de 03 años como soporte de segundo Nivel y/o soporte de Nivel 2 y/o soporte en sitio y/o soporte presencial y/o soporte técnico y/o especialista de Soporte de Service Desk y/o Soporte Técnico y/o Mesa de Ayuda y/o Analista de Mesa de Ayuda y/o Técnico de Soporte y/o Soporte Microinformático.

Conocimientos (sólo detallar en CV):

- ✓ Instalación y soporte de equipos de cómputo (Desktop, Laptop)
- ✓ Instalación y soporte de equipos móviles (Android, iPhone, iPad)
- ✓ Instalación de sistemas operativos Windows 10 / 11
- ✓ Instalación y soporte de herramientas Microsoft (Office, Office 365, Visio, Project, Sharepoint)
- ✓ Instalación y configuración de Aplicativos Cliente/Servidor y Web
- ✓ Instalación y configuración de dispositivos de seguridad (Tokens) y certificados digitales
- ✓ Soporte en conectividad de Redes y comunicaciones (LAN, VPN, Wireless)
- ✓ Manejo de Aplicaciones para Mesa de Ayuda
- ✓ Manejo de Herramientas de conexión remota
- ✓ Manejo de técnicas para Atención al Cliente

Estudios y/o capacitaciones:

- ✓ Certificado de aprobación y/o Constancia de estudio culminado en ITIL Foundation v3 o superior.

5.1.3 PERFIL 3
**SOPORTE NIVEL II – GESTION DE INVENTARIOS
LÍNEA BASE**
Formación:

- ✓ Mínimo titulado en nivel técnico
- ✓ Carreras de: Sistemas y/o, Sistemas e Informática y/o Sistemas y Cómputo y/o Sistemas Computarizados y/o Sistemas Empresariales y/o Sistemas de Información y/o Software y/o Computación e Informática y/o Computación y Sistemas y/o Computación y de Sistemas Operativos y/o Informática y/o Informática y de Sistemas y/o Estadística e informática y/o Empresarial y de Sistemas y/o Tecnologías de la Información y/o Redes y Comunicaciones y/o Redes y Conectividad y/o Redes y Comunicaciones de Datos y/o, Administración de Redes y Comunicaciones y/o Telecomunicaciones y/o Telecomunicaciones y Redes y/o Electrónica y/o Electrónica de Sistemas Computarizados y/o Electrónica y Telecomunicaciones y/o Electrónica con mención en Telecomunicaciones y/o Ciberseguridad y/o Seguridad Informática y/o Administración y Sistemas y/o Industrial y de Sistemas y/o Industrial.

Experiencia (certificados de trabajo):

- ✓ Mínima de 03 años como soporte de segundo Nivel y/o soporte de Nivel 2 y/o soporte en sitio y/o soporte presencial y/o soporte técnico y/o especialista de Soporte de Service Desk y/o Soporte Técnico y/o Mesa de Ayuda y/o Analista de Mesa de Ayuda y/o Técnico de Soporte y/o Soporte Microinformático.

Conocimientos (sólo detallar en CV):

- ✓ Instalación y soporte de equipos de cómputo (Desktop, Laptop)
- ✓ Instalación y soporte de equipos móviles (Android, iPhone, iPad)
- ✓ Instalación de sistemas operativos Windows 10 / 11
- ✓ Instalación y soporte de herramientas Microsoft (Office, Office 365, Visio, Project, Sharepoint)
- ✓ Instalación y configuración de Aplicativos Cliente/Servidor y Web
- ✓ Instalación y configuración de dispositivos de seguridad (Tokens) y certificados digitales
- ✓ Soporte en conectividad de Redes y comunicaciones (LAN, VPN, Wireless)
- ✓ Manejo de Aplicaciones para Mesa de Ayuda
- ✓ Manejo de Herramientas de conexión remota
- ✓ Manejo de técnicas para Atención al Cliente
- ✓ Conocimiento en herramientas de CMDB y procesos ITIL orientados a manejo de activos

Estudios y/o capacitaciones:

- ✓ Certificado de aprobación y/o Constancia de estudio culminado en ITIL Foundation v3 o superior.

5.1.4 **PERFIL 4**

SOPORTE NIVEL III - ESPECIALISTAS TI	
ADMINISTRADOR DE REDES Y SISTEMAS OPERATIVOS LÍNEA BASE	
Formación: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mínimo bachiller Universitario ✓ Carreras de: Ing. de Sistemas y/o Ing. de Sistemas e Informática y/o Ing. de Sistemas y Cómputo y/o Ing. de Sistemas Computarizados y/o Ing. de Sistemas Empresariales y/o Ing. de Sistemas de Información y/o Ing. de Software y/o Ing. de Computación e Informática y/o Ing. de Computación y Sistemas y/o Ing. de Computación y de Sistemas Operativos y/o Ing. Informática y/o Ing. Informática y de Sistemas y/o Ing. de Estadística e informática y/o Ing. Empresarial y de Sistemas y/o Ing. de Tecnologías de la Información y/o Ing. de Redes y Comunicaciones y/o Ing. de Redes y Conectividad y/o Ing. de Redes y Comunicaciones de Datos y/o Ing. de Administración de Redes y Comunicaciones y/o Ing. de Telecomunicaciones y/o Ing. de Telecomunicaciones y Redes y/o Ing. Electrónica y/o Ing. Electrónica de Sistemas Computarizados y/o Ing. Electrónica y Telecomunicaciones y/o Ing. Electrónica con mención en Telecomunicaciones y/o Ing. de Ciberseguridad y/o Ing. de Seguridad Informática y/o Ing. de Administración y Sistemas y/o Ing. Industrial y de Sistemas y/o Ing. Industrial. 	
Experiencia (certificados de trabajo): <ul style="list-style-type: none"> ✓ Como mínimo 3 años de experiencia en administración de sistemas Operativos. 	
Conocimientos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procesos ITIL: Gestión de Eventos, Gestión de requerimientos, Gestión de Cambios y Gestión de Incidencias. ✓ Administración y configuración de Servicios Microsoft: Active Directory, MS Exchange, Office365, DFS, Print Server, WSUS, IIS Server, FTP Server, SCCM Server y SharePoint Server. ✓ Administrador de proxy server Websense Forcepoint (Web Security) o similares ✓ Administración y configuración de servicios en nube como: Office 365, Azure, AWS, o similar. ✓ Administración de herramientas antispam. ✓ Administración de herramientas de seguridad de puertos y dispositivos. ✓ Administración, Monitoreo y configuración de servidores Windows Server y Linux. ✓ Administrador de consola de soluciones antimalware. ✓ Administración y configuración de equipos de comunicaciones (switches core, distribución, borde, Access Point) ✓ Administración de Firewall Fortinet o similares ✓ Administración de IPS McAfee o similares 	
Estudios y/o capacitaciones: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificado de aprobación y/o Constancia de estudio culminado en instalación, administración y/o configuración o similares de servidores Windows Server 2012 o superior y/o Certificado de curso de instalación, almacenamiento y Computación con Windows Server 2012 o superior. ✓ Certificado de aprobación y/o Constancia de estudio culminado en ITIL Foundation v3 o superior. ✓ Certificado de aprobación y/o Constancia de estudio culminado en vSphere: Install, Configure, Manage v5 o superior y/o certificado VMware Certified Professional Data Center Virtualization 5 o superior ✓ Constancia de estudio culminado y/o Certificación Cisco CCNA Routing & Switching o similar. 	

5.1.5 **PERFIL 5**

OPERADOR DE DATACENTER LÍNEA BASE
<p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mínimo bachiller Universitario ✓ Carreras de: Ing. de Sistemas y/o, Ing. de Sistemas e Informática y/o Ing. de Sistemas y Cómputo y/o Ing. de Sistemas Computarizados y/o Ing. de Sistemas Empresariales y/o Ing. de Sistemas de Información y/o Ing. de Software y/o Ing. de Computación e Informática y/o Ing. de Computación y Sistemas y/o Ing. de Computación y de Sistemas Operativos y/o Ing. Informática y/o Ing. Informática y de Sistemas y/o Ing. de Estadística e informática y/o Ing. Empresarial y de Sistemas y/o Ing. de Tecnologías de la Información y/o Ing. de Redes y Comunicaciones y/o Ing. de Redes y Conectividad y/o Ing. de Redes y Comunicaciones de Datos y/o, Ing. de Administración de Redes y Comunicaciones y/o Ing. de Telecomunicaciones y/o Ing. de Telecomunicaciones y Redes y/o Ing. Electrónica y/o Ing. Electrónica de Sistemas Computarizados y/o Ing. Electrónica y Telecomunicaciones y/o Ing. Electrónica con mención en Telecomunicaciones y/o Ing. de Ciberseguridad y/o Ing. de Seguridad Informática y/o Ing. de Administración y Sistemas y/o Ing. Industrial y de Sistemas y/o Ing. Industrial. <p>Experiencia (certificados de trabajo):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Como mínimo 3 años de experiencia como Monitoreo de centro de datos y/u Operador de Data Center y/u Operador de sala de servidores y/u Operador de Sistemas y/u Operador de Sistemas Senior. <p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procesos ITIL: Gestión de Eventos, Gestión de Cambios y Gestión de Incidencias. ✓ Gestión en Mantenimiento preventivo y correctivo. ✓ Gestión de recursos computacionales ✓ Gestión de sistemas de enfriamiento de Data Center ✓ Gestión de sistemas eléctricos, tableros de distribución y UPS. ✓ Manejo de Sistemas de monitoreo centralizado (OpManager o similar) ✓ Manejo de Sistemas de backup centralizado (Networker, CA Arcserve backup o similar) ✓ Manejo de Herramienta de backup en nube (Arcserve Unified Data Protection o similar) ✓ Manejo de Hypervisor de Máquinas virtuales (VMware o similar). ✓ Manejo en la administración o similar de Windows Server 2012/2016 o superior <p>Estudios y/o capacitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificado de aprobación y/o Constancia de estudio culminado en ITIL Foundation v3 o superior. ✓ Constancia de estudio culminado en inglés nivel básico

5.1.6 **PERFIL 6**

COORDINADOR DE OPERACIONES DEL SERVICIO LÍNEA BASE
<p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mínimo Titulado en nivel Universitario ✓ Carreras de: Ing. de Sistemas y/o, Ing. de Sistemas e Informática y/o Ing. de Sistemas y Cómputo y/o Ing. de Sistemas Computarizados y/o Ing. de Sistemas Empresariales y/o Ing. de Sistemas de Información y/o Ing. de Software y/o Ing. de Computación e Informática y/o Ing. de Computación y Sistemas y/o Ing. de Computación y de Sistemas Operativos y/o Ing. Informática y/o Ing. Informática y de Sistemas y/o Ing. de Estadística e informática y/o Ing. Empresarial y de Sistemas y/o Ing. de Tecnologías de la Información y/o Ing. de Redes y Comunicaciones y/o Ing. de Redes y Conectividad y/o Ing. de Redes y Comunicaciones de Datos y/o, Ing. de Administración de Redes y Comunicaciones

y/o Ing. de Telecomunicaciones y/o Ing. de Telecomunicaciones y Redes y/o Ing. Electrónica y/o Ing. Electrónica de Sistemas Computarizados y/o Ing. Electrónica y Telecomunicaciones y/o Ing. Electrónica con mención en Telecomunicaciones y/o Ing. de Ciberseguridad y/o Ing. de Seguridad Informática y/o Ing. de Administración y Sistemas y/o Ing. Industrial y de Sistemas y/o Ing. Industrial.

Experiencia (certificados de trabajo):

- ✓ Experiencia de 5 años como mínimo supervisando servicios de Mesas de ayuda TI y/o Centro de Servicios TI y/o Service desk y/o Helpdesk y/o como Supervisor de Servicios de Service Desk Senior y/o Supervisor de Servicios de Mesa de Ayuda Senior y/o Supervisor de Servicios de Service Desk y/o Supervisor de Servicios de Mesa de Ayuda.

Conocimientos (Solo en CV):

- ✓ Con conocimientos en manejo de un equipo de personas de por lo menos 7 miembros.
- ✓ Deseable que haya visto temas de Gestión de la Calidad del Servicio y Gestión de Problemas
- ✓ Haber participado en procesos de implementación de mesas de ayuda y/o Service Desk según ITIL
- ✓ Gestión en Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo.
- ✓ Gestión de recursos computacionales
- ✓ Gestión de proveedores
- ✓ Gestión de Soporte y Servicios basados en ITIL
- ✓ Experiencia en Redes Inalámbricas y equipos móviles
- ✓ Experiencia en manejo de herramientas de Productividad: MSPProject, MSVisio, SCCM, SharePoint, Power BI.

Estudios y/o capacitaciones:

- ✓ Constancia de Certificación ITIL Foundation v3 o superior.
- ✓ Constancia de estudio culminado en Atención al Cliente
- ✓ Constancia de estudio culminado en administración y/o gestión de una herramienta de mesa de ayuda alineada con las mejores prácticas de ITIL
- ✓ Constancia de estudio culminado en Microsoft Office 2010 o superior
- ✓ Constancia de estudio culminado en Microsoft System Center Configuration Manager 2008 o superior

6. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

6.1 SITUACIÓN ACTUAL

a) Estadística de Tickets de la Mesa de Ayuda (últimos 6 meses)

Actualmente se cuenta con la siguiente volumetría de tickets:

	Incidentes	Requerimientos	Cantidad Mensual de Tickets
Set-22	65	658	723
Oct-22	112	636	748
Nov-22	87	456	543
Dic-22	132	603	735
Ene-23	181	444	625
Feb-23	113	594	707
Mar-23	63	564	627
Promedio	108	565	673

Otras estadísticas de los tickets son las siguientes:

KPI	PROMEDIO MENSUAL
Tasa mensual de Incidentes	17.20 %

Tasa mensual de Requerimientos	82.80%
Tasa de solución en Nivel I	30.30%
Tasa de solución en Nivel II	30.60%
Tasa de solución en Nivel III	25.50%
Tasa de contacto telefónico	28.10%
Tasa de contacto por correo electrónico	48.70%
Tasa de contacto por Microsoft Teams	23.10%

b) Distribución de tickets asociados a Incidentes

Grupo Servicio / Jerarquía	2022-09	2022-10	2022-11	2022-12	2023-01	2023-02	2023-03	Total general
_Aplicaciones	1.56%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.13%
() _Monitoreo Infogas	1.56%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.13%
_Computo Personal	73.44%	83.93%	91.57%	64.34%	67.03%	90.65%	82.09%	77.15%
_Servicio de Certificados de Encriptación	3.13%	0.89%	1.20%	10.08%	28.57%	23.36%	2.99%	12.90%
_Servicio de Soporte de equipos de escritorio	4.69%	4.46%	4.82%	6.20%	1.10%	3.74%	2.99%	3.76%
_Servicio de Soporte de equipos de Impresión	7.81%	9.82%	9.64%	9.30%	3.85%	5.61%	11.94%	7.66%
_Servicio de Soporte de equipos de Proyector Multimedia	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2.99%	0.27%
_Servicio de Soporte de Equipos móviles corporativos	0.00%	0.00%	0.00%	0.78%	0.00%	0.00%	0.00%	0.13%
_Servicio de Soporte de equipos Portátiles	14.06%	27.68%	32.53%	7.75%	11.54%	15.89%	19.40%	17.20%
_Servicio de Soporte de Perifericos	3.13%	3.57%	4.82%	6.20%	7.14%	11.21%	2.99%	6.05%
_Servicio de Soporte de SW Base / Adobe Reader	4.69%	1.79%	1.20%	1.55%	1.10%	1.87%	0.00%	1.61%
_Servicio de Soporte de SW Base / Antivirus	1.56%	0.00%	0.00%	0.00%	0.55%	0.00%	0.00%	0.27%
_Servicio de Soporte de SW Base / Sist Operativo	1.56%	0.89%	4.82%	0.78%	1.10%	2.80%	1.49%	1.75%
_Servicio de Soporte de SW Base / Software de Ofimática	15.63%	18.75%	18.07%	10.85%	7.14%	18.69%	20.90%	14.38%
_Servicio de Soporte de SW Corporativo / Accelerate	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.65%	0.00%	1.49%	0.54%
_Servicio de Soporte de SW Corporativo / SAP GUI	0.00%	0.00%	1.20%	0.78%	0.55%	0.00%	0.00%	0.40%
_Servicio de Soporte de SW Corporativo / SINCO	0.00%	0.00%	1.20%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.13%
_Servicio de Soporte de SW Corporativo / SPIJ	0.00%	0.00%	1.20%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.13%
_Servicio de Soporte de SW Corporativo / SUCAVE	1.56%	0.00%	0.00%	0.78%	0.00%	0.00%	0.00%	0.27%
_Servicio de Soporte de SW de Gestión de BD	0.00%	2.68%	0.00%	0.78%	0.00%	0.93%	2.99%	0.94%
_Servicio de Soporte de SW de Productividad	0.00%	0.00%	1.20%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.13%
_Servicio de Soporte de SW de Programación	4.69%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.40%
_Servicio de Soporte de SW Terceros / Herramientas de Control Remoto	0.00%	0.00%	0.00%	0.78%	0.00%	0.00%	0.00%	0.13%
_Servicio de Soporte de SW Terceros / Otros Navegadores Internet	7.81%	13.39%	4.82%	6.20%	2.20%	6.54%	10.45%	6.72%
_Servicio de Soporte de SW Terceros / Vídeo Conferencias	1.56%	0.00%	1.20%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.27%

_Servicio de Soporte de SW Terceros/ Programa de Declaración Telemática PDT	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.49%	0.13%
_Servicio de Soporte de SW Terceros/ ReFirma RENIEC	1.56%	0.00%	3.61%	1.55%	0.55%	0.00%	0.00%	0.94%
_Plataforma	1.56%	0.00%	3.61%	1.55%	1.10%	2.80%	8.96%	2.28%
_Servicio AIX	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.55%	0.00%	0.00%	0.13%
_Servicio de Aire Acondicionado de presión	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.49%	0.13%
_Servicio de gestión de servidores Core	1.56%	0.00%	3.61%	1.55%	0.55%	1.87%	5.97%	1.75%
_Servicio de respaldo y recuperación	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.93%	0.00%	0.13%
_Servicio de Sop de Monitoreo de alerta / Servicios de Servidores	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.49%	0.13%
_Seguridad	23.44%	16.07%	4.82%	34.11%	31.87%	6.54%	8.96%	20.43%
_Servicio de acceso remoto	1.56%	0.00%	1.20%	0.00%	1.10%	0.93%	2.99%	0.94%
_Servicio de registro de solicitudes de acceso a TI	0.00%	0.00%	0.00%	0.78%	0.55%	0.00%	2.99%	0.54%
_Servicio de Soporte de Accesos - cuentas de usuarios	10.94%	12.50%	3.61%	13.95%	4.95%	1.87%	1.49%	7.26%
_Servicio de VPN	10.94%	3.57%	0.00%	19.38%	25.27%	3.74%	1.49%	11.69%
Total general	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Nota: La clasificación indicada en el cuadro no limita que los servicios se puedan ampliar, siempre dentro del contexto del servicio a contratar.

c) Distribución de tickets asociados a Requerimientos

Grupo Servicio / Jerarquía	2022-09	2022-10	2022-11	2022-12	2023-01	2023-02	2023-03	Total general
_Aplicaciones	9.26%	6.92%	10.65%	6.60%	6.09%	9.33%	6.79%	7.95%
() _Carga de tipo de cambio y tasas	0.00%	0.00%	0.22%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%
() _FAE	0.46%	0.31%	1.09%	0.99%	0.90%	0.50%	0.00%	0.58%
() _Home-Intranet Corporativa	0.15%	0.16%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.05%
() _Módulo Central de Riesgos Crediticios	0.00%	0.00%	0.22%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%
() _Módulo de Usuarios y Contraseñas	0.15%	0.00%	0.22%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.05%

()_Módulo FIPPA	0.15%	0.31%	0.22%	0.17%	0.00%	0.17%	0.00%	0.15%
()_Módulo FONDO CRECER -Coberturas	0.46%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.08%
()_Módulo Gestión de Cuentas-Intranet	0.91%	0.63%	0.65%	0.50%	0.00%	0.17%	0.18%	0.45%
()_Módulo Gestión de Cumplimiento Normativo	0.91%	0.31%	0.43%	0.66%	0.23%	0.00%	0.36%	0.43%
()_Módulo Gestión de Lavado de Activos	1.52%	0.63%	0.65%	0.50%	1.13%	1.33%	0.54%	0.91%
()_Módulo PAE-MYPE	0.00%	0.16%	0.00%	0.00%	0.00%	0.33%	0.18%	0.10%
()_Módulo Programa de Garantías ESF	0.15%	0.31%	0.22%	0.17%	0.00%	0.33%	0.00%	0.18%
()_Módulo SCO - Sistema de Contratos	0.00%	0.16%	1.09%	0.33%	1.13%	1.50%	1.96%	0.83%
()_Módulo Seguimiento-Intranet	0.15%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%
()_Módulo SGCC	0.00%	0.16%	0.00%	0.17%	0.45%	0.00%	0.00%	0.10%
()_Módulo Unidades de Emprendimiento-UNE	0.00%	0.16%	0.87%	0.17%	0.00%	0.17%	0.00%	0.18%
()_Módulo WorkFlow de Negocios	0.00%	0.16%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%
()_Portal de Cofide	0.61%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.18%	0.13%
()_Portal MIPYME Crece	0.15%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%
()_Procesos Data Warehouse	0.15%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%
()_Programa Garantías COVID19	0.76%	0.16%	0.00%	0.17%	0.23%	0.00%	0.00%	0.20%
()_Servicio Web Envío de Correos	0.00%	0.00%	0.00%	0.17%	0.00%	0.17%	0.00%	0.05%
()_Sistema de Trámite Documentario	0.00%	0.16%	0.00%	0.00%	0.45%	0.67%	0.71%	0.28%
()_Sistema FAE Agro	0.00%	0.16%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%
()_Sistema Reactiva Perú	1.21%	1.57%	3.04%	1.49%	0.45%	0.67%	1.96%	1.46%
()_Sistema SIAR	0.00%	0.16%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%
_____ x clasificar	0.15%	0.31%	1.09%	1.16%	1.13%	3.17%	0.71%	1.08%
Sistema FCEI	1.21%	0.94%	0.65%	0.00%	0.00%	0.17%	0.00%	0.45%
_Computo Personal	45.98%	56.45%	34.13%	45.38%	43.57%	41.17%	42.50%	44.70%
_Servicio de Certificados de Encriptación	16.54%	5.19%	3.70%	3.47%	2.71%	1.67%	2.68%	5.47%
_Servicio de Soporte / Conversión de formato de archivos	0.61%	0.63%	0.43%	2.64%	2.03%	0.83%	0.36%	1.06%
_Servicio de Soporte / Descarga de archivos	0.15%	0.94%	0.43%	0.33%	0.23%	0.17%	0.36%	0.38%
_Servicio de Soporte / Elaboración de Informes	0.76%	0.79%	1.30%	1.32%	1.13%	1.17%	1.25%	1.08%
_Servicio de Soporte / Grabación de CD/DVD	0.15%	0.00%	0.00%	0.00%	0.90%	0.17%	0.00%	0.15%

_Servicio de Soporte / Obtención de Reportes	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.17%	0.00%	0.03%
_Servicio de Soporte / Recuperación de carpetas - archivos	0.15%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%
_Servicio de Soporte de equipos de escritorio	3.34%	2.20%	1.74%	2.31%	2.26%	3.17%	3.04%	2.62%
_Servicio de Soporte de equipos de Impresión	1.21%	1.42%	0.43%	0.99%	1.13%	2.00%	1.25%	1.24%
_Servicio de Soporte de equipos de Proyector Multimedia	3.49%	3.46%	5.43%	2.64%	2.26%	5.67%	8.39%	4.47%
_Servicio de Soporte de Equipos móviles corporativos	0.00%	0.00%	0.00%	0.33%	0.68%	1.17%	0.00%	0.30%
_Servicio de Soporte de equipos Portátiles	6.53%	28.30%	7.61%	9.08%	9.03%	7.83%	4.29%	10.70%
_Servicio de Soporte de Periféricos	0.46%	4.09%	1.96%	2.31%	3.39%	1.83%	1.25%	2.14%
_Servicio de Soporte de SW Base / Adobe Reader	0.30%	0.00%	0.43%	0.33%	0.00%	0.50%	0.36%	0.28%
_Servicio de Soporte de SW Base / Compresor de archivos	0.15%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%
_Servicio de Soporte de SW Base / Java	0.00%	0.16%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%
_Servicio de Soporte de SW Base / Sist Operativo	0.61%	1.10%	0.22%	0.33%	0.45%	0.00%	0.00%	0.40%
_Servicio de Soporte de SW Base / Software de Ofimática	1.67%	0.94%	0.87%	1.16%	1.35%	2.67%	2.14%	1.56%
_Servicio de Soporte de SW Corporativo / Accelerate	0.30%	0.00%	0.00%	0.00%	0.45%	0.00%	0.54%	0.18%
_Servicio de Soporte de SW Corporativo / CITRIX	0.00%	0.00%	0.00%	0.17%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%
_Servicio de Soporte de SW Corporativo / SAP GUI	0.00%	0.16%	0.22%	0.66%	0.68%	0.17%	0.00%	0.25%
_Servicio de Soporte de SW Corporativo / SUCAVE	1.37%	0.00%	3.04%	1.32%	1.35%	2.33%	1.07%	1.44%
_Servicio de Soporte de SW de Gestión de BD	2.88%	1.42%	2.61%	2.48%	3.84%	3.83%	3.04%	2.83%
_Servicio de Soporte de SW de Productividad	0.15%	0.79%	0.22%	1.82%	0.68%	0.33%	1.79%	0.83%
_Servicio de Soporte de SW de Programación	0.61%	0.47%	0.22%	0.83%	1.13%	0.50%	0.18%	0.55%
_Servicio de Soporte de SW Terceros / Herramientas de Control Remoto	0.15%	0.00%	0.22%	0.33%	0.23%	0.00%	0.18%	0.15%
_Servicio de Soporte de SW Terceros / Herramientas de virtualización	0.15%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%
_Servicio de Soporte de SW Terceros / Otros Navegadores Internet	3.95%	4.25%	2.61%	9.90%	7.45%	4.67%	10.00%	6.10%
_Servicio de Soporte de SW Terceros / Vídeo Conferencias	0.00%	0.16%	0.00%	0.00%	0.23%	0.00%	0.00%	0.05%
_Servicio de Soporte de SW Terceros / Visualizadores CAD	0.15%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.17%	0.00%	0.05%
_Servicio de Soporte de SW Terceros/ Programa de Declaración Telemática PDT	0.15%	0.00%	0.22%	0.33%	0.00%	0.17%	0.36%	0.18%
_Servicio de Soporte de SW Terceros/ ReFirma RENIEC	0.00%	0.00%	0.22%	0.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.08%

_Servicio de virtualización de aplicaciones	0.15%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%
_Servicio de Windows Server	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.17%	0.00%	0.03%
Seguridad	27.77%	23.58%	40.65%	27.56%	33.86%	29.83%	26.25%	29.34%
_Servicio de acceso a internet	0.00%	0.00%	0.22%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%
_Servicio de Antispam	1.37%	0.94%	0.87%	1.65%	0.68%	0.83%	0.71%	1.03%
_Servicio de Antivirus	0.15%	0.00%	0.00%	0.00%	0.45%	0.00%	0.00%	0.08%
_Servicio de control de acceso a red interna	0.00%	0.00%	0.22%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%
_Servicio de registro de solicitudes de acceso a TI	9.56%	6.76%	11.52%	8.42%	11.29%	9.67%	7.86%	9.13%
_Servicio de seguridad perimetral (FIREWALL)	0.00%	0.00%	0.22%	0.00%	0.00%	0.17%	0.00%	0.05%
_Servicio de Soporte de Accesos - cuentas de SW Corporativo	1.82%	2.04%	1.09%	2.31%	0.90%	2.17%	0.71%	1.64%
_Servicio de Soporte de Accesos - cuentas de usuarios	13.66%	13.21%	25.43%	13.20%	19.19%	16.17%	16.79%	16.32%
_Servicio de VPN	1.21%	0.63%	1.09%	1.98%	1.35%	0.83%	0.18%	1.03%
Total general	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Nota: La clasificación indicada en el cuadro no limita que los servicios se puedan ampliar, siempre dentro del contexto del servicio a contratar.

a) Cantidad de usuarios COFIDE

Actualmente COFIDE cuenta con alrededor de 320 usuarios entre colaboradores internos y proveedores de servicios.

Los usuarios de COFIDE laboran en su mayoría en modalidad presencial y un mínimo en modalidad remoto.

b) Inventario de equipamiento informático

TIPO DE HARDWARE	COFIDE	ARRENDAMIENTO
PCs (Desktops)	45	105
Monitores	50	206
Laptop	46	264
Impresoras Laser	8	12
Impresoras Matricial	9	
Impresoras inyección Tinta	3	
Proyectores	25	
Teléfonos Móviles	30	60

c) Canales de atención actuales

Actualmente los usuarios de COFIDE tienen a su disposición con los siguientes canales para el reporte de incidentes y solicitud de requerimientos:

- Telefono (número de anexo).
- Correo (Centro de Servicios TI).
- Microsoft Teams.
- Aranda Service Desk.

6.2 ALCANCE DEL SERVICIO

COFIDE requiere la contratación de un servicio de Mesa de Ayuda para usuarios finales que laboran en su mayoría en modalidad presencial y un mínimo en modalidad remoto, por un periodo de 36 meses, que consta de los siguientes componentes:

Ítem	Descripción	Cantidad
Único	Servicio de Centro de Atención a usuarios finales (Help Desk)	01

6.2.1 Sistema de Contratación del Servicio

6.2.1.1 Servicio de Centro de Atención a Usuarios Finales

El servicio de contratación es un esquema mixto:

Suma Alzada: Se ha fijado un límite de horas mensuales como línea base para cada perfil requerido. COFIDE pagará al PROVEEDOR el costo total de la línea base de manera mensual.

Precios unitarios: Se ha estimado una bolsa de horas mensuales adicionales, que se utilizará superada la línea base, esta bolsa de horas será cancelada en función al perfil y rol requerido y al número de horas ejecutadas por el PROVEEDOR para la ejecución de los requerimientos.

A continuación, se detalla el personal requerido:

Servicio de Helpdesk	Personal mínimo Requerido
PERFIL 01 - SOPORTE NIVEL I	2
PERFIL 02 - SOPORTE NIVEL II	2
PERFIL 03 - SOPORTE NIVEL II – Gestión de Inventarios	1
PERFIL 04 - ADMINISTRADOR DE REDES Y SISTEMAS OPERATIVOS	1
PERFIL 05 - OPERADOR DE DATACENTER	1
PERFIL 06 - COORDINADOR DE OPERACIONES DEL SERVICIO	1
TOTAL	8

A continuación, se detalla las horas propuestas:

Servicio de HelpDesk, soporte técnico y especialistas TI	N° Horas Mensuales Línea Base (Suma Alzada)	Total Horas (36 meses) Línea Base (Suma Alzada)	Total Horas Línea Adicional (Precios unitarios)	Total Horas
PERFIL 01	320	11,520	5,760	17,280
PERFIL 02	320	11,520	5,760	17,280
PERFIL 03	160	5,760	0	5,760
PERFIL 04	160	5,760	0	5,760
PERFIL 05	160	5,760	0	5,760
PERFIL 06	160	5,760	0	5,760
TOTAL DE HORAS	1,120	40,320	11,520	51,840

Se detalla cantidad de horas de línea base por perfil:

Recursos de línea base	Cantidad de horas mensuales
Perfil 01 – Soporte Nivel I	160
Perfil 02 – Soporte Nivel II	160
Perfil 03 – Soporte Nivel II – Gestión de Inventarios	160
Perfil 04 – Administrador de Redes y Sistemas Operativos	160
Perfil 05 – Operador de Data Center	160
Perfil 06 – Coordinador de Operaciones del Servicio	160

Se detalla cantidad de horas de línea adicional por perfil:

Recursos de línea adicional por especialista	Cantidad de horas (36 meses)
Perfil 01 – Soporte Nivel I	5,760
Perfil 02 – Soporte Nivel II	5,760

- El PROVEEDOR se obliga a reportar las horas reales ejecutadas, a fin de llevar un control exacto de los trabajos realizados, y supervisar los niveles de servicio. COFIDE

podrá acumular horas no utilizadas de acuerdo con los reportes entregados de consumo de horas.

- Las horas de línea adicional serán consumidas y facturadas a demanda, cuando sean solicitadas, no necesariamente, se consumirán de forma lineal hasta agotarlas.
- Las horas de la línea adicional no están sujeta a una cantidad mensual, es una bolsa de horas por los 36 meses de servicio.
- El PROVEEDOR deberá indicar en su propuesta económica, solo para las horas de la línea adicional, el costo unitario por especialista solicitado.

A continuación de detalla el alcance de cada uno de los perfiles:

a) Perfil 1 - Servicio de Soporte Nivel I

Consiste en la implementación de un centro de recepción y monitoreo de solicitudes de ayuda generadas por cualquier usuario de estaciones de trabajo de las distintas áreas de la Corporación que cuente con las siguientes características:

- COFIDE requiere que el Centro de Atención funcione en el local de COFIDE y que sea el punto único de contacto, de control, de seguimiento y de resolución de los eventos (incidentes, requerimientos y consultas) que pudieran presentarse a los usuarios respecto a los servicios de Tecnología de Información que brinda la Departamento de TI. El Centro de Atención velará por que los usuarios sean atendidos de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.
- El Centro de Atención administrará los eventos solicitados por los usuarios relacionados a la Tecnología de Información y telecomunicaciones de COFIDE, este servicio comprende recibir, registrar, dar el soporte de primer nivel, asignar al personal de soporte de segundo nivel y de ser necesario hacer el escalamiento al tercer nivel (mayor complejidad) y monitorear los avances en la atención de todos los eventos hasta su solución final. El evento se declarará solucionado y cerrado únicamente con la aceptación del usuario vía telefónica o por el correo electrónico.
- El PROVEEDOR deberá brindar el servicio de Centro de Atención y como funcionalidades adicionales a la atención de llamadas, los siguientes puntos:
 - ✓ Mensaje de bienvenida y mensajes predefinidos con el cliente, a definir oportunamente y de forma conjunta con COFIDE.
 - ✓ Uso de Herramientas de Control Remoto, de control de inventario, de control de licencias y de distribución de software, los cuales son brindados por COFIDE para atención (Herramienta ADM Aranda). Estas Herramientas cuentan con las medidas de seguridad necesarias para evitar la revisión no autorizada de las estaciones de trabajo, obligando al Operador de la Mesa de Ayuda a recibir la confirmación de los usuarios antes de que este pueda realizar alguna operación en la sesión del usuario.
 - ✓ El modelo de la central actual que contamos es una Panasonic PBX KX-TD500 Digital Super Hibrid System. Sin embargo, COFIDE está evaluando adquirir un sistema de telefonía IP durante el transcurso del servicio. COFIDE proporcionará el servicio de llamadas.
- El PROVEEDOR deberá definir e implementar una plataforma para que los usuarios tengan la facilidad y opción de poder auto atenderse en requerimientos de reseteo y desbloqueo de contraseñas de sus usuarios de red (Active Directory).
- El PROVEEDOR debe utilizar la herramienta suministrada por COFIDE para gestionar los requerimientos o incidentes el cual permite el Registro de los mismos por parte de los Operadores y generar el número de ticket correspondiente del servicio solicitado. Para ello, la herramienta debe contar con la información y parametrización correspondiente. Sin embargo, el proveedor puede proponer la herramienta de gestión que sugiera, siempre y cuando se pueda integrar con la herramienta ITSM que suministra COFIDE (Aranda).

- Los reportes solicitados en este servicio serán generados por la herramienta de Mesa de Ayuda usada por COFIDE, bajo las plantillas actualmente usadas. Durante los dos primeros meses se evaluarán con el PROVEEDOR los reportes que la actual herramienta de Mesa de Ayuda pueda generar.
- La herramienta de Mesa de Ayuda será suministrada y administrada por personal de COFIDE. En la actualidad es el ARANDA Service Desk. La información y parametrización será definida por COFIDE y el PROVEEDOR deberá adecuarse a estas definiciones.
- COFIDE está evaluando suministrar un sistema de telefonía IP durante el transcurso del servicio, el cual será administrado por personal de COFIDE.
- Notificación al usuario final sobre el cierre del incidente.
- Escalamiento de los incidentes no resueltos por la mesa de ayuda al equipo de soporte nivel 2 (servicio de atención en sitio) o al grupo correspondiente de especialistas de nivel 3.
- Gestión del ciclo de vida de un incidente o requerimiento desde su apertura hasta su cierre.
- Informar al usuario sobre el status de resolución del incidente o requerimiento, cuando este lo solicite.
- Generación de guías rápidas al usuario de acuerdo al alcance del servicio de Mesa de Ayuda.
- Soporte técnico básico en herramientas de usuario final para ambiente PC (Sistema Operacional, ambiente de red, hoja electrónica, procesador de palabra, presentaciones, correo electrónico y antivirus).
- Registro, recepción, análisis y solución a los requerimientos de la comunidad de usuarios de COFIDE.
- Escalamiento y seguimiento de incidentes incluyendo a proveedores/fabricantes.
- Prestar el servicio mediante un modelo de Servicios Integrado que centralice y unifique en términos de procedimientos y procesos de servicio, todos los aspectos relacionados con su prestación. En términos prácticos esto significa un único sistema de gestión y un esquema global de ANS.
- Mantener actualizada la base de datos de control de inventario de software y hardware (hojas de Excel, o herramientas de productividad).
- Planificar y ejecutar acciones permanentes de investigación de software y/o configuraciones de cómputo personal que solucionen o mitiguen los incidentes registrados reportados por los usuarios finales.
- Comunicar al funcionario que COFIDE haya designado como coordinador del servicio, sobre las actividades realizadas en torno al servicio y acontecimientos acaecidos.
- El usuario podrá reportar un evento de cualquiera de las siguientes formas:
 - ✓ Realizando una llamada al Centro de Atención a un anexo interno de COFIDE.
 - ✓ Enviando un correo electrónico al buzón del Centro de Atención, describiendo el evento acaecido.
 - ✓ El servicio debe estar alineado a las buenas prácticas en ITIL, por lo tanto, se requiere que las atenciones se realicen a través de las formas de comunicación

adecuadas, para cumplir con los niveles de servicio definidos y con los niveles óptimos de calidad, para lo cual el proveedor podrá considerar al menos 01 equipo celular que deberá usar el Soporte Nivel I y Nivel II, este equipo celular deberá ser proporcionado por el proveedor.

- ✓ A todos los usuarios que reporten un evento al Centro de Atención, este deberá registrar el caso en la herramienta de Service Desk y proporcionar un número de ticket independiente del medio usado para reportarlo y deberá mantener informado al usuario acerca del estado y progreso de su ticket.
- ✓ Al respecto se precisa que las atenciones solicitadas vía correo electrónico se centralizarán en un solo buzón de correo, el cual será gestionado por el servicio a contratar. El Coordinador del servicio será el encargado de supervisar que todas las comunicaciones llegadas al buzón de correo hayan sido registradas por el Primer Nivel del Servicio en la herramienta de mesa de ayuda. Una vez registrados los tickets, regirán los ANS de Tiempos de Respuesta y Tiempos de Solución definidos en el presente documento.

b) Perfil 2 - Servicio de Soporte Nivel II

El PROVEEDOR es responsable de brindar un soporte de campo que tenga las siguientes características principales:

- El servicio de soporte en sitio debe ser atendido por un representante de servicio del PROVEEDOR que se acerca al lugar de trabajo del usuario con la finalidad de diagnosticar y atender el incidente, problema o requerimiento reportado al Centro de Atención.
- El personal de Soporte en Sitio será residente fijo en las instalaciones de COFIDE.
- El servicio debe estar alineado a las buenas prácticas en ITIL, por lo tanto, se requiere que las atenciones se realicen a través de las formas de comunicación adecuadas para cumplir con los niveles de servicio definidos y con los niveles óptimos de calidad, para lo cual el PROVEEDOR podrá considerar al menos 01 equipo celular que deberá usar el Soporte Nivel I y Nivel II, este equipo celular deberá ser proporcionado por el PROVEEDOR.
- Todo incidente o requerimiento, deberá de ser solicitado al centro de atención utilizando los canales de comunicación descrito en el ítem denominado en los Tipos de Contacto del Centro de Atención. Se debe tener presente que existe la comunicación oral a los técnicos de soporte en sitio por parte de los usuarios, sobre todo debido a urgencias, por lo tanto, son ellos los que deben comunicarse con el centro de atención a través de telefonía móvil asignado para registrar el ticket y para poder brindar con prontitud la solución.
- El personal que se especifica es el mínimo requerido, El PROVEEDOR deberá adicionar al personal que sea necesario para el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos por COFIDE.
- El personal de Soporte en Sitio con la finalidad de acelerar la atención hacia el usuario final deberá encargarse de:
 - ✓ Instalación y reinstalación del software estándar (de base, de oficina, o de utilidad) definido por COFIDE, para las estaciones de trabajo. El personal, deberá utilizar las herramientas de productividad (actualmente SCCM 2012) para el despliegue de software y otros.
 - ✓ Ante fallas de los equipos computacionales de la corporación, a excepción de los servidores, el personal técnico del PROVEEDOR evaluará, diagnosticará y/o reparará el equipo de ser posible hacerlo, con el conocimiento y aprobación del supervisor de helpdesk y Jefe de Proyectos de COFIDE. (Todo costo por repuestos necesarios para la reparación de equipos sin garantía, serán asumidos por COFIDE).
 - ✓ De requerirse el traslado de equipos y/o componentes desde las instalaciones de COFIDE hacia algún centro de servicio técnico autorizado o viceversa, para

- casos de fallas de equipos sin garantía, éste será coordinado con el coordinador de servicio de la entidad, generando para tal efecto la respectiva guía de remisión.
- ✓ Realizar las diligencias propias de su función, fuera de la sede central de COFIDE, cuando aplique.
 - ✓ Atención remota de usuarios permitidos, utilizando herramienta de la Corporación (actualmente SCCM 2012).
 - ✓ Para equipos con garantía vigente, se efectuará el diagnóstico de falla, y de ser necesario el gestor de servicio, autorizará se traslade el mismo a las instalaciones de servicio técnico autorizado de la marca, responsabilizándose el personal del PROVEEDOR del seguimiento al problema, verificación de la reparación, y reemplazo del equipo/componente (si COFIDE cuenta con el equipo) por uno de iguales o similares características técnicas, mientras dure su reparación (sólo en el caso de estaciones de trabajo).
 - ✓ Supervisar los trabajos realizados por empresas proveedoras de servicio para proyectos informáticos o de plataforma tecnológica, dentro o fuera del horario de oficina. Sin costo adicional.
 - ✓ El alcance del servicio para los equipos computacionales de la Corporación, incluyen:
 - Diagnóstico de fallas.
 - Coordinar con el proveedor la reparación del equipo.
 - Hacer el seguimiento del trámite de reparación del equipo con el proveedor que corresponda hasta que el equipo esté disponible.
 - Supervisar el mantenimiento preventivo y/o correctivo de los equipos computacionales (excepto servidores) que COFIDE contrate.
 - Verificación del correcto funcionamiento de los equipos reparados.
 - ✓ Verificación del Antivirus (no administración).
 - ✓ Verificación de las colas de impresión (no administración).
 - ✓ Apoyar en la administración de los sistemas de control de inventario, Sistema de control de licencias y distribución de software, parches y actualizaciones de diferentes fabricantes (Flash, Adobe, Java, Microsoft, Apple y sistemas microinformáticos que serán establecidos en la etapa pre operativa).
 - ✓ Apoyar en la gestión de los equipos móviles iPhone, iPad y Android que cuenta la institución. Además deberá encargarse de la configuración de los equipos y del apoyo en sitio cuando se presente cualquier inconveniente. Se deberá solamente atender equipos de la Institución.
 - ✓ Verificación de los Equipos de Impresión (conocimiento de instalación de kits de impresión, instalación de kit de imagen, verificación de los toners y drum kits, instalación de toners y otras actividades realizadas a equipos de impresión).
 - ✓ De adquirir COFIDE algún equipo nuevo para alguna de sus instalaciones y/o áreas, el personal del PROVEEDOR proporcionará a través de sus técnicos especializados, la instrucción básica sobre el uso adecuado de los mismos.
 - ✓ Cada vez que se efectúe algún movimiento de equipo interno o externo, ya sea por asignación, retiro, reemplazo, baja y otros, este deberá informar y entregar el formato de control de equipos al responsable del inventario, de ser necesario registrar dicho movimiento, con las herramientas que existan en ese momento (hojas de Excel, herramientas de productividad o CMDDB).
 - ✓ Los requerimientos de supervisión hacia los proveedores de servicios en horario fuera de oficina deberán ser excepcionales y previa coordinación con el Coordinador del Servicio. El acumulado no deberá exceder las horas indicadas en la línea base.
- Sobre el control del software de usuario final instalado:
 - ✓ El PROVEEDOR es responsable de llevar el control de las licencias de software adquirida por COFIDE, para lo cuál COFIDE alcanzará una relación actualizada de las licencias al inicio del servicio que será tomada como punto de partida.

- ✓ El PROVEEDOR deberá realizar planes periódicos (trimestrales) de revisión, detección y eliminación de software no autorizado por COFIDE (identificados en el inventario de software) y que haya sido instalado en cualquiera de los equipos de COFIDE. COFIDE se encargará de brindar la autorización necesaria para realizar la desinstalación del software no autorizado. Esta actividad deberá ser coordinada con el Departamento de TI para establecer los criterios y acciones a realizar.
 - ✓ La documentación referida al inventario de software autorizado por COFIDE (Inventario) será proporcionado al PROVEEDOR ganador al inicio del servicio. COFIDE cuenta con una herramienta de Inventario de Software (SCCM), que identifica el software no autorizado en las revisiones periódicas las cuales serán desinstaladas de forma presencial o por medio del SCCM.
 - ✓ El PROVEEDOR deberá brindar reportes del control del software, pudiendo COFIDE acceder a ella en cualquier momento. El PROVEEDOR deberá brindar los accesos al Subgerente de Dpto. de TI, o a quien éste designe, para monitorear estos reportes. Esta actividad está orientada a realizar el seguimiento de todos los equipos del presente contrato, así como la administración y el control de las licencias de software autorizado y licenciado.
 - ✓ Es obligación del PROVEEDOR presentar dentro del informe mensual el movimiento de software y equipos realizados (asignaciones y/o reasignaciones).
- Sobre el control de los equipos informáticos, el PROVEEDOR es responsable de:
 - ✓ Mantener actualizada las bases de datos de activos (CMDB, hojas de Excel o herramientas de productividad), así como su ficha técnica.
 - ✓ Seguimiento de todos los activos e información asociada al mismo. En caso de nuevas adquisiciones, el seguimiento se realizará desde cuando el equipo se encuentre instalado en el usuario.
 - ✓ Llevar un control de todos los cambios efectuados en sus componentes hasta su baja definitiva y apoyar en las actividades de baja de equipos de los Centros de Datos.
 - ✓ Mantener actualizada la base de datos sobre el software instalado en cada equipo.
 - ✓ Proveer información a COFIDE relacionada con los activos que hayan sufrido algún cambio sin previo aviso al personal de TI de COFIDE o a quien éste designe.
 - ✓ Comunicar al responsable del servicio de COFIDE o a quien éste designe, cuando se detecte algún movimiento de equipo sin autorización ni coordinación previa con dicho Equipo.
 - ✓ El inventario deberá poder listar la ubicación de equipos cuando así lo requiera los responsables del servicio de COFIDE en forma inmediata.
 - ✓ Llevar el control de equipos terceros de proyectos que acceden a la red y que se encuentran en las sedes de COFIDE.
 - Sobre la Migración de Equipos de Cómputo:
 - ✓ El PROVEEDOR debido a las compras o arrendamiento de equipos que realice COFIDE durante la duración del contrato, deberá encargarse del proceso de la migración de equipos.
 - ✓ La migración comprenderá todos las acciones necesarias para que los nuevos equipos queden con la misma configuración, data, herramientas, recursos, servicios, utilitarios, software y licencias que vaya a necesitar el usuario al que se le cambia el equipo.
 - ✓ El PROVEEDOR deberá actualizar en el inventario total de equipos al final de la migración, el cuál contendrá como mínimo: marca, modelo, tipo de equipo, usuario asignado, oficina, ubicación de la oficina, códigos de inventario, códigos de activo, s/n y MAC.
 - ✓ El movimiento o salidas de activos de COFIDE se realizará con la coordinación del Departamento de Administración, en el cuál deberá indicar el número de Control Patrimonial SAP y las características del equipo, así como de donde y hacia donde se esta movilizand el equipo, y a quién se le está asignando.

- ✓ La migración de los equipos se planificará con COFIDE en el caso que sea masiva, con la finalidad de no afectar los niveles de servicio establecidos.
- ✓ Si la migración de los equipos es realizada para las oficinas regionales, la instalación y configuración del equipo es realizado en la oficina principal y enviado a provincia por courier en coordinación con el Departamento de Administración a la sede de destino. Es importante indicar que esto no está incluido en el Promedio Mensual de Atenciones en las Oficinas Descentralizadas brindado en el ANS.
- Sobre el suministro de Partes, Piezas y Consumibles de equipos de Cómputo:
 - ✓ El suministro de partes, piezas y consumibles de equipos de cómputo serán brindadas por COFIDE de acuerdo al informe brindado por el proveedor encargado del servicio de soporte preventivo de equipos microinformáticos, indicando en el mismo las especificaciones técnicas de la parte y/o pieza.
 - ✓ El PROVEEDOR se encargará del desarrollo del informe y de las características técnicas de la parte, pieza o consumible que necesite un equipo informático de COFIDE, para que este se encargue del proceso logístico.
 - ✓ El PROVEEDOR eventualmente apoyará en la gestión de cotizaciones de partes y piezas especializadas.
 - ✓ Las partes y piezas solicitadas son propiedad de COFIDE, por lo que solamente serán utilizadas para equipos de la Corporación.
- Otras actividades relacionadas con el servicio:
 - ✓ Control y verificación de la salida y entrada de equipos informáticos.
 - ✓ Ubicación y ordenamiento de los equipos informáticos, estas se realizarán dentro de las oficinas (mudanza interna).
 - ✓ Supervisión y/o configuración e instalación de equipos informáticos brindados por COFIDE y/o terceros para capacitaciones o eventos, y el retiro o gestión del recojo de las mismas si son proveídas por externos.
 - ✓ En caso de actividades masivas se planificará entre el PROVEEDOR y COFIDE, con la finalidad de no afectar los niveles de servicio establecidos.
 - ✓ El PROVEEDOR deberá realizar atenciones programadas en horarios dentro o fuera del horario de atención, previa coordinación con el coordinador del servicio de COFIDE.
 - ✓ Todas las actividades programadas o emergentes se llevarán a cabo en la sede central, las cuales podrían tener una frecuencia de por lo menos de 1 a 2 veces al mes.
 - ✓ Las actividades programadas, son tipos de requerimientos solicitados al servicio contratado con una determinada programación para su atención, como los siguientes tipos:
 - Movimiento de equipos por mudanza entre áreas en la sede central.
 - Eventos donde se requiera del personal para el apoyo técnico.
 - Pruebas de continuidad de negocio.
 - Migración de equipos por volumen.
 - ✓ Las actividades ante emergencias o sucesos eventuales donde se requiera el apoyo del servicio, como una inundación de una determinada área donde se necesite retirar los equipos para su protección u otras emergencias. Estas actividades programadas o emergentes deben ser asumidas por el PROVEEDOR sin costo adicional para COFIDE.
 - ✓ El PROVEEDOR deberá brindar información solicitada por auditoría externa o interna a través del encargado del servicio de COFIDE o a quien designe. Además, deberá disponer del personal para la verificación de esta información.
 - ✓ El PROVEEDOR deberá brindar el apoyo en eventos donde asista personal de COFIDE. El apoyo que se solicita no sólo abarca los equipos descritos, sino también equipos que se adquieran y/o se alquilen
 - ✓ Apoyo en actividades microinformáticas de COFIDE fuera de las instalaciones

c) Perfil 3 - Servicio de Soporte Nivel II – Gestión de Inventarios

El PROVEEDOR es responsable de brindar un soporte de campo que tenga las siguientes características principales:

- El servicio de soporte en sitio debe ser atendido por un representante de servicio del PROVEEDOR que se acerca al lugar de trabajo del usuario con la finalidad de:
 - Función principal: Control de Inventarios de Hardware y Software y de Garantía de Equipos y Soporte en Gestión de accesos
 - Función Secundaria: Actividades detalladas en el Perfil 2 – Servicio de Soporte Nivel 2
- El personal de Soporte en Sitio será residente fijo en las instalaciones de COFIDE.
- El personal que se especifica es el mínimo requerido, El PROVEEDOR deberá adicionar al personal que sea necesario para el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos por COFIDE.
- Sobre el Control de Inventarios de Hardware y Software y de Garantía de Equipos:
 - ✓ El PROVEEDOR es responsable de efectuar el seguimiento de todos los equipos de cómputo e información asociada al mismo, desde su ingreso a los almacenes de COFIDE, recepción, entrega al usuario, cambios efectuados en sus componentes y hasta su baja; tan pronto como éstos se produzcan.
 - ✓ El PROVEEDOR es responsable de administrar los almacenes de equipos computacionales destinados a planes de contingencia y respaldo de la plataforma tecnológica, así como de partes y componentes requeridos para el cumplimiento de sus tareas de soporte técnico.
 - ✓ El PROVEEDOR estará encargado de la gestión del control de inventarios de hardware (equipos, partes, piezas y consumibles) y de software de Cómputo Personal. Además se encargará de realizar el proceso de gestión respectivo para dar de alta o baja a un equipo en coordinación con los procedimientos que maneja COFIDE, así también, se encargará de la gestión de la garantía de los equipos.
 - ✓ La documentación del control de inventarios será proporcionada al PROVEEDOR ganador al inicio del servicio, el PROVEEDOR puede tomar como referencia la cantidad de equipos detallados en la situación actual.
 - ✓ El PROVEEDOR estará encargado de esta responsabilidad en las instalaciones del edificio administrativo y las oficinas descentralizadas y regionales. El PROVEEDOR se encargará de todos los bienes que son responsabilidad del departamento de TI (con código de inventario o no).
 - ✓ El PROVEEDOR brindará apoyo en el proceso de identificación de faltantes y en el saneamiento de las observaciones, documentando la información de su ubicación. Deberá ser informada a COFIDE al término de la tarea.
 - ✓ El PROVEEDOR deberá de manera permanente mantener actualizado el inventario de hardware y software de la Institución. En la cual deberán trabajar con los siguientes estándares:
 - Código SAP (caso bienes de COFIDE).
 - Código de activo (caso bienes arrendados)
 - Código de Inventario de COFIDE (caso bienes).
 - Número de Serie de fábrica del producto.
 - Descripción, Marca, Modelo, Color y Observaciones del bien o producto.
 - ✓ La documentación referida del proceso de Control de Inventarios de Hardware y Software y de Garantías, así como los roles y funciones involucrados para el escalamiento respectivo, será proporcionada al PROVEEDOR ganador al inicio del servicio.
 - ✓ COFIDE podrá solicitar en cualquier momento el estado del inventario de los bienes.
 - ✓ El PROVEEDOR deberá elaborar un procedimiento y un plan anual para la renovación y asignación de los activos tecnológicos de COFIDE, de acuerdo, a la antigüedad y estado de los equipos informáticos.

- ✓ El PROVEEDOR deberá contrastar el inventario microinformático con el inventario de control patrimonial de COFIDE con una frecuencia trimestral a fin de identificar a tiempo diferencias y tomar acciones correctivas.
 - ✓ El PROVEEDOR se encargará de la administración del inventario de todos los equipos de COFIDE (lo descrito en la situación actual más el incremento del 15% anual durante la duración del contrato). Además deberá manejar el inventario de los dispositivos móviles, Proyector multimedia, equipos de videoconferencia y equipos de los auditorios principales de la Sede COFIDE. El PROVEEDOR deberá realizar un inventario inicial de estos bienes y validarlo con el inventario de control patrimonial de COFIDE.
 - ✓ El PROVEEDOR deberá tener actualizado el inventario de Hardware, Software, ubicación y cambios en la configuración, además informar cualquier modificación y/o cambio. COFIDE considera que bastará con la información proporcionada para que El PROVEEDOR inicie sus actividades, pero éste deberá corroborar la información como máximo al mes de operaciones, de encontrarse diferencias tanto COFIDE como El PROVEEDOR deberán encontrar el porqué de tal diferencia y según ello COFIDE determinará la información válida.
 - ✓ COFIDE está facultado a efectuar cambios a los componentes de los equipos informáticos del contrato o adaptarle otros componentes, máquinas y/o dispositivos de igual o diferente marca suministrados por otras empresas; previo aviso al PROVEEDOR. COFIDE y El PROVEEDOR definirán un procedimiento de notificación de cambios para que la base de datos de HW y SW sea actualizada oportunamente.
- Sobre el Soporte en Gestión de Accesos:
 - ✓ COFIDE centraliza la gestión de accesos a sus aplicativos a través del aplicativo SUC (Sistema de Usuario Centralizado)
 - ✓ El PROVEEDOR es responsable de atender todas las solicitudes de gestión de usuarios que se soliciten para el aplicativo SUC

d) Perfil 4 - Administrador de Redes y Sistemas Operativos

El PROVEEDOR es responsable de asignar a administrador de redes y sistemas operativos para las siguientes actividades principales:

- El personal será residente fijo en las instalaciones de COFIDE.
- Apoyo en la gestión y control de la plataforma de virtualización de COFIDE, en coordinación y acuerdo con el equipo de plataforma tecnológica.
- Apoyo en gestionar y controlar la capacidad de los sistemas de almacenamiento de COFIDE, en coordinación y acuerdo con el equipo de plataforma tecnológica.
- Apoyo en la Administración de todo el equipamiento de hardware de las plataformas virtuales, almacenamiento y comunicación.
- Apoyo en implementar los procesos de contingencia, respaldo y recuperación de las aplicaciones a gestionar en entornos virtuales.
- Apoyo en el proceso de monitoreo y alertas de las plataformas virtuales, almacenamiento y comunicación.
- Apoyo en el soporte a las incidencias durante la operatividad de las plataformas virtuales, almacenamiento y comunicación.
- Apoyo en mejorar la gestión y seguridad de las plataformas virtuales, almacenamiento y comunicación.
- Atención de requerimientos emergentes asignados por el responsable del área de Plataforma Tecnológica.
- Apoyo en la administración de Switch Core, Firewall Fortinet y actividades de administración y monitoreo.
- Apoyo en el monitoreo de ancho de banda de internet con herramienta proporcionada por el servicio de internet de Cofide.
- Apoyo en la administración de la solución de red inalámbrica y actividades de monitoreo.

- Apoyo en la administración de Cloud Computing SaaS Office365 y actividades de monitoreo.
- Apoyo en la administración de Consola antivirus, antimalware y cifrado de laptops.
- Apoyo en la administración de Consola antispam y actividades de monitoreo.
- Apoyo en la administración de Consola IPS, actividades de monitoreo y bloqueo de ataques detectados.
- Apoyo en la administración de Consola de Proxy Server Forcepoint.
- Apoyo en la administración de bloqueo de puertos y dispositivos en las estaciones de trabajo.
- Apoyo en la administración de las firmas de los usuarios de Cofide en Microsoft Outlook.
- Apoyo en la administración de servidores Microsoft Windows Server y servidores Linux.
- Apoyo en la coordinación y supervisión de mantenimientos preventivos y correctivos de las soluciones y servicios TI que cuenta Cofide en el área de Plataforma Tecnológica.
- Administración de Consola SFTP Server-U y actividades de monitoreo.
- Apoyo en los despliegues de las aplicaciones de la fábrica de aplicaciones No SAP de Cofide a los ambientes de Calidad y producción en IIS y Apache.
- Realizar las diligencias propias de su función, fuera de la sede central de COFIDE, cuando aplique.

e) Perfil 5 - Operador de Data Center

El PROVEEDOR es responsable de brindar un recurso para la Operación del Data Center, según la necesidad de COFIDE, que cumpla con las siguientes actividades principales:

- Cumplir con los ANS de requerimientos y disponibilidad de sistemas.
- Velar por el correcto funcionamiento de la plataforma de respaldos.
- Controlar, monitorear y verificar la continuidad de la infraestructura del DataCenter.
- Custodiar los activos físicos responsabilidad del área de DataCenter.
- Operar de acuerdo a instructivos los sistemas de energía, clima y seguridad del DataCenter.
- Registrar todos los eventos del DataCenter (CCP y CCA) y mantener en línea las bitácoras de operaciones.
- Controlar y registrar los accesos al DataCenter.
- Controlar y registrar las actividades dentro del DataCenter.
- Ejecutar oportuna y correctamente los check list diarios de revisión y control
- Montaje o apoyo en el montaje de equipamiento en el DataCenter (CCP y CCA)
- Responder oportunamente los correos de los usuarios
- Atender y registrar oportunamente los requerimientos de Operación Básica de los usuarios
- Escalar, contactar e Informar oportunamente las anomalías o riesgos de la infraestructura o seguridad de los equipos del DataCenter (CCP y CCA).
- Mantener la documentación técnica y de contingencia actualizada y de rápido acceso.
- Mantener los planos e inventarios de equipos de infraestructura tecnológica del DataCenter (CCP y CCA) actualizados.
- Custodiar y mantener operativas las herramientas de trabajo
- Ejecutar o apoyar la ejecución de montaje/retiro de equipamiento desde el DataCenter (CCP y CCA).
- Ejecutar o apoyar la recepción/retiro de enlaces de carrier.
- Ejecutar o apoyar la ejecución (de acuerdo a instructivos) de trabajos de infraestructura.
- Estudiar y consultar las dudas que existan respecto a la información técnica y de operaciones
- Conocimiento de los procesos de negocio de la empresa

- Canalizar nuevas opciones técnicas o mejoras de la infraestructura y operaciones
- Conocer y respetar las normas de seguridad del área y de la empresa.
- Realizar las diligencias propias de su función, fuera de la sede central de COFIDE, cuando aplique (visitas a CCA, Operador Logístico de custodia de medios de respaldo).
- Apoyo en las actividades de soporte concernientes a SWIFT.
- Apoyo en las actividades relacionadas a la infraestructura tecnológica SAP y NO SAP.
- Apoyo en las actividades de soporte concernientes a infraestructura VM Ware.
- Apoyar en la coordinación de los mantenimientos correctivos y preventivos de la infraestructura tecnológica del DataCenter (CCP y CCA), Proceso de Respaldo de Información (Backup) y del Grupo electrógeno de CCP.
- Apoyar en las actividades programadas de pruebas de continuidad de negocio para el DataCenter (CCP y CCA).
- Mantener la información del proceso de respaldo de información (Backup) actualizada para poder ser presentada en el momento que se requiera.

f) Perfil 6 - Coordinador de Operaciones del Servicio

El PROVEEDOR es responsable de asignar a un coordinador del servicio con las siguientes características principales:

- Supervisar al personal a su cargo (evaluación de desempeño, plan de acción, capacitación, control de horas)
- Cumplir con los procedimientos de Mesa de Ayuda y asegurarse que su personal a cargo lo realice.
- Verificar el cumplimiento de los entregables y niveles del servicio.
- Seguimiento a las tareas asignadas por el Jefe de Proyecto a cada uno de sus colaboradores
- Seguimiento a las quejas y/o reclamos recibidos sobre los servicios atendidos.
- Detectar necesidades de capacitación de los miembros de su equipo.
- Emitir los informes de servicio solicitados en los entregables mensuales.
- Coordinar y participar en las reuniones internas del servicio.
- Asegurarse que su personal cuente con las herramientas e infraestructura necesarias para realizar sus funciones.
- Análisis de incidencias registradas para la gestión de problemas.
- Gestionar los activos de COFIDE (HW y SW), asignación, cambios y mantener el inventario actualizado.
- Identificar y entender las necesidades del negocio de la organización, para apoyar y contribuir al cumplimiento de sus objetivos.
- Realizar las diligencias propias de su función, fuera de la sede central de COFIDE, cuando aplique.

6.3 ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

a) Horario de Atención

HORARIO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO			
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3, 4, 5 y 6
Días de Disponibilidad	L-V	L-V	L-V
Hora Inicio	9 a.m.	9 a.m.	9 a.m.
Hora Fin	6 p.m.	6 p.m.	6 p.m.
Periodo de vigencia	36 meses		

COFIDE puede solicitar la atención fuera de los horarios establecidos para trabajos programados o incidentes de emergencia, en dichos casos se puede activar horas de la línea adicional o manejar un esquema de compensación según el acuerdo que se llegue con el PROVEEDOR para cada caso particular.

b) Definiciones

- **Tiempo de Respuesta oportuna**, se refiere al tiempo transcurrido desde el registro de la llamada en el centro de servicios o punto de contacto del PROVEEDOR, hasta la asignación y presencia del especialista encargado en atender el incidente. Durante esta interacción se indicará la prioridad del incidente.
- **Prioridad del incidente**, se refiere al sentido de urgencia que se debe tomar en consideración al incidente reportado.
 - ✓ **Prioridad Alta:** Incidente presentado en un servicio de alta criticidad según lo definido por COFIDE. No se cuenta con solución alterna inmediata.
 - ✓ **Prioridad Media:** Incidente presentado en un servicio de media criticidad según lo definido por COFIDE. Se cuenta con solución alterna inmediata.
 - ✓ **Prioridad baja:** Incidente presentado en un servicio de baja criticidad según lo definido por COFIDE.
- **Tiempo de solución oportuna**, es el tiempo transcurrido entre la comunicación al PROVEEDOR de la existencia del mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte de COFIDE y la reparación y puesta en funcionamiento del(los) mismo(s) a satisfacción de COFIDE.

GESTIÓN DE INCIDENTES			
	Prioridad Alta	Prioridad Media	Prioridad Baja
Tiempo Respuesta Incidentes	20 minutos	35 minutos	1 hora
Tiempo Solución Incidentes	2 hora	8 horas	16 horas
Periodo de vigencia	36 meses		
Número de atenciones contratadas	Ilimitadas		

GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS		
	Normal	De Emergencia
Tiempo de respuesta	1 horas	30 minutos
Tiempo de ejecución	8 horas	4 horas
Periodo de vigencia	36 meses	

Exclusiones

- Atenciones cuyos tiempos de respuesta y de solución fueron previamente acordados con el usuario.
- Incidencias fuera del horario de atención definido.
- Trabajos que dependen de un proveedor tercero.
- Trabajos de transferencia de data, pero estos deberán ser realizados en el día de la atención.

c) Umbrales de Niveles de Servicio

Tiempo Respuesta Incidentes	Cantidad de incidentes respondidos oportunamente / Cantidad total de incidentes	90%		
Tiempo Solución Incidentes	Cantidad de incidentes prioridad Alta resueltos oportunamente / Cantidad total de incidentes prioridad Alta	90%		
Tiempo Solución Requerimientos	Cantidad de requerimientos resueltos oportunamente / Cantidad total de requerimientos	80%		
Tasa de Resolución de Tickets en Primer Nivel	Número total de tickets resueltos en Nivel 1 sin escalamiento a Nivel 2 o Nivel 3 / Número total de tickets registrados y resolubles en Nivel 1	Año 1	Año 2	Año 3
		55%	70%	90%

d) Vigencia y Frecuencia de Monitoreo Acuerdos de Niveles Servicio (ANS)

Etapas de Marcha Blanca	2 meses (Contados luego de terminada la Etapa Pre Operativa)
Frecuencia de Medición	Mensual

e) Penalidades

ANS	Cálculo de la Penalidad Mensual
Tiempo Respuesta Incidentes	1% Facturación Mensual
Tiempo Solución Incidentes	3% Facturación Mensual
Tiempo Solución Requerimientos	3% Facturación Mensual
Tasa de Resolución de Tickets en Primer Nivel	1% Facturación Mensual

La aplicación de las penalidades se validará sobre el reporte de Resultados de los ANS solicitado en el informe de gestión del servicio que debe ser proporcionado por el PROVEEDOR por cada período y se aplicará la penalidad únicamente a los ANS que no cumplan con el umbral que le corresponda según lo especificado en las Bases.

Adicionalmente, se incluirá en el informe mensual un acápite adicional sobre el reporte de Reemplazo de Personal Clave en el periodo si correspondiera, donde se pueda validar la aplicación de las penalidades sobre este concepto.

6.4 ETAPAS DEL SERVICIO

El PROVEEDOR del servicio debe considerar las siguientes etapas del servicio:

	Mes del Servicio																																						
	-1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
Etapas Pre Operativa																																							
Marcha Blanca																																							
Etapas Operativa																																							
Cierre y Transferencia																																							

6.4.1 Etapa Pre Operativa:

Esta etapa se inicia al día útil siguiente de la firma del contrato, en esta etapa el PROVEEDOR realizará la gestión de la Transición de Entrada. Específicamente, el PROVEEDOR realizará las siguientes actividades:

a. Gestión del Proyecto

El PROVEEDOR será responsable de las siguientes actividades:

- Designará a un jefe de proyecto que tendrá la responsabilidad general de la gestión de la Transición de Entrada.
- Entregará un Plan de Transición que incluyen todas las actividades necesarias para la transición, entregables, la planificación de las fechas, hitos y responsables.
- Identificará, supervisará y gestionará de manera proactiva cualquier riesgo o problema significativo en relación con la transición.
- Supervisará el progreso de todas las tareas y responsabilidades de transición (ya sea la responsabilidad del PROVEEDOR, COFIDE o un tercero) en comparación con el Plan de Transición de Entrada y elevará de inmediato a COFIDE toda falla en la realización de tareas y responsabilidades, incluso fallas de COFIDE o Terceros.
- Resolverá los Incidentes o Problemas que surjan con respecto a la Transición de Entrada.
- Ofrecerá a COFIDE un informe quincenal del progreso detallado durante la transición, que describirá lo siguiente:
 - ✓ Un resumen de nivel ejecutivo del progreso de la Transición hasta la fecha, lo que incluye un plan resumido y actualizado del proyecto y los aspectos destacados del proyecto;
 - ✓ Un diagrama de Gantt actualizado, en el que se detalla el estado de las actividades de transición;
 - ✓ Un listado de todos los Entregables y los Hitos de la Transición y su estado.
 - ✓ Un listado de todos los problemas no resueltos relacionados con la ejecución del Plan de Transición.
 - ✓ El estado de cualquiera de los riesgos identificados en la Transición, así como también los pasos seguidos para mitigar tales riesgos.

b. Transferencia de Conocimiento

Uno de los factores clave para el éxito de este servicio es una correcta transferencia de conocimiento del servicio actual hacia los recursos del PROVEEDOR. El PROVEEDOR es responsable de una eficiente transferencia del conocimiento para lo cual realizará como mínimo las siguientes actividades:

- Plan de Transferencia de conocimientos del servicio actual.
- Identificación y Revisión del backlog de incidentes y requerimientos pendientes relacionados con el servicio para definir su priorización de atención previa aprobación de COFIDE.
- Toma de conocimiento y difusión a su personal, de las normas y políticas aplicables de COFIDE.
- Revisión de los procesos, procedimientos y planes actuales para la gestión de del servicio en COFIDE.

- Definición y/o Actualización de los procesos, procedimientos y planes para la gestión del servicio en los casos que aplique previa aprobación de COFIDE.
- Revisión de la herramienta para la gestión del Servicio (ARANDA Service Desk).
- Propuesta de mejoras en la herramienta de gestión del servicio.
- Revisión de Indicadores del Servicio, así como los Niveles de servicio definidos en el servicio actual.
- Plan de implementación de las actualizaciones y/o definiciones de los procedimientos de gestión del servicio que apliquen. Incluir los cambios en la herramienta, si aplica
- Presentación y Capacitación de los procedimientos y planes ajustados para la Gestión del servicio.
- Toma de Inventario General de hardware y software a gestionar.

6.4.2 Etapa Operativa

A partir de esta etapa empieza a correr el plazo de 36 meses del servicio contratado, en esta etapa el PROVEEDOR será responsable de todo lo mencionando en la sección de alcance y del cumplimiento de los ANS estipulados en el presente documento.

6.4.3 Etapa de Cierre y Transferencia

Durante este periodo, el proveedor del servicio (dentro de los últimos 2 meses del servicio) deberá brindar facilidades a fin de permitir la transición ordenada y eficiente de los Servicios de Asistencia para Finalización a COFIDE o al Tercero que éste nomine, se incluye actividades tales como: Reuniones de trabajo propias del cierre y transferencia del servicio, respuesta a consultas basadas en la infraestructura, así como el traslado de información, según corresponda, a otra infraestructura distinta a la ofertada por el proveedor.

Todo esto con la finalidad de que pueda realizarse una correcta transición y mudanza de los servicios (configuraciones, información, etc.) y equipamiento de COFIDE hacia una nueva contratación.

Las reuniones propias de esta etapa, serán lideradas y coordinadas por personal de COFIDE, las veces que sean necesarias para asegurar la etapa de este servicio.

7. CONDICIONES DEL SERVICIO

a) Reportes del Servicio

El PROVEEDOR deberá definir e implementar Dashboards o representaciones gráficas de los principales indicadores (KPI), esta labor se deberá realizar en coordinación con COFIDE, cuando menos se deben implementar los siguientes:

- Tablero de Tickets registrados, anulados, atendidos y pendientes por grupo de resolución de incidentes. Permitiendo seleccionar un mes en específico y el histórico.
- Tasa promedio mensual de incidentes y requerimientos. Permitiendo seleccionar un mes en específico y el histórico.
- Tablero de Tickets pendientes por grupo de resolución de requerimientos
- Incidentes por prioridad. Permitiendo seleccionar un mes en específico y el histórico.
- Cantidad de tickets de incidentes. Permitiendo seleccionar un mes en específico y el histórico.
- Cantidad de tickets de requerimientos. Permitiendo seleccionar un mes en específico y el histórico.
- Porcentaje de tickets por tipo de contacto. Permitiendo seleccionar un mes en específico y el histórico.
- Porcentaje de tickets solucionados por primer, segundo, tercer nivel y otros grupos resolutores. Permitiendo seleccionar un mes en específico y el histórico.
- Gráfico de Tendencia de los incidentes y requerimientos
- Cumplimiento de los ANS
- Reporte de cantidad de incidentes y requerimientos por categoría de servicio.

- Cantidad de tickets por especialista.
- Los informes, dashboards y/o consultas deben utilizar la información registrada en la herramienta ARANDA
- COFIDE cuenta con licenciamiento para PowerBI, herramienta que se puede utilizar para la implementación

b) Comités del Servicio

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 PROVEEDOR, para lo cual, se llevará a cabo un comité Ejecutivo, 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 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
- Ejecutivo de Infraestructura y Proyectos Especiales de COFIDE.
- Analista/Asistente de Gestión de Infraestructura Tecnológica.
- El Coordinador de Operaciones del Servicio del PROVEEDOR

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 de que COFIDE lo considere necesario.

Las reuniones del Comité Ejecutivo se realizarán en las oficinas de COFIDE o de manera virtual (sesión virtual), este comité se reunirá mensualmente y actuará como secretario el Coordinador de Operaciones del Servicio del PROVEEDOR, quien registrará en actas los temas tratados y acuerdos expresados por ambas Partes.

Son funciones de este Comité:

- Velar por el cumplimiento del alcance del presente servicio.
- Revisar los resultados de los ANS y definir los planes de mejora propuestos por el PROVEEDOR.
- Revisar la facturación mensual.
- Hacer seguimiento a los tickets pendientes.
- Definir acciones de mejora continua para el servicio
- Cualquier inquietud o necesidad de alguna de las Partes.

Es responsabilidad del PROVEEDOR ante el Comité Ejecutivo:

- Asegurar la correcta prestación de los servicios y el cumplimiento de los compromisos acordados.
- Comprometer fechas de cierre para los tickets pendientes.
- Proponer planes de acción ante la pérdida de algún ANS.
- Presentar acciones de mejora continua.

Es responsabilidad del Coordinador de Operaciones del Servicio designado por el PROVEEDOR:

- Representar al Servicio en todos los aspectos referidos al contrato.
- Representar al Servicio en las reuniones del Comité Ejecutivo.
- Informar periódicamente al Comité Ejecutivo 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 PROVEEDOR.
- Realizar la gestión de cambios del contrato definido en el Apéndice Gestión de Cambios al Contrato y en conformidad al Reglamento de Contrataciones de COFIDE
- Velar por la adopción y mejora del Catálogo de Servicios desarrollado por COFIDE, el cual deberá contener toda la información referente a los servicios que los usuarios deben conocer para asegurar un buen entendimiento entre éstos y la organización TI de COFIDE
- Velar por que todo incidente, cambio o requerimiento solicitado al centro de atención sea registrado en la herramienta y cuenta con un número de ticket correspondiente

c) De los recursos que proporciona COFIDE

Durante el periodo de ejecución del servicio COFIDE proporcionará en sesión en uso al CONTRATISTA el espacio físico, los muebles y accesorios, la conexión a la red, PCs, servidores, acceso a internet y anexo telefónico. La distribución de estos recursos se hará de acuerdo a lo que defina COFIDE.

d) 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.

Continuidad del Servicio

EL CONTRATISTA:

- Se compromete al cumplimiento de la prestación del servicio de manera continua.
- Debe presentar sus planes de continuidad cuando COFIDE se lo solicite, durante el periodo de contratación del servicio, a fin de informar la forma en que mantendrá la disponibilidad de los servicios ante la ocurrencia de desastres.

Responsabilidad del Proveedor

EL CONTRATISTA:

- Debe responder por los errores, negligencia y otras fallas operativas en la prestación del servicio.
- En caso aplique, debe cumplir con los requisitos legales aplicables en materia de la Ley De Datos Personales.
- Debe permitir la auditoría sobre los aspectos del servicio tercerizado contratado, a través de COFIDE o la contratación de servicios de terceros y de ser requerido por los reguladores.

8. GESTIÓN DEL PERSONAL

8.1 DE LAS CONDICIONES LABORALES

El personal que realizará la prestación del presente servicio tiene como empleador al PROVEEDOR, quien asume el pago de todos los derechos laborales individuales y colectivos establecidos en la normativa vigente; en consecuencia, dicho personal no está sujeto a subordinación por parte de COFIDE.

EL PROVEEDOR es el único responsable del pago de las retribuciones, remuneraciones, beneficios o cualquier otra suma que corresponda ser pagada a los especialistas que propone para la prestación de los servicios.

Para el caso del personal clave del servicio, la empresa está obligada a pagar a su personal puntualmente, como máximo al día 30 de cada mes, y sus gratificaciones el 15 de julio y 15 de diciembre de acuerdo a Ley 27735 y su Reglamento. El PROVEEDOR asumirá los gastos directos e indirectos que se realicen para cumplir con el servicio contratado tales como: Pago de Remuneraciones, Beneficios Sociales, Leyes Sociales y todo gasto que fuera necesario hacer en tal sentido, los mismos que son de exclusividad y competencia de la empresa.

El pago debe ser puntual, tanto para sus haberes como por sus demás beneficios sociales, que por Ley corresponde (sueldo básico, sobre tiempos, bonificación extraordinaria, asignación familiar, afp/onp, cts, etc.).

Asimismo, el personal destacado debe estar correctamente identificado con sus respectivos fotocheck, y respetar las normas de vestimenta de COFIDE.

EL PROVEEDOR debe cumplir con la normativa vigente de seguridad y salud en el trabajo. El PROVEEDOR deberá proporcionar a COFIDE la documentación y/o información de su personal o situación laboral del mismo, tales como: boletas de pago, asistencia, contratos de trabajo, pago de seguros o similares, ante cualquier requerimiento originado por una solicitud de una entidad gubernamental o cuando COFIDE lo estime conveniente.

8.2 DE LA GESTIÓN DEL PERSONAL

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 contratados, 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 de 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.

COFIDE no aceptará que los servicios requeridos en el presente contrato, se ejecuten con personal que se encuentre realizando prácticas profesionales o pre-profesionales. El postor deberá enviar el CV documentado de todo el personal propuesto para el mencionado servicio.

El personal presentado en la propuesta técnica del servicio, podrá ser reemplazado a la firma del contrato, siempre y cuando cumplan con el perfil especificado en las bases.

Asimismo, durante el contrato, el personal sólo podrá ser reemplazado por causas justificables aceptadas por la Corporación, y siempre que medie un aviso previo formal de veinte (20) días calendarios de anticipación como mínimo. La etapa de transferencia con el nuevo recurso no deberá ser menor a siete (7) días calendario.

Para la ausencia de personal por casos fortuitos o de fuerza mayor, el reemplazo será de la siguiente manera:

- Perfil 1, 2 , 4 y 5: Como máximo 7 días calendarios.
- Perfil 3: Como máximo 30 días calendarios.

Para los periodos programados de ausencia mayores a una (01) semana del recurso asignado, por ejemplo, las vacaciones, el CONTRATISTA deberá garantizar la continuidad y niveles del servicio contratados con la reposición del recurso respectivo, manteniendo los requerimientos del perfil afectado. Para ello, podrá considerar un período de transferencia de conocimiento, previo a la ausencia del recurso, para minimizar afectaciones por el cambio. Este periodo de transferencia de conocimiento será libre de costo para COFIDE.

Cuando COFIDE requiera contar o utilizar las horas adicionales para alguno de los perfiles, el CONTRATISTA tendrá como máximo 30 días calendarios para la presentación de la documentación que acredite el perfil mínimo requerido en los presentes términos de referencia para su evaluación.

El CONTRATISTA deberá presentar al personal de la LINEA ADICIONAL requerido en las instalaciones de COFIDE como máximo en 7 días calendarios luego de la aceptación por parte de COFIDE.

9. OTRAS PENALIDADES

Reemplazo de personal clave	Cálculo de la Penalidad por incumplimiento
Un día de atraso	10% de una UIT
Dos días de atraso	20% de una UIT
Tres días de atraso	30% de una UIT
De 4 a más días de atraso	15% de una UIT adicional por día atrasado

La aplicación de las penalidades se validará sobre el reporte de Resultados de los ANS solicitado en el informe de gestión del servicio que debe ser proporcionado por el PROVEEDOR por cada período y se aplicará la penalidad únicamente a los ANS que no cumplan con el umbral que le corresponda según lo especificado en las Bases

Adicionalmente, se incluirá en el informe mensual un acápite adicional sobre el reporte de Reemplazo de Personal Clave en el periodo si correspondiera, donde se pueda validar la aplicación de las penalidades sobre este concepto.

10. ENTREGABLES

Etapas del Servicio	Entregable	Plazo
Etapas Pre Operativa	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Transición de Entrada Matriz de Riesgos de la Transición Plan de Transferencia de Conocimiento Procesos documentados: <ul style="list-style-type: none"> Gestión de Incidentes Gestión de Requerimientos Gestión de Problemas Acta de Inicio de la Etapa Operativa 	60 días calendarios contados a partir del día siguiente de la firma del contrato.
Etapas Operativa	<ul style="list-style-type: none"> Informe mensual del Servicio, que incluya: <ul style="list-style-type: none"> Reporte de consumo de horas y facturación Resultados de los ANS y penalidades si aplica Reporte de Incidentes Reporte de Requerimientos 	15 días calendarios contados a partir del día siguiente de finalizado el mes de servicio. Durante los 36 meses de la Etapa Operativa
Etapas Cierre y Transferencia	<ul style="list-style-type: none"> Participación de Reuniones de Trabajo a demanda definidas por COFIDE 	Dentro de los últimos 2 meses del servicio

11. PLAZO DEL SERVICIO

El plazo del servicio comprende **36 meses**, y está comprendido a partir de la firma del **Acta de Inicio de la Etapa Operativa**.

12. FORMA DE PAGO

El presente servicio se pagará en **36 cuotas mensuales iguales**, posterior a la entrega de la documentación exigida en el numeral 10 Entregables (Etapa Operativa) y de otorgada la conformidad.

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

- Entregables según términos de referencia o especificaciones técnicas.
- Informe de supervisión suscrito por el Área Usuaria sobre el cumplimiento de las condiciones del contrato (se emite a la culminación de cada etapa, tramo, pago y/o finalización del servicio).
- Acta de conformidad suscrita por el Área Usuaria.
- Comprobante de pago.

13. GARANTÍA

No aplica.

14. DEPENDENCIA ENCARGADA DE DAR LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad del servicio será otorgada por la Gerencia de Gestión Humana y Administración previo VºBº del Subgerente del Dpto. de TI.

15. ADECUACIÓN A PROTOCOLOS SANITARIOS (SOLO EN CASO DE QUE AMERITE REALIZAR TRABAJO PRESENCIAL)

El PROVEEDOR es responsable del cumplimiento de los siguientes puntos:

Para persona jurídica:

Documentos obligatorios:

- Remitir Declaración Jurada comprometiéndose a cumplir con la normativa vigente, y posteriores modificaciones, relacionadas a la vigilancia, prevención y control de la COVID 19 en el trabajo.

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 y los demás procedimientos y estándares de SST de acuerdo al tipo de actividad a realizar.

Equipos de protección:

- El contratista deberá asegurar que el personal que ingresará a la sede central de COFIDE cuente con sus EPP de acuerdo con el nivel de riesgo de los puestos de trabajo.

A la firma del contrato:

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

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Soporte Nivel I</u> <u>Requisitos:</u></p> <p>Mínimo titulado en nivel técnico.</p> <p>Carreras de: Sistemas y/o, Sistemas e Informática y/o Sistemas y Cómputo y/o Sistemas Computarizados y/o Sistemas Empresariales y/o Sistemas de Información y/o Software y/o Computación e Informática y/o Computación y Sistemas y/o Computación y de Sistemas Operativos y/o Informática y/o Informática y de Sistemas y/o Estadística e informática y/o Empresarial y de Sistemas y/o Tecnologías de la Información y/o Redes y Comunicaciones y/o Redes y Conectividad y/o Redes y Comunicaciones de Datos y/o, Administración de Redes y Comunicaciones y/o Telecomunicaciones y/o Telecomunicaciones y Redes y/o Electrónica y/o Electrónica de Sistemas Computarizados y/o Electrónica y Telecomunicaciones y/o Electrónica con mención en Telecomunicaciones y/o Ciberseguridad y/o Seguridad Informática y/o Administración y Sistemas y/o Industrial y de Sistemas y/o Industrial.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El título 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> <div data-bbox="336 1122 1366 1267" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Importante para la Entidad</p> <p><i>El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.</i></p> </div> <p>En caso el título 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> <p><u>Soporte Nivel II</u> <u>Requisitos:</u></p> <p>Mínimo titulado en nivel Técnico.</p> <p>Carreras de: Sistemas y/o, Sistemas e Informática y/o Sistemas y Cómputo y/o Sistemas Computarizados y/o Sistemas Empresariales y/o Sistemas de Información y/o Software y/o Computación e Informática y/o Computación y Sistemas y/o Computación y de Sistemas Operativos y/o Informática y/o Informática y de Sistemas y/o Estadística e informática y/o Empresarial y de Sistemas y/o Tecnologías de la Información y/o Redes y Comunicaciones y/o Redes y Conectividad y/o Redes y Comunicaciones de Datos y/o, Administración de Redes y Comunicaciones y/o Telecomunicaciones y/o Telecomunicaciones y Redes y/o Electrónica y/o Electrónica de Sistemas Computarizados y/o Electrónica y Telecomunicaciones y/o Electrónica con mención en Telecomunicaciones y/o Ciberseguridad y/o Seguridad Informática y/o Administración y Sistemas y/o Industrial y de Sistemas y/o Industrial.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El título 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> <div data-bbox="336 2011 1366 2130" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Importante para la Entidad</p> <p><i>El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título</i></p> </div>

profesional requerido.

En caso el título 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.

Soporte Nivel II – Gestión de Inventarios

Requisitos:

Mínimo titulado en nivel Técnico.

Carreras de: Sistemas y/o, Sistemas e Informática y/o Sistemas y Cómputo y/o Sistemas Computarizados y/o Sistemas Empresariales y/o Sistemas de Información y/o Software y/o Computación e Informática y/o Computación y Sistemas y/o Computación y de Sistemas Operativos y/o Informática y/o Informática y de Sistemas y/o Estadística e informática y/o Empresarial y de Sistemas y/o Tecnologías de la Información y/o Redes y Comunicaciones y/o Redes y Conectividad y/o Redes y Comunicaciones de Datos y/o, Administración de Redes y Comunicaciones y/o Telecomunicaciones y/o Telecomunicaciones y Redes y/o Electrónica y/o Electrónica de Sistemas Computarizados y/o Electrónica y Telecomunicaciones y/o Electrónica con mención en Telecomunicaciones y/o Ciberseguridad y/o Seguridad Informática y/o Administración y Sistemas y/o Industrial y de Sistemas y/o Industrial.

Acreditación:

El título 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.

Importante para la Entidad

El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.

En caso el título 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.

Soporte Nivel III – Administrador de redes y sistemas operativos

Requisitos:

Mínimo bachiller Universitario

Carreras de: Ing. de Sistemas y/o, Ing. de Sistemas e Informática y/o Ing. de Sistemas y Cómputo y/o Ing. de Sistemas Computarizados y/o Ing. de Sistemas Empresariales y/o Ing. de Sistemas de Información y/o Ing. de Software y/o Ing. de Computación e Informática y/o Ing. de Computación y Sistemas y/o Ing. de Computación y de Sistemas Operativos y/o Ing. Informática y/o Ing. Informática y de Sistemas y/o Ing. de Estadística e informática y/o Ing. Empresarial y de Sistemas y/o Ing. de Tecnologías de la Información y/o Ing. de Redes y Comunicaciones y/o Ing. de Redes y Conectividad y/o Ing. de Redes y Comunicaciones de Datos y/o, Ing. de Administración de Redes y Comunicaciones y/o Ing. de Telecomunicaciones y/o Ing. de Telecomunicaciones y Redes y/o Ing. Electrónica y/o Ing. Electrónica de Sistemas Computarizados y/o Ing. Electrónica y Telecomunicaciones y/o Ing. Electrónica con mención en Telecomunicaciones y/o Ing. de Ciberseguridad y/o Ing. de Seguridad Informática y/o Ing. de Administración y Sistemas y/o Ing. Industrial y de Sistemas y/o Ing. Industrial.

Acreditación:

El título 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.

Importante para la Entidad

El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.

En caso el título 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.

Soporte Nivel III – Operador de Datacenter

Requisitos:

Mínimo bachiller Universitario

Carreras de: Ing. de Sistemas y/o, Ing. de Sistemas e Informática y/o Ing. de Sistemas y Cómputo y/o Ing. de Sistemas Computarizados y/o Ing. de Sistemas Empresariales y/o Ing. de Sistemas de Información y/o Ing. de Software y/o Ing. de Computación e Informática y/o Ing. de Computación y Sistemas y/o Ing. de Computación y de Sistemas Operativos y/o Ing. Informática y/o Ing. Informática y de Sistemas y/o Ing. de Estadística e informática y/o Ing. Empresarial y de Sistemas y/o Ing. de Tecnologías de la Información y/o Ing. de Redes y Comunicaciones y/o Ing. de Redes y Conectividad y/o Ing. de Redes y Comunicaciones de Datos y/o, Ing. de Administración de Redes y Comunicaciones y/o Ing. de Telecomunicaciones y/o Ing. de Telecomunicaciones y Redes y/o Ing. Electrónica y/o Ing. Electrónica de Sistemas Computarizados y/o Ing. Electrónica y Telecomunicaciones y/o Ing. Electrónica con mención en Telecomunicaciones y/o Ing. de Ciberseguridad y/o Ing. de Seguridad Informática y/o Ing. de Administración y Sistemas y/o Ing. Industrial y de Sistemas y/o Ing. Industrial.

Acreditación:

El título 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.

Importante para la Entidad

El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.

En caso el título 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.

Coordinador de operaciones del servicio

Requisitos:

Mínimo Titulado en nivel Universitario.

Carreras de: Ing. de Sistemas y/o, Ing. de Sistemas e Informática y/o Ing. de Sistemas y Cómputo y/o Ing. de Sistemas Computarizados y/o Ing. de Sistemas Empresariales y/o Ing. de Sistemas de Información y/o Ing. de Software y/o Ing. de Computación e Informática y/o Ing. de Computación y Sistemas y/o Ing. de Computación y de Sistemas Operativos y/o Ing. Informática y/o Ing. Informática y de Sistemas y/o Ing. de Estadística e informática y/o Ing. Empresarial y de Sistemas y/o Ing. de Tecnologías de la Información y/o Ing. de Redes y Comunicaciones y/o Ing. de Redes y Conectividad y/o Ing. de Redes y Comunicaciones de Datos y/o, Ing. de Administración de Redes y Comunicaciones y/o Ing. de Telecomunicaciones y/o Ing. de Telecomunicaciones y Redes y/o Ing. Electrónica y/o Ing. Electrónica de Sistemas Computarizados y/o Ing. Electrónica y Telecomunicaciones y/o Ing. Electrónica con mención en Telecomunicaciones y/o Ing. de Ciberseguridad y/o Ing. de Seguridad Informática y/o Ing. de Administración y Sistemas y/o Ing. Industrial y de Sistemas y/o Ing. Industrial.

Acreditación:

El título 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.

Importante para la Entidad

El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.

	<p>En caso el título 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>
A.2	<p>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</p> <p><u>Soporte Nivel I</u> Requisitos: Mínima de 02 años como soporte de primer Nivel y/o soporte de Nivel 1 y/o soporte telefónico y/o soporte remoto y/o soporte online y/o Especialista de Service Desk y/o Soporte Técnico y/o Mesa de Ayuda y/o Analista de Mesa de Ayuda y/o Técnico de Soporte y/o Soporte Microinformático.</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento. En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo. Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas. Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases. </div> <p><u>Soporte Nivel II</u> Requisitos: Mínima de 03 años como soporte de segundo Nivel y/o soporte de Nivel 2 y/o soporte en sitio y/o soporte presencial y/o soporte técnico y/o especialista de Soporte de Service Desk y/o Soporte Técnico y/o Mesa de Ayuda y/o Analista de Mesa de Ayuda y/o Técnico de Soporte y/o Soporte Microinformático.</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento. En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo. </div>

- Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.
- Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.

Soporte Nivel II – Gestión de Inventarios

Requisitos:

Mínima de 03 años como soporte de segundo Nivel y/o soporte de Nivel 2 y/o soporte en sitio y/o soporte presencial y/o soporte técnico y/o especialista de Soporte de Service Desk y/o Soporte Técnico y/o Mesa de Ayuda y/o Analista de Mesa de Ayuda y/o Técnico de Soporte y/o Soporte Microinformático.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

Acreditación:

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

Importante

- Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.
- En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.
- Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.
- Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.

Soporte Nivel III – Administrador de redes y sistemas operativos

Requisitos:

Como mínimo 3 años de experiencia en administración de sistemas Operativos.

Acreditación:

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

Acreditación:

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

Importante

- *Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.*
- *En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.*
- *Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.*
- *Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.*

Soporte Nivel III – Operador de Datacenter

Requisitos:

Como mínimo 3 años de experiencia como Monitoreo de centro de datos y/u Operador de Data Center y/u Operador de sala de servidores y/u Operador de Sistemas y/u Operador de Sistemas Senior.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

Acreditación:

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

Importante

- *Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.*
- *En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.*
- *Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.*
- *Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.*

Soporte Nivel III - Coordinador de operaciones del servicio

Requisitos:

Experiencia de 5 años como mínimo supervisando servicios de Mesas de ayuda TI y/o Centro de Servicios TI y/o Service desk y/o Helpdesk y/o como Supervisor de Servicios de Service Desk Senior y/o Supervisor de Servicios de Mesa de Ayuda Senior y/o Supervisor de Servicios de Service Desk y/o Supervisor de Servicios de Mesa de Ayuda.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

	<p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.</i> • <i>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</i> • <i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i> • <i>Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</i> </div>
B	<p>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 6'500,000.00 (Seis millones quinientomil Nueve Millones de Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares al servicio de Help Desk:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de mesa de ayuda y/o - Servicio de soporte técnico de usuario final y/o - Servicio de Centro de Servicios TI y/o - Service Desk y/o - Outsourcing de service desk y/o - Servicio de Gestión de Incidencias, Gestión de Requerimientos, Gestión de Niveles de Servicio y Gestión de Cambios y/o - Servicio de atención a usuarios y/o - Centro de gestión personalizado y/o - Centro de gestión personalizado en sistemas de comunicación y servicio integral de mesa de ayuda y/o - Servicio de explotación y control de sistemas informáticos e infraestructuras telemáticas y/o - Servicio de equipamiento tecnológico y mesa de administración de servicios. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago⁹, correspondientes a un máximo de veinte</p>

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

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

(20) contrataciones.

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

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

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

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

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

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

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

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

Importante

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

Importante

- *Si como resultado de una consulta u observación corresponde precisarse o ajustarse el requerimiento, se solicita la autorización del área usuaria y se pone de conocimiento de tal hecho a la dependencia que aprobó el expediente de contratación, de conformidad con el numeral 72.3 del artículo 72 del Reglamento.*
- *El cumplimiento de los Términos de Referencia se realiza mediante la presentación de una*

"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".

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 = Oferta P _i = Puntaje de la oferta a evaluar O _i = Precio i O _m = Precio de la oferta más baja PMP = Puntaje máximo del precio 97 puntos
B. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y SOCIAL		
<u>Evaluación:</u> Se evaluará que el postor cuente con una (1) práctica de sostenibilidad ambiental o social En caso que el postor se presente en consorcio, cada uno de sus integrantes, debe acreditar alguna de las prácticas de sostenibilidad ambiental o social para obtener el puntaje.		Acredita una (1) de las prácticas de sostenibilidad 3 puntos No acredita ninguna práctica en sostenibilidad 0 puntos
<u>Práctica:</u> Certificación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo <u>Acreditación:</u> Copia simple del certificado que acredita que se ha implementado un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo acorde con la norma OHSAS 18001:2007 ¹⁰ o norma que la sustituya (ISO 45001:2018), o con la Norma Técnica Peruana equivalente (NTP-ISO 45001:2018), cuyo alcance o campo de aplicación considere Servicio de Centro de Computo y/o Datacenter ^{11 12} El certificado debe haber sido emitido por un Organismo de Certificación acreditado para dicho sistema de		

¹⁰ En marzo de 2018 se aprobó la norma ISO 45001:2018 que reemplaza la norma OHSAS 18001:2007. Cabe precisar que el periodo de migración durará tres años, por lo que el certificado en OHSAS 18001 tendrá vigencia hasta marzo de 2021.

¹¹ Respecto de la definición del alcance o campo de aplicación del certificado en función al objeto de contratación, se describe a manera de ejemplo la contratación de servicios de limpieza que, por la particularidad del mismo, es importante tomar en cuenta el ámbito geográfico en el alcance. Así, se pueden considerar términos como: "limpieza de instalaciones en la ciudad de...", "limpieza de centros educativos en las ciudades de...", "limpieza de edificaciones en la provincia de...", "limpieza de ambientes hospitalarios en el departamento de...", "limpieza de centros educativos en la Región de...", "limpieza de instalaciones a nivel nacional", entre otros.

¹² El postor en su oferta podrá acompañar el certificado con documentación complementaria emitida por la misma Entidad certificadora para precisar el alcance de su certificación; la cual debe corresponder a la sede que efectuará la prestación.

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
gestión, ya sea ante el INACAL (antes INDECOPI) u otro organismo acreditador que cuente con reconocimiento internacional. ¹³	
El referido certificado debe corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación ¹⁴ , y estar vigente ¹⁵ a la fecha de presentación de ofertas.	
<u>Práctica:</u>	
Certificación del sistema de gestión de la responsabilidad social	
<u>Acreditación:</u>	
Copia simple del certificado que acredita que se ha implementado un sistema de gestión de la responsabilidad social acorde con el estándar SA 8000:2014 ¹⁶ .	
El certificado debe haber sido emitido por un Organismo de Certificación acreditado ante el "Social Accountability Accreditation Services" (SAAS).	
El referido certificado debe corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación ¹⁷ , y estar vigente ¹⁸ a la fecha de presentación de ofertas.	
<u>Práctica:</u>	
Certificación del sistema de gestión ambiental.	
<u>Acreditación:</u>	
Copia simple del certificado que acredita que se ha implementado un sistema de gestión ambiental acorde con la norma ISO 14001:2015 o con la Norma Técnica Peruana equivalente (NTP-ISO 14001:2015), cuyo alcance o campo de aplicación considere Servicio de Centro de Computo y/o Datacenter ^{19 20} .	
El certificado debe haber sido emitido por un Organismo de Certificación acreditado para dicho sistema de gestión, ya sea ante el INACAL (antes INDECOPI) u otro organismo acreditador que cuente con reconocimiento internacional ²¹ .	

¹³ Sea firmante/signatario del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (MLA) del International Accreditation Forum-IAF (<http://www.iaf.nu>) o del InterAmerican Accreditation Cooperation-IAAC (<http://www.iaac.org.mx>) o del European co-operation for Accreditation-EA (<http://www.european-accreditation.org/>) o del Pacific Accreditation Cooperation-PAC (<http://www.apec-pac.org/>).

¹⁴ En el certificado debe estar consignada la dirección exacta de la sede, filial u oficina a cargo de la prestación.

¹⁵ Se refiere al periodo de vigencia que señala el certificado presentado.

¹⁶ Entre las certificaciones voluntarias más difundidas mundialmente, referidas al desempeño social en aspectos de la responsabilidad social en los lugares de trabajo, se encuentra la correspondiente al estándar SA 8000, propuesto por la Social Accountability International (SAI). La certificación bajo este estándar refiere que una organización ha demostrado mediante una evaluación (Auditoría de Tercera Parte) que cumple con sus requisitos en los siguientes aspectos: Trabajo infantil, trabajo forzoso o bajo coacción, salud y seguridad, libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva, discriminación, prácticas disciplinarias, horas de trabajo y remuneración.

¹⁷ En el certificado debe estar consignada la dirección exacta de la sede, filial u oficina a cargo de la prestación.

¹⁸ Se refiere al periodo de vigencia que señala el certificado presentado.

¹⁹ Respecto de la definición del alcance o campo de aplicación del certificado en función al objeto de contratación, se describe a manera de ejemplo la contratación de servicios de limpieza que, por la particularidad del mismo, es importante tomar en cuenta el ámbito geográfico en el alcance. Así, se pueden considerar términos como: "limpieza de instalaciones en la ciudad de...", "limpieza de centros educativos en las ciudades de...", "limpieza de edificaciones en la provincia de...", "limpieza de ambientes hospitalarios en el departamento de...", "limpieza de centros educativos en la Región de...", "limpieza de instalaciones a nivel nacional", entre otros.

²⁰ El postor en su oferta podrá acompañar el certificado con documentación complementaria emitida por la misma Entidad certificadora para precisar el alcance de su certificación; la cual debe corresponder a la sede que efectuará la prestación.

²¹ Sea firmante/signatario del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (MLA) del International Accreditation Forum-IAF (<http://www.iaf.nu>) o del InterAmerican Accreditation Cooperation-IAAC (<http://www.iaac.org.mx>) o del European co-operation for Accreditation-EA (<http://www.european-accreditation.org/>) o del Pacific Accreditation Cooperation-PAC (<http://www.apec-pac.org/>).

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
El referido certificado debe corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación ²² , y estar vigente ²³ a la fecha de presentación de ofertas.	
<u>Práctica:</u> Responsabilidad hídrica	
<u>Acreditación:</u> Copia simple del Certificado Azul emitido por la Autoridad Nacional del Agua que lo reconoce como empresa hídricamente responsable del "Programa Huella Hídrica" (http://www.ana.gob.pe/certificado_azul).	
<u>Práctica:</u> Certificación del sistema de gestión de la energía	
<u>Acreditación:</u> Copia simple del certificado que acredita que se ha implementado un SGE acorde con la norma ISO 50001:2011 ²⁴ o ISO 50001:2018, o con la Norma Técnica Peruana equivalente (NTP ISO 50001:2012), cuyo alcance o campo de aplicación considere Servicio de Centro de Computo y/o Datacenter ^{25 26} . El certificado debe haber sido emitido por un Organismo de Certificación acreditado para dicho sistema de gestión, ya sea ante el INACAL (antes INDECOPI) u otro organismo acreditador que cuente con reconocimiento internacional. ²⁷ El referido certificado debe corresponder a la sede, filial u oficina a cargo de la prestación ²⁸ , y estar vigente ²⁹ a la fecha de presentación de ofertas.	
PUNTAJE TOTAL	100 puntos³⁰

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.

²² En el certificado debe estar consignada la dirección exacta de la sede, filial u oficina a cargo de la prestación.

²³ Se refiere al periodo de vigencia que señala el certificado presentado.

²⁴ En agosto de 2018 se aprobó la norma ISO 50001:2018 que reemplaza a la norma ISO 50001:2011. Cabe precisar que el periodo de migración durará tres años, por lo que el certificado en ISO 50001:2011 tendrá vigencia hasta agosto de 2021.

²⁵ Respecto de la definición del alcance o campo de aplicación del certificado en función al objeto de contratación, se describe a manera de ejemplo la contratación de servicios de limpieza que, por la particularidad del mismo, es importante tomar en cuenta el ámbito geográfico en el alcance. Así, se pueden considerar términos como: "limpieza de instalaciones en la ciudad de...", "limpieza de centros educativos en las ciudades de...", "limpieza de edificaciones en la provincia de...", "limpieza de ambientes hospitalarios en el departamento de...", "limpieza de centros educativos en la Región de...", "limpieza de instalaciones a nivel nacional", entre otros.

²⁶ El postor en su oferta podrá acompañar el certificado con documentación complementaria emitida por la misma Entidad certificadora para precisar el alcance de su certificación; la cual debe corresponder a la sede que efectuará la prestación.

²⁷ Sea firmante/signatario del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (MLA) del International Accreditation Forum-IAF (<http://www.iaf.nu>) o del InterAmerican Accreditation Cooperation-IAAC (<http://www.iaac.org.mx>) o del European co-operation for Accreditation-EA (<http://www.european-accreditation.org/>) o del Pacific Accreditation Cooperation-PAC (<http://www.apec-pac.org/>).

²⁸ En el certificado debe estar consignada la dirección exacta de la sede, filial u oficina a cargo de la prestación.

²⁹ Se refiere al periodo de vigencia que señala el certificado presentado.

³⁰ Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación.

CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

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

Conste por el presente documento, la contratación del **servicio de**, 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° 003-2023-COFIDE** para la contratación del **servicio de**, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto el servicio de

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 PAGO³¹

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en Soles.

La línea base, en treinta y seis cuotas mensuales, 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.

La línea adicional, será pagada en función al perfil y rol requerido y al número de horas ejecutadas, considerando el precio unitario, 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.

³¹ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

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

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

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo total es de 36 meses, y está comprendido a partir de la firma del Acta de Inicio de la Etapa Operativa.

La presente contratación consta de los siguientes plazos:

Etapa del Servicio	Entregable	Plazo
Etapa Pre Operativa	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Transición de Entrada Matriz de Riesgos de la Transición Plan de Transferencia de Conocimiento Procesos documentados: <ul style="list-style-type: none"> Gestión de Incidentes Gestión de Requerimientos Gestión de Problemas Acta de Inicio de la Etapa Operativa 	60 días calendarios contados a partir del día siguiente de la firma del contrato.
Etapa Operativa	<ul style="list-style-type: none"> Informe mensual del Servicio, que incluya: <ul style="list-style-type: none"> Reporte de consumo de horas y facturación Resultados de los ANS y penalidades si aplica Reporte de Incidentes Reporte de Requerimientos 	15 días calendarios contados a partir del día siguiente de finalizado el mes de servicio. Durante los 36 meses de la Etapa Operativa
Etapa Cierre y Transferencia	<ul style="list-style-type: none"> Participación de Reuniones de Trabajo a demanda definidas por COFIDE 	Dentro de los últimos 2 meses del servicio

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 accesorio 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

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

Horario de Atención

HORARIO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO			
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3, 4, 5 y 6
Días de Disponibilidad	L-V	L-V	L-V
Hora Inicio	9 a.m.	9 a.m.	9 a.m.
Hora Fin	6 p.m.	6 p.m.	6 p.m.
Periodo de vigencia	36 meses		

COFIDE puede solicitar la atención fuera de los horarios establecidos para trabajos programados o incidentes de emergencia, en dichos casos se puede activar horas de la línea adicional o manejar un esquema de compensación según el acuerdo que se llegue con el PROVEEDOR para cada caso particular.

Definiciones

- **Tiempo de Respuesta oportuna**, se refiere al tiempo transcurrido desde el registro de la llamada en el centro de servicios o punto de contacto del PROVEEDOR, hasta la asignación y presencia del especialista encargado en atender el incidente. Durante esta interacción se indicará la prioridad del incidente.
- **Prioridad del incidente**, se refiere al sentido de urgencia que se debe tomar en consideración al incidente reportado.
 - ✓ **Prioridad Alta:** Incidente presentado en un servicio de alta criticidad según lo definido por COFIDE. No se cuenta con solución alterna inmediata.
 - ✓ **Prioridad Media:** Incidente presentado en un servicio de media criticidad según lo definido por COFIDE. Se cuenta con solución alterna inmediata.
 - ✓ **Prioridad baja:** Incidente presentado en un servicio de baja criticidad según lo definido por COFIDE.
- **Tiempo de solución oportuna**, es el tiempo transcurrido entre la comunicación al PROVEEDOR de la existencia del mal funcionamiento del/(los) equipo/(s) por parte de COFIDE y la reparación y puesta en funcionamiento del/(los) mismo(s) a satisfacción de COFIDE.

GESTIÓN DE INCIDENTES			
	Prioridad Alta	Prioridad Media	Prioridad Baja
Tiempo Respuesta Incidentes	20 minutos	35 minutos	1 hora
Tiempo Solución Incidentes	2 hora	8 horas	16 horas
Periodo de vigencia	36 meses		
Número de atenciones contratadas	Ilimitadas		

GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS		
	Normal	De Emergencia
Tiempo de respuesta	1 horas	30 minutos
Tiempo de ejecución	8 horas	4 horas
Periodo de vigencia	36 meses	

Exclusiones

- Atenciones cuyos tiempos de respuesta y de solución fueron previamente acordados con el usuario.
- Incidencias fuera del horario de atención definido.
- Trabajos que dependen de un proveedor tercero.
- Trabajos de transferencia de data, pero estos deberán ser realizados en el día de la atención.

Umbral de Niveles de Servicio

Tiempo Respuesta Incidentes	Cantidad de incidentes respondidos oportunamente / Cantidad total de incidentes	90%		
Tiempo Solución Incidentes	Cantidad de incidentes prioridad Alta resueltos oportunamente / Cantidad total de incidentes prioridad Alta	90%		
Tiempo Solución Requerimientos	Cantidad de requerimientos resueltos oportunamente / Cantidad total de requerimientos	80%		
Tasa de Resolución de Tickets en Primer Nivel	Número total de tickets resueltos en Nivel 1 sin escalamiento a Nivel 2 o Nivel 3 / Número total de tickets registrados y resolubles en Nivel 1	Año 1	Año 2	Año 3
		55%	70%	90%

Vigencia y Frecuencia de Monitoreo Acuerdos de Niveles Servicio (ANS)

Etapas de Marcha Blanca	2 meses (Contados luego de terminada la Etapa Pre Operativa)
Frecuencia de Medición	Mensual

Penalizaciones

ANS	Cálculo de la Penalidad Mensual
Tiempo Respuesta Incidentes	1% Facturación Mensual

Tiempo Solución Incidentes	3% Facturación Mensual
Tiempo Solución Requerimientos	3% Facturación Mensual
Tasa de Resolución de Tickets en Primer Nivel	1% Facturación Mensual

Reemplazo de personal clave	Cálculo de la Penalidad por incumplimiento
Un día de atraso	10% de una UIT
Dos días de atraso	20% de una UIT
Tres días de atraso	30% de una UIT
De 4 a más días de atraso	15% de una UIT adicional por día atrasado

La aplicación de las penalidades se validará sobre el reporte de Resultados de los ANS solicitado en el informe de gestión del servicio que debe ser proporcionado por el PROVEEDOR por cada período y se aplicará la penalidad únicamente a los ANS que no cumplan con el umbral que le corresponda según lo especificado en las Bases

Adicionalmente, se incluirá en el informe mensual un acápite adicional sobre el reporte de Reemplazo de Personal Clave en el periodo si correspondiera, donde se pueda validar la aplicación de las penalidades sobre este concepto.

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA 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 CONTROVERSIAS³²

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,

³² 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).

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.
- (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, sobretudo 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 cuándo 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 estuviere 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 Digitales³³.

³³ 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° 003-2023-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 ³⁴		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 servicios³⁵

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.

³⁴ 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.

³⁵ 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° 003-2023-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 ³⁶		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ³⁷		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ³⁸		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

³⁶ 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.

³⁷ Ibídem.

³⁸ Ibídem.

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 servicios³⁹

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.

³⁹ 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° 003-2023-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° 003-2023-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° 003-2023-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° 003-2023-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° 003-2023-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] [%]⁴⁰

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]⁴¹

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%⁴²

⁴⁰ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

⁴¹ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

⁴² Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

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

Importante

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

ANEXO N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° 003-2023-COFIDE

Presente.-

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

OFERTA A PRECIOS UNITARIOS DE LOS COMPONENTES SIGUIENTES:

Servicio de HelpDesk, soporte técnico y especialistas TI	Total Horas (36 meses)	Precio Unitario S/.	Oferta S/. (36 meses)
PERFIL 01	5,760		
PERFIL 02	5,760		
MONTO DEL COMPONENTE A PRECIOS UNITARIOS S/.			

OFERTA A SUMA ALZADA DE LOS COMPONENTES SIGUIENTES:

Servicio de HelpDesk, soporte técnico y especialistas TI	Horas / Atención Mensual	Total Horas / Atención (36 meses)	Oferta S/. (36 meses)
PERFIL 01	320	11,520	
PERFIL 02	320	11,520	
PERFIL 03	160	5,760	
PERFIL 04	160	5,760	
PERFIL 05	160	5,760	
PERFIL 06	160	5,760	
MONTO DEL COMPONENTE A SUMA ALZADA S/.			

MONTO TOTAL DE LA OFERTA 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

- El postor debe consignar en su oferta los precios unitarios de los componentes previstos para este sistema en el presente anexo y por un monto fijo integral de los componentes previstos a suma alzada.

- 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° 003-2023-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 empresa⁴³ 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.

⁴³ 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° 003-2023-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 ⁴⁴	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ⁴⁵	EXPERIENCIA PROVENIENTE ⁴⁶ DE:	MONEDA	IMPORTE ⁴⁷	TIPO DE CAMBIO VENTA ⁴⁸	MONTO FACTURADO ACUMULADO ⁴⁹
1										
2										
3										
4										

⁴⁴ 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.

⁴⁵ 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.

⁴⁶ 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".

⁴⁷ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

⁴⁸ 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.

⁴⁹ Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ⁴⁴	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ⁴⁵	EXPERIENCIA PROVENIENTE ⁴⁶ DE:	MONEDA	IMPORTE ⁴⁷	TIPO DE CAMBIO VENTA ⁴⁸	MONTO FACTURADO ACUMULADO ⁴⁹
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° 003-2023-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/mp/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.*

Importante

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

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 que se suscribe, [...], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL CONSORCIO], 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 los domicilios de todos los integrantes del consorcio se encuentran ubicados en la provincia o provincias colindantes donde se ejecuta la prestación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

- *Para asignar la bonificación, el comité de selección, verifica el domicilio consignado de los integrantes del consorcio, en el Registro Nacional de Proveedores (RNP).*
- *Para que un consorcio pueda acceder a la bonificación, cada uno de sus integrantes 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° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**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° 003-2023-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° 003-2023-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

Código de Ética y Conducta para Proveedores de Cofide

1. Objetivo.-

El presente lineamiento tiene como objetivo que los proveedores que intervienen activamente en la cadena de valor de COFIDE, 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 son fundamentales 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.

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 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 Promover a la interna el rechazo el trabajo forzoso u obligatorio y el trabajo infantil.
- 3.5 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.
- 3.6 No ofrecer presentes, invitaciones o atenciones que, directa o indirectamente, puedan llevar a establecer vínculos o compromisos que empañen la transparencia de los negocios, salvo las excepciones contenidas en el Código de Ética y Conducta de Cofide.
- 3.7 Cumplir con la normativa de Seguridad y Salud ocupacional en sus instalaciones con su personal, y al prestar un servicio a Cofide.
- 3.8 Cumplir con las políticas de Cofide relativas a la prevención de delitos, lavado de activos, soborno y extorsión, así como con las normas de conducta ética y moral, respetando las leyes aplicables sobre esta materia y asegurándose de que establecen los procedimientos adecuados que sean exigidos.
- 3.9 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.

- 3.10 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.
- 3.11 Reportar de manera inmediata cuando noten cualquier incumplimiento comprobado o potencia a los presentes lineamientos y código de ética y conducta de Cofide.
- 3.12 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.

4. Compromisos de Cofide hacia los proveedores.-

De acuerdo al Código de Ética y Conducto 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 – Línea Ética.-

Cofide pone a disposición una línea ética, que es administrada por un tercero independiente y accesible a través de:

- 6.1 Intranet web: www.bdolineaetica.com/cofide
- 6.2 Línea Telefónica 0800-00-626 ó (01) 622-3103
- 6.3 Correo electrónico lineaetica@bdo.com.pe
- 6.4 Buzón de correspondencia: enviar una carta indicando como referencia Línea Ética BDO, a las oficinas de BDO Consulting: Av. Antonio Miroquesada N° 425 piso 10, Magdalena del Mar.
- 6.5 Entrevista personal, solicitarla vía correo electrónico o por teléfono, se le recibirá con total discreción en la dirección precisada en el numeral precedente.

Aprobado por: Gerencia de Gestión Humana y Administración

Fecha: 17.11.2020

Versión 2.0