

SINAD 0748150

**BASES INTEGRADAS
DE ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA PARA LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N°
001-2025-MINEDU/UE 026
PRIMERA CONVOCATORIA**

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO IMPLEMENTACIÓN Y
OPERACIÓN DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE
LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE ATENCIÓN DE
CASOS REPORTADOS DE VIOLENCIA ESCOLAR DEL
MINISTERIO DE EDUCACIÓN**

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, así como el literal a) del artículo 89 del Reglamento.

Importante

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

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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

Importante

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

1.6. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

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

Importante

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

1.7. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

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

Importante

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

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

1.8. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

Importante

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

1.9. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.10. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

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

1.11. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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

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

1.12. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

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

1.13. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

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

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

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

Importante

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

CAPÍTULO II

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

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

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

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

Importante

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

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

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

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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

CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

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

Importante

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

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

3.2. GARANTÍAS

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

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

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

Importante

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

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

Importante

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

Advertencia

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

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

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

De otro lado, además de cumplir con el requisito referido a la clasificación de riesgo, a efectos de verificar si la empresa emisora se encuentra autorizada por la SBS para emitir garantías, debe revisarse el portal web de dicha Entidad (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/relacion-de-empresas-que-se-encuentran-autorizadas-a-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 : Programa Educación Básica para Todos - Unidad Ejecutora 026
RUC N° : 20380795907
Domicilio legal : Calle Del Comercio Nro. 193 – San Borja
Teléfono: : (01) 615-5800 Anexo 22085
Correo electrónico: : ol_procesos_07@minedu.gob.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del SERVICIO IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE ATENCIÓN DE CASOS REPORTADOS DE VIOLENCIA ESCOLAR DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante FORMATO, Solicitud de Aprobación de Expediente de Contratación **el 27 de Febrero de 2025.**

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

RECURSOS ORDINARIOS

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, A SUMA ALZADA, 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 siguiente:

El contratista presentará el plan de trabajo en un plazo máximo de diez (10) días calendario, contado a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

Implementación del servicio

La implementación del servicio se realizará en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contado a partir del día siguiente de aprobado el plan de trabajo

Operatividad del servicio

La operatividad del servicio se realizará durante un plazo de 730 días calendarios (equivalente a 24 meses), contado a partir del día siguiente de otorgada la conformidad del entregable de la implementación del servicio.

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, el cual será brindado de forma GRATUITA y únicamente de forma DIGITAL. Para ello, deben solicitarlo al correo electrónico ol_procesos_07@minedu.gob.pe. Las copias son enviadas directamente al correo señalado por el administrado.

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° 32185 Ley del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2025.
- Ley N° 32186 Ley del Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Publico para el Año Fiscal 2025.
- Ley N° 32187 Ley de Endeudamiento del Sector Público para el Año Fiscal 2025.
- Decreto Supremo N°082-2019-EF – Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225 – Ley de Contrataciones del Estado, en adelante “la Ley”.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF que aprueba el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado; en adelante “El Reglamento”. Modificado por Decreto Supremo N° 377-2019-EF,
- Decreto Supremo N° 168-2020-EF, Decreto Supremo N° 250-2020-EF, Decreto Supremo N° 162-2021-EF, Decreto Supremo N° 234-2022-EF y Decreto Supremo N° 308-2022-EF.
- Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de
- Procedimiento Administrativo General.
 - Código Civil
 - Directivas y Opiniones del OSCE.
 - Cualquier otra disposición legal vigente que permita desarrollar el objeto de la convocatoria, que no contravenga lo regulado por la Ley de Contrataciones del Estado.
 -

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

CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

Importante

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

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

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

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

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

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

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

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE⁴ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir el certificado de vigencia de poder y/o documento nacional de identidad.

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

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

⁴ Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. **(Anexo N° 4)**⁵
- 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 órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, verifica la presentación de los documentos requeridos. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.*
- *En caso de requerir estructura de costos o análisis de precios, esta se presenta para el perfeccionamiento del contrato.*

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

- a) En el caso de microempresas y pequeñas empresas integradas por personas con discapacidad, o en el caso de consorcios conformados en su totalidad por estas empresas, deben presentar la constancia o certificado con el cual acredite su inscripción en el Registro de Empresas Promocionales para Personas con Discapacidad⁶.
- b) Solicitud de bonificación por tener la condición de micro y pequeña empresa. **(Anexo N° 11)**

Advertencia

El órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápite “Documentos para la admisión de la oferta”, “Requisitos de calificación” y “Factores de evaluación”.

⁵ 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.

⁶ Dicho documento se tendrá en consideración en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

2.3. PRESENTACIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

“El recurso de apelación se presenta ante la Unidad de Trámite Documentario de la Entidad.

En caso el participante o postor opte por presentar recurso de apelación y por otorgar la garantía mediante depósito en cuenta bancaria, se debe realizar el abono en:

N ° de Cuenta	:	00-000-860263
Banco	:	BANCO DE LA NACIÓN
N° CCI ⁷	:	018-000-000000860263-03

2.4. 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.
- Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior. **según Formato N° 01**
- 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.
- Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato. **según Formato N° 02.**
- Declaración Jurada de Compromiso de Integridad del Ministerio de Educación, según Formato N° 04.**
- Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación ⁸. (**Anexo N° 12-: Formato N° 05**).
- Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁹.
- Estructura de costos¹⁰.
- Copia del “Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo”, teniendo en consideración la Directiva Administrativa N° 349-MINSA/DGIESP-2024 - “Directiva Administrativa que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2”, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 022-2024- MINSA y posteriores modificaciones.

Importante

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

⁷ En caso de transferencia interbancaria.

⁸ En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

⁹ Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

¹⁰ Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

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

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

Nota: Las declaraciones juradas, formatos a ser presentados para la suscripción de contrato deben estar debidamente firmados por el postor ganador de la Buena Pro (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹¹). 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.**

En caso de presentarse en la oferta, documentos emitidos en el extranjero, deberá adjuntar para el perfeccionamiento de contrato, documentación con la Apostilla de la Haya o Legalización consular, de los documentos emitidos en el extranjero que fueron presentados en copias simples en la oferta presentada, cuando corresponda, de conformidad con lo establecido en el artículo 59° del Reglamento de la Ley de Contrataciones y lo indicado en el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE.

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 Haya¹².
- La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.

¹¹ 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>.

¹² Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

2.5. 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 del Ministerio de Educación, sito en Calle Del Comercio N° 193, piso 1 - distrito de San Borja, en el horario de 08:30 a 17:00 horas de lunes a viernes.](#)

Cabe precisar que podrá presentar los documentos correspondientes, de manera digital, a través de la Mesa de Partes Virtual (MPV) del MINEDU, en el siguiente enlace web: <https://enlinea.minedu.gob.pe/>, siempre y cuando cada documento no exceda los 40 Megabyte, en caso exceda dicha capacidad, los documentos deberán ser presentados a través de un enlace web (link) consignado en la MPV-MINEDU.

2.6. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista de la siguiente manera:

Para la implementación del servicio:

El pago se realizará en una (01) armada equivalente al 16% del monto total del contrato, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes de otorgada la conformidad de la ejecución de la implementación del servicio y su respectivo entregable.

Para la operatividad del servicio:

El pago se realizará en veinticuatro (24) armadas mensuales equivalentes, cada una, al 3.5% del monto total del contrato, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes de otorgada la conformidad de la ejecución de la operatividad del servicio mensual y su respectivo entregable mensual.

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

- ✓ Entregable, emitido por el CONTRATISTA.
- ✓ Documento del director de la Dirección de Gestión Escolar (DIGE), emitiendo su conformidad.
- ✓ Comprobante de pago, emitido por el CONTRATISTA.

Dicha documentación se debe presentar en [la Mesa de Partes del Ministerio de Educación, sito en Calle Del Comercio N° 193, piso 1 - distrito de San Borja, en el horario de 08:30 a 17:00 horas de lunes a viernes.](#)

Cabe precisar que también podrá presentar los documentos correspondientes, de manera digital, a través de la Mesa de Partes Virtual (MPV) del MINEDU, en el siguiente enlace web: <https://enlinea.minedu.gob.pe/>, siempre y cuando cada documento no exceda los 40 Megabyte, en caso exceda dicha capacidad, los documentos deberán ser presentados a través de un enlace web (link) consignado en la MPV-MINEDU.

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. TÉRMINOS DE REFERENCIA

<u>Versión</u>	<u>TÉRMINOS DE REFERENCIA</u>	<u>Fecha</u>
2	SERVICIO IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE ATENCIÓN DE CASOS REPORTADOS DE VIOLENCIA ESCOLAR DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN.	03.02.2025

1. ÁREA USUARIA SOLICITANTE / UNIDAD EJECUTORIA

Dirección de Gestión Escolar (DIGE) / UE 026

2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio Implementación y Operación de una Plataforma Tecnológica de los Canales de Comunicación de Atención de Casos Reportados de Violencia Escolar del Ministerio de Educación.

3. FINALIDAD PÚBLICA

Garantizar la disponibilidad y operatividad de una plataforma tecnológica de los canales de comunicación de atención de casos reportados de violencia escolar, la cual permitirá atender de forma oportuna al ciudadano, brindando información sobre protocolos de atención y seguimiento de casos.

4. ANTECEDENTES

- 4.1 La Dirección de Gestión Escolar (DIGE) es responsable de la atención de los casos que se ingresen en la plataforma del SÍSEVE contra la violencia escolar.
- 4.2 La plataforma permite que cualquier persona pueda reportar un caso de violencia escolar; los reportes pueden ser realizados por personas que hayan sido víctimas, testigos o tengan conocimiento de un hecho de violencia o acoso escolar.
- 4.3 El MINEDU tiene vigente el contrato N.º 001-2023-MINEDU/SG-OGA-OL-UE 026 por el "servicio de implementación y operación de una plataforma tecnológica para la línea telefónica de atención de casos reportados de violencia escolar del Ministerio de Educación", cuyo plazo de prestación es de 730 días calendarios (24 meses), el cual inició el 17 de abril del 2023 y culminará el 16 de abril del 2025, según consta en el "Acta de Inicio del Servicio".
- 4.4 La Dirección de Gestión Escolar (DIGE) cuenta con un equipo conformado por doce (12) agentes y dos (02) supervisores para la atención de los casos que ingresan en la plataforma tecnológica, los que estarán distribuidos de la siguiente forma: (i) los agentes estarán en dos turnos, el primero de 08:00 a.m. a 02:00 p.m. (06 agentes) y el segundo de 02:00 p.m. a 08:00 p.m. (06 agentes) y (ii) los supervisores estarán en un solo turno de 08:00 a.m. a 08:00 p.m. (02 supervisores).

5. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

5.1 Objetivo general:

Contratar el servicio de implementación y operación de una plataforma tecnológica que permita controlar, administrar, gestionar y monitorear el registro de las atenciones realizadas por los siguientes canales de comunicación: Línea telefónica, Chat de página web (WebChat), Correo Electrónico (Email) y WhatsApp de atención de casos reportados de violencia escolar.



SUAREZ CARRILLO Michel
Oscar FAU 20131370998 soft
ESPECIALISTA DE
GESTIÓN DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN -
DIRECCIÓN DE GESTIÓN
ESCOLAR - MINEDU
Soy el autor del documento



Firmado digitalmente por:
MAGALLANES LOZADA Marco
Antonio FAU 20131370998 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 06/02/2025 13:16:48-0500



Firmado digitalmente por:
MALDONADO GONZALEZ Daniel
Fernando FAU 20131370998 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 06/02/2025 13:29:06-0500

www.gob.pe/minedu

Calle Del Comercio 193
San Borja, Lima 41, Perú
T:(511) 615 58000



"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

5.2 Objetivos específicos:

- 5.2.1 Implementar una plataforma tecnológica que permita controlar, administrar, gestionar, y realizar el monitoreo de los siguientes canales de comunicación: Línea telefónica, Chat de página web, Correo Electrónico y WhatsApp de atención de casos reportados de violencia escolar.
- 5.2.2 La plataforma tecnológica debe contar con atención automática (IVR) para brindar orientación y absolución de consultas.
- 5.2.3 La plataforma tecnológica debe integrarse a la central telefónica IP del MINEDU.
- 5.2.4 La plataforma tecnológica debe permitir medir y mejorar la satisfacción del cliente a través de reportes de las encuestas de satisfacción, la cual se le invita al cliente a realizarlas al culminar la atención en los canales de atención. Las respuestas de los clientes, en los reportes, permiten analizar el % de satisfacción del cliente, si este % es bajo los agentes pueden recibir capacitación y en los reportes se debe visualizar un incremento del % de satisfacción.

6. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

6.1 Descripción General:

Contratar el servicio de implementación y operación de una plataforma tecnológica que permita controlar, administrar, gestionar y monitorear el registro de las atenciones realizadas por los canales de comunicación de atención de casos reportados de violencia escolar.

La plataforma tecnológica debe contar con dos campañas de entrada, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N.º 01: Distribución de Campañas

	Cantidad de configuraciones para Agentes	Cantidad de configuraciones para Supervisor	Cantidad de Auriculares que debe proporcionar el contratista
Campaña 1¹	6	1	7
Campaña 2²	6	1	7

6.2 Descripción de la plataforma tecnológica

La plataforma tecnológica, que el contratista proporcionará al MINEDU, debe contar con las siguientes características:

- Módulo de agente con seis (06) licencias³.
- Módulo de supervisor con dos (02) licencias.⁴
- Atender, procesar y distribuir, de forma automática, como mínimo 24 comunicaciones concurrentes.
- Proporcionar los servidores y/o equipos Gateway y/o appliance para la puesta en operación de la plataforma tecnológica.
- Conectarse a la red de datos institucional del MINEDU mediante puertos Ethernet físicos (1GBPS), con cables UTP categoría 6 para la conexión de sus servidores físicos y/o gateway's y/o appliance's. Dichos cables deben contar con una longitud de seis (06) metros como mínimo.

¹ Campaña 1: Agentes que atienden el reporte y consultas de los casos reportados en la plataforma SiseVe.

² Campaña 2: Agentes que atienden el soporte sobre el uso de la plataforma SiseVe.

³ Son doce (12) agentes en total, los cuales se dividen en dos turnos de cada seis (06) agentes, en cada turno hay tres (03) de cada una de las dos campañas, por ello se requiere sólo 06 licencias.

⁴ Son dos (02) supervisores, ambos acceden durante los dos turnos, por ello se requiere sólo 02 licencias.



SUAREZ CARRILLO, Michel
ESPECIALISTA EN
GESTIÓN DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN -
DIRECCIÓN DE GESTIÓN
ESCOLAR - MINEDU

Soy el autor del documento



PERÚ

Ministerio de Educación

Despacho Viceministerial de Gestión Institucional

Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar

Dirección de Gestión Escolar

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- Capacidad de integrarse con softwares externos o base de datos para obtener información de validación de datos y lectura de información mediante web services.
- Capacidad de trabajar con herramientas de Text-to-Speech (TTS) para reproducir en audio los datos entregados.
- Proporcionar catorce (14) auriculares binaurales con control de volumen, manos libres, cancelación de ruido, micrófono, enchufe USB para ordenador.

Software de Gestión de Centro de Contacto

- 6.2.1 El servicio debe contar con un (01) Software de Gestión de Centro de Contacto que permita al administrador de la plataforma tecnológica el monitoreo, control y seguimiento de todos los módulos de la plataforma tecnológica, el cual contribuya a una correcta e intuitiva administración de la plataforma, además que permita cumplir con la entrega de los reportes e informes que requiera la DIGE.
- 6.2.2 El Software de Gestión debe contar con niveles de acceso a usuarios por permisos y roles.

Central Telefónica

- 6.2.3 El servicio debe contar con una (01) central telefónica, la cual debe establecer conexión a dos troncales SIP con las dos (02) centrales telefónicas IP del MINEDU.
- 6.2.4 Debe permitir la conectividad y enrutamiento de llamadas hacia la central telefónica IP del MINEDU, con la finalidad de realizar consultas y transferir las llamadas a anexos internos de la institución.
- 6.2.5 El sistema de la central telefónica debe permitir la configuración, permisos de salida y entrada por medio del Plan de Discado interno de la central del contratista; de tal forma que esta funcionalidad permita filtrar la entrada y salida de números celulares, llamadas de larga distancia nacional, local y llamadas internas.
- 6.2.6 Debe permitir la configuración de un buzón de voz por cada campaña, la cual estará activa en el horario definido por la DIGE. Cabe precisar, que el buzón de voz, independiente para cada campaña, se activará para las llamadas telefónicas y fuera del horario de atención definido por la DIGE.

Flujos de atención automática para llamadas (IVR) y chat

- 6.2.7 El servicio debe contar con IVR, el cual debe incluir 24 canales como mínimo, el cual debe de ser configurado por el contratista, de acuerdo a las coordinaciones realizadas con la DIGE, debiendo estar en la capacidad de realizar la integración vía Web Service con la base de datos de diferentes aplicaciones del MINEDU.
- 6.2.8 El servicio debe permitir configurar el tratamiento de las llamadas entrantes a través de menús de opciones personalizadas que puedan ser modificadas por el administrador del sistema.
- 6.2.9 Los audios empleados para el árbol de decisiones del IVR serán proporcionados por la DIGE en formato mp3 o wav; el contratista será responsable de adecuar dichos audios a un formato compatible con su plataforma tecnológica, el árbol de decisiones para el IVR será configurado de acuerdo a las coordinaciones realizadas con la DIGE.
- 6.2.10 El servicio debe tener la funcionalidad de recuperación de llamada; es decir, el usuario debe contar con la opción que su llamada sea devuelta en el caso que no desee esperar en la cola de atención para que sea atendido por un agente de servicio cuando se encuentre disponible.
- 6.2.11 El IVR debe contar con una herramienta que permita el diseño de flujos de árboles de decisión; de fácil uso y diseño para la configuración de las soluciones que se establezcan por parte de la DIGE.
- 6.2.12 Los canales de Chat de Página Web y WhatsApp deben poder ser configurados de acuerdo a flujos de atención, el sistema debe contar con un diagramador gráfico.

Colas de Llamadas

- 6.2.13 El servicio debe contar con la funcionalidad que las llamadas recibidas que no son atendidas en ese instante por los agentes, podrán estar en una cola de espera durante el tiempo de 15 minutos o según lo coordinado con la DIGE.
- 6.2.14 El módulo de cola de llamadas debe soportar la configuración de audios de espera.



SUAREZ CARRILLO M.
Oscar FAU 20131370984.pdf
ESPECIALISTA DE
GESTIÓN DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN -
DIRECCIÓN DE GESTIÓN
ESCOLAR - MINEDU

Soy el autor del documento



Ministerio de Educación

Despacho Viceministerial de Gestión Institucional

Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar

Dirección de Gestión Escolar

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- 6.2.15 La cola de llamadas debe permitir, como mínimo, habilitar los siguientes criterios de distribución de llamadas basados en: skills (habilidades o características) de los agentes, prioritaria al agente que atendió la llamada anterior del mismo interlocutor, prioritaria al agente habitual de un contacto, tiempo disponible de los agentes y por el número de atenciones de un agente.
- 6.2.16 El servicio debe permitir asignar una cola de llamadas por campaña.
- 6.2.17 El servicio debe contar con la capacidad de configurar el tiempo de derivación de las llamadas de atención entrantes a los agentes, con ello los agentes podrán contar con un tiempo breve de gestión o pausa entre llamada y llamada.

Colas de Servicio de Chat de Página Web, Correo electrónico y Whatsapp

- 6.2.18 Se deben poder definir la cantidad de comunicaciones por cada canal que puede atender el agente.
- 6.2.19 Cada servicio debe tener su cola configurable.
- 6.2.20 Se debe poder configurar los agentes a diversas colas dentro de la misma campaña.

Módulo de Monitor

- 6.2.21 El servicio debe contar con módulo de monitor, por medio del cual el supervisor debe poder monitorear en una sola plataforma la actividad de los agentes de todos los canales de atención de manera textual y grafica en tiempo real el estado de las operaciones del centro de contacto (comunicaciones en atención, estado de los agentes, cantidad de comunicaciones atendidas por los agentes, llamadas en espera y tasa de abandono) así como el estado de los agentes (conectado, hablando, descanso, pausa y servicios higiénicos).

Módulo de Supervisor

- 6.2.22 El servicio debe contar con módulo de supervisor, el cual debe permitir el monitoreo (escucha/coaching) de conversaciones telefónicas en línea.
- 6.2.23 El módulo de supervisor debe permitir el monitoreo del chat de página web y del WhatsApp de la conversación que se está teniendo. Al hacer clic de ver la conversación que ha tenido hasta ese momento y tener acceso a los archivos adjuntos.
- 6.2.24 El módulo de supervisor debe permitir el monitoreo del correo que está en atención. Al hacer clic debe poder visualizar el correo.
- 6.2.25 La interfaz del supervisor debe contar con la capacidad de configurar alarmas personalizadas, tales como, si un agente supera el tiempo de conversación o el tiempo de pausa.
- 6.2.26 Entre las funcionalidades habituales que deberá otorgar la interfaz de administración estarán:
 - Administración de usuarios: alta y baja de usuarios.
 - Creación de campañas.
 - Asignación de usuarios.
 - Administración de reportes: los mismos deben ser exportable a pdf y excel.
 - Módulo para escucha y descarga de las grabaciones.
 - Búsqueda de grabaciones por distintos criterios (CallerID, Fecha, Campaña, Agente, número atendido y rango de horas).

Módulo de Agente

- 6.2.27 El servicio debe contar con módulo agente, el cual debe tener la aplicación de teléfono embebido en su aplicación web, tecnología WebRTC (Web Real Time Communications) el mismo que podrá estar basado en el protocolo SIP.
- 6.2.28 El módulo o aplicación de agente debe permitir al operador o agente iniciar sesión en el sistema, visualizar los datos de las llamadas y controlar sus llamadas desde su PC.
- 6.2.29 La interfaz del módulo debe mostrar al agente en una misma pantalla la información de las atenciones de llamadas, Correos Electrónicos, Chats de Página Web y WhatsApp.
- 6.2.30 Entre las funcionalidades habituales que deberá otorgar la interfaz de agente para llamadas serán: uso de segunda línea, espera (Hold), transferencia. Para los otros canales el agente debe poder transferir la comunicación a otra cola.



SUAREZ CARRILLO M
Oscar FAU 20131370998 soft

ESPECIALISTA DE
GESTIÓN DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN -
DIRECCIÓN DE GESTIÓN
ESCOLAR - MINEDU

Soy el autor del documento



PERÚ

Ministerio de Educación

Despacho Viceministerial de Gestión Institucional

Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar

Dirección de Gestión Escolar

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- 6.2.31 Debe disponer de cuatro opciones de tipificaciones para llamadas de hasta 04 niveles cada uno, estas pueden ser configurables desde 01 nivel o hasta 04 niveles. Las etiquetas de las tipificaciones deben ser configurables.

Módulo de Grabación

- 6.2.32 El servicio debe contar con módulo de grabación, el cual debe grabar todas las llamadas entrantes y salientes. El contratista debe proporcionar una aplicación que permita la reproducción de los audios mediante los siguientes criterios de búsqueda como mínimo: Por rango de fechas, por duración de llamada, por número atendido, por número de agente, o por agente.
- 6.2.33 La plataforma tecnológica deberá garantizar el almacenamiento mínimo de 500 GB y la disponibilidad de las grabaciones en un 100% durante el plazo de operatividad del servicio.
- 6.2.34 En la vista de grabación se debe visualizar y poder filtrar quien colgó la llamada (agente o cliente).
- 6.2.35 Debe permitir que los audios de grabación se almacenen en la plataforma tecnológica ocupando poco espacio con una calidad de reproducción clara y sin distorsiones.
- 6.2.36 Se debe de disponer de la facilidad de realizar grabación en demanda adicional a la opción de grabación total.

Módulo de encuestas

- 6.2.37 El servicio debe contar con un módulo de encuestas, por medio del cual se establecerán los criterios de la encuesta, las encuestas serán para los canales de Llamadas, Correo Electrónico, Chat de Página Web y WhatsApp. Debe contar con la opción de encuestas independientes por cada servicio y una sola encuesta para todos los canales.
- 6.2.38 El módulo de encuestas debe contar con la capacidad de generar encuestas automatizadas que el usuario puede responder al final de la atención utilizando el teclado telefónico, el correo o el acceso chat. La encuesta debe reflejarse en reportes de encuestas.

Canales Digitales (Email, WebChat, WhatsApp)

- 6.2.39 El servicio debe integrarse al servidor del correo corporativo del MINEDU mediante SMTP o POP3 o IMAP, a modo de unificar este servicio al que se brinda por teléfono, creando una sola cola de clientes con prioridades de atención y respuesta, se debe tomar en cuenta que cada campaña debe contar con su propio buzón de correo.
- 6.2.40 El servicio deberá contar con capacidad de atención al público a través de chat externo. La interfaz de atención deberá ser web y debe permitir el registro de las conversaciones para supervisar las atenciones, el WebChat debe estar integrado a la página oficial de SÍSEVE <https://siseve.minedu.gob.pe/web/>.
- 6.2.41 Funcionalidad de asistencia WebChat que responda las interacciones de la misma manera que ocurre con las llamadas telefónicas, requiriéndose que el sistema cuente con respuestas automatizadas a las solicitudes generales, facilitando y agilizando la interacción del agente de atención con el usuario.
- 6.2.42 El sistema debe contar con la facilidad de comunicaciones entrantes por WhatsApp, por medio del cual las personas puedan comunicarse a un número y converse por WhatsApp con los agentes, para lo cual se debe considerar una bolsa de 109,500 chat de conversación entrantes (150 chat por día durante el plazo de operatividad del servicio).
- 6.2.43 Se debe poder definir la cantidad de Chat de página web (WebChat), Correos Electrónicos (Email), y WhatsApp que atienda cada agente.

Módulo de Reportes

- 6.2.44 El servicio debe contar con módulo de reportes de atenciones del servicio, el cual debe incluir como mínimo fecha y hora de ingreso de llamadas, tiempo de duración de la llamada, llamadas atendidas, llamadas abandonadas, llamadas no atendidas,



SUAREZ CARRILLO Michel
Oscar FAU 2013137

ESPECIALISTA DE
GESTIÓN DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN -
DIRECCIÓN DE GESTIÓN
ESCOLAR - MINEDU

Soy el autor del documento



Ministerio de Educación

Despacho Viceministerial de Gestión Institucional

Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar

Dirección de Gestión Escolar

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

llamadas recuperadas, llamadas en cola, llamadas transferidas y quien colgó la llamada (agente o cliente).

- 6.2.45 Debe proporcionar mínimamente los siguientes reportes:
- Total de comunicaciones por día indicando la cantidad por cada servicio; Llamadas, Correos electrónicos, Chat de página web y WhatsApp.
 - Tiempo de descanso por agente.
 - Tiempo que un agente se encuentra logueado.
 - Tiempo promedio de atención.
 - Tiempo total de llamadas atendidas por agente.
- 6.2.46 Debe proporcionar reportes unificados de los múltiples canales (Llamadas, Correos electrónicos, Chat de página web y WhatsApp).
- 6.2.47 Debe proporcionar reporte de calificación por encuesta de todos los servicios para los agentes.
- 6.2.48 Todos los reportes deben ser del tipo gráfico o en forma de listado, además debe ser exportable a pdf y/o excel.

Auriculares

- 6.2.49 El servicio debe contar con catorce (14) auriculares binaurales con control de volumen, manos libres, cancelación de ruido y micrófono.
- 6.2.50 Los auriculares deben contar con adaptador para puerto USB, el cable del conector USB no debe ser menor a 1m.

6.3 Actividades de la implementación del servicio

- 6.3.1 El contratista debe instalar y configurar una plataforma tecnológica (incluye hardware y software).
- 6.3.2 El contratista debe entregar e instalar todo el licenciamiento necesario para la correcta puesta en producción de la plataforma tecnológica, sin que ello genere ningún costo para el MINEDU.
- 6.3.3 El contratista realizará el montaje, etiquetado y rotulado de sus equipos físicos (hardware) en los gabinetes de comunicaciones del MINEDU.
- 6.3.4 El contratista debe configurar dos (2) troncales SIP desde su plataforma tecnológica hacia las dos (2) centrales telefónicas IP del MINEDU. La versión actual de las dos (2) Centrales telefónicas del MINEDU son de la marca Cisco Unified Communications Manager Versión 11.5.1.13900-52, los cuales se encuentran en una configuración de clúster y soportan la tecnología SIP Trunk; además, manejan los codecs g711law, g711ulaw, g729ar8 y g729abr8.
- 6.3.5 El contratista debe instalar y configurar el módulo de agente y supervisor en las estaciones de trabajo en coordinación con el personal de la DIGE.
- 6.3.6 El contratista debe configurar una herramienta que le permita al supervisor el monitoreo y control en tiempo real (Dashboard o WallBoard) de los indicadores y eventos de la plataforma tecnológica, permitiéndole al supervisor la visualización de información relevante sobre la actividad y calidad del servicio.

6.4 Actividades de la operatividad del servicio

- 6.4.1 El contratista ejecutará la operatividad del servicio para lo cual su plataforma tecnológica debe controlar, monitorear, administrar y gestionar la cola de las llamadas ingresantes a la línea 0800-76-888. Asimismo, el contratista debe garantizar el correcto funcionamiento de cada módulo de agente y supervisor por campaña, incluyendo los auriculares, y la atención de requerimientos de configuración solicitados por la DIGE.
- 6.4.2 El contratista debe proporcionar una cantidad de 300 cambios dentro del Software de Gestión de Centro de Contacto durante el plazo de operatividad del servicio; los cambios a solicitar al contratista son configuraciones de operación del sistema; tales como: (i) cambios en la estructura lógica del IVR, (ii) reemplazos de audios de espera, de encuestas e IVR, (iii) cambios en las prioridades de las colas de llamadas, (iv) cambios en los canales de atención como correo electrónico y WebChat, (v) cambios de los parámetros de las troncales SIP Trunk, (vi) modificación del plan de marcado, (vii) modificación de las opciones de encuestas, (viii) generación de reportes personalizados y (ix) modificación de las opciones de grabación. Los cambios requeridos no impactarán la operación de la plataforma tecnológica.



SUAREZ CARRILLO Oscar
FAU 2013137

ESPECIALISTA DE
GESTIÓN DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN -
DIRECCIÓN DE GESTIÓN
ESCOLAR - MINEDU

Soy el autor del documento



PERÚ

Ministerio de Educación

Despacho Viceministerial de Gestión Institucional

Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar

Dirección de Gestión Escolar

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

6.5 Transferencia de conocimientos

6.5.1 El contratista realizará dos (02) transferencia de conocimientos en la Sede Central del MINEDU, ubicado en Calle Del Comercio N° 193, distrito de San Borja – Lima, en un plazo máximo de tres (03) días calendario, contado a partir del día siguiente de otorgada la conformidad del entregable de la implementación del servicio, de acuerdo a lo siguiente:

- ✓ Transferencia de conocimientos sobre el uso y manejo de la interface del módulo de agente durante dos (02) horas lectivas para un mínimo de seis (06) personas.
- ✓ Transferencia de conocimientos sobre el uso y manejo de la interface del módulo de supervisor durante cuatro (04) horas lectivas para un mínimo de dos (02) personas.
- ✓ Ambas transferencias de conocimientos serán registradas a través de un acta de reunión de transferencia de conocimientos.

Plazo: El contratista remitirá el acta de la reunión de transferencia de conocimiento al correo electrónico msuarezc@minedu.gob.pe en un plazo máximo de dos (02) días calendario.

6.6 Plan de trabajo

El contratista deberá presentar el **plan de trabajo, de manera física**, en mesa de partes del MINEDU, sito en Calle Del Comercio N° 193, distrito de San Borja - Lima, en el horario de atención de lunes a viernes de 08:30 a 17:00 horas, dirigido a la Dirección de Gestión Escolar (DIGE).

Cabe precisar que el contratista podrá presentar el **plan de trabajo, de manera digital**, a través de la Mesa de Partes Virtual (MPV) del MINEDU, en el siguiente enlace web: <https://enlinea.minedu.gob.pe/>; siempre y cuando cada documento no exceda los 40 Megabyte, en caso exceda dicha capacidad, los documentos deberán ser presentados a través de un enlace web (link) consignado en la MPV-MINEDU.

La MPV-MINEDU estará habilitada las veinticuatro (24) horas del día y los siete (07) días de la semana para la presentación de documentos. Los documentos que ingresen a través de Mesa de Partes Virtual (MPV) desde las 00:00 horas hasta las 23:59 horas durante los siete (07) días de la semana se consideran presentados en ese mismo día.

El plan de trabajo deberá contener la siguiente información:

- Objetivos.
- Diseño de la plataforma tecnológica (topología y/o diagrama).
- Recursos necesarios para la implementación del servicio.
- Cronograma y responsable de las actividades.
- Riesgos advertidos.

Plazo: El contratista presentará el plan de trabajo en un plazo máximo de diez (10) días calendario, contado a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

Adicionalmente, el contratista deberá enviar el referido plan de trabajo al correo electrónico msuarezc@minedu.gob.pe, en la misma fecha que fue presentado por mesa de partes. En caso que, el plan de trabajo fuese enviado en una fecha diferente a la que fue presentada por mesa de partes, se considerará como presentado cuando sea recibido por mesa de partes.

El plan de trabajo será aprobado por la DIGE en un plazo máximo de cinco (05) días calendario, contado a partir del día siguiente de recibido el referido plan de trabajo, comunicándose la aprobación al contratista vía correo electrónico. En caso de existir observaciones, el contratista deberá subsanarlas en un plazo máximo de dos (02) días calendario, contado a partir del día siguiente de notificado el correo electrónico con las observaciones correspondientes.



SUAREZ CARRERA
Oscar FAU 20131370988.pdf
ESPECIALISTA DE
GESTIÓN DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN
DIRECCIÓN DE GESTIÓN
ESCOLAR - MINEDU
Soy el autor del documento



Ministerio de Educación

Despacho Viceministerial de Gestión Institucional

Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar

Dirección de Gestión Escolar

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

6.7 Niveles de servicio

El contratista deberá proporcionar la atención y solución de incidentes el cual comprende la atención y solución de averías a una interrupción parcial o total del servicio.

El contratista deberá proporcionar (i) un número telefónico y correo electrónico para contactar a su mesa de ayuda en donde se reportarán los incidentes presentados en el servicio, y (ii) un procedimiento de escalamiento para la atención de incidentes. La mesa de ayuda deberá estar disponible las 12 horas del día de lunes a viernes (12 x 5), durante el plazo de operatividad del servicio.

Toda solución de incidentes se realizará de manera presencial y/o remota (VPN) por el personal técnico del contratista, de acuerdo a lo siguiente:

Incidentes	Descripción del Incidente	Tiempo de atención (máximo)	Tiempo de solución (máximo)
Incidente crítico	Si se cumple cualquiera de los siguientes puntos: - Interrupción total o parcial del servicio proporcionado como parte de la solución ofertada. - Falla presentada en algunos de los equipos o en los componentes de hardware de algunos de los equipos que no permita dar continuidad al servicio. - Intermittencia de la operatividad de la plataforma tecnológica. - Degradación de la operatividad de la plataforma tecnológica.	02 horas	04 horas
Incidente no crítico	Si se cumple cualquiera de los siguientes puntos: - Falla en alguna funcionalidad que no afecta el servicio total brindado. - Falla presentada en un componente de hardware que no afecte el servicio total brindado.	03 horas	24 horas

Tiempo de atención: Tiempo que transcurre desde el momento de reportado el incidente por la DIGE (el reporte del incidente será vía telefónica y/o por correo electrónico), hasta que el contratista responda consignando el Ticket de avería para dar inicio a la solución, el cual deberá ser comunicado al correo electrónico de la persona que reportó el incidente.

Tiempo de solución: Tiempo que transcurre desde que se consigna el ticket de avería por parte del contratista a la persona que reportó el incidente (DIGE), hasta la solución del mismo (presencial y/o remoto).

Ante cada solución de incidentes, el contratista debe enviar un informe técnico, mediante correo electrónico dirigido a la DIGE (msuarezc@minedu.gob.pe), de manera obligatoria, en un plazo máximo de cuatro (04) días calendario, contado a partir del día siguiente de solucionado el incidente, el mismo que contendrá como mínimo la siguiente información:

- ✓ Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta.
- ✓ Personal que se asignó para la solución del mismo.
- ✓ Problemas que se presentaron durante la solución del incidente.
- ✓ Documentación adjunta de los cambios realizados.
- ✓ Recomendaciones y/o medidas preventivas para evitar reincidir en el problema.
- ✓ Fecha y hora de inicio del incidente.
- ✓ Fecha y hora de fin del incidente.
- ✓ Duración del incidente.
- ✓ Imputabilidad.
- ✓ Número de caso del contratista.



SUAREZ CARRILLO Michel
Oscar FAU 20131370998 soft

ESPECIALISTA DE
GESTIÓN DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN -
DIRECCIÓN DE GESTIÓN
ESCOLAR - MINEDU

Soy el autor del documento



Ministerio de Educación

Despacho Viceministerial de Gestión Institucional

Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar

Dirección de Gestión Escolar

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

7. LUGAR Y PLAZO DE LA PRESTACIÓN.

7.1 Lugar:

El lugar donde se ejecutará el servicio será en la Sede Central del MINEDU, sito en Calle Del Comercio N° 193, distrito de San Borja - Lima.

7.2 Plazos:

7.1.1 Implementación del servicio

La implementación del servicio se realizará en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contado a partir del día siguiente de aprobado el plan de trabajo.

7.1.2 Operatividad del servicio

La operatividad del servicio se realizará durante un plazo de 730 días calendarios (equivalente a 24 meses), contado a partir del día siguiente de otorgada la conformidad del entregable de la implementación del servicio.

8. ENTREGABLES:

El contratista presentará **los entregables, de manera física**, en mesa de partes del MINEDU, sito en Calle Del Comercio N° 193, distrito de San Borja - Lima, en el horario de atención de lunes a viernes de 08:30 a 17:00 horas, dirigido a la Dirección de Gestión Escolar (DIGE), en forma impresa y digital en CD o DVD (dos juegos).

Cabe precisar que, el contratista podrá presentar **los entregables, de manera digital**, a través de Mesa de Partes Virtual (MPV) del MINEDU, en el siguiente enlace web: <https://enlinea.minedu.gob.pe/>; siempre y cuando cada documento no exceda los 40 Megabyte, en caso exceda dicha capacidad, los documentos deberán ser presentados a través de un enlace web (link) consignado en la MPV-MINEDU.

La MPV-MINEDU estará habilitada las veinticuatro (24) horas del día y los siete (07) días de la semana para la presentación de documentos. Los documentos que ingresen a través de Mesa de Partes Virtual (MPV) desde las 00:00 horas hasta las 23:59 horas durante los siete (07) días de la semana se consideran presentados en ese mismo día.

Los entregables consisten en la siguiente información:

8.1 Para la implementación del servicio (informe).

El Contratista deberá presentar un informe conteniendo la siguiente información:

- Actividades realizadas durante la implementación del servicio, conteniendo la documentación completa de los aspectos críticos involucrados en la implementación del servicio, además de las imágenes que manifiesten la correcta instalación, configuración, rotulado y etiquetado.
- Actas del protocolo de pruebas de la operatividad del servicio implementado, incluyendo las pruebas de la plataforma tecnológica proporcionada por el CONTRATISTA, que evidencien el cumplimiento de los numerales 6.2 y 6.3 del presente Término de Referencia, referente a la instalación y configuración del: (i) Software de Gestión de Centro de Contacto, (ii) Central Telefónica, (iii) IVR (Respuesta de Voz Interactiva), (iv) Colas de Llamadas, (v) Módulo de Monitor, (vi) Módulo de Supervisor, (vii) Módulo de Agente, (viii) Módulo de Grabación, (ix) Módulo de encuestas, (x) Canales Digitales (Email, WebChat y WhatsApp), (xi) Módulo de Reportes y (xii) funcionamiento de los Auriculares.
- Manuales de operación del uso de las interfaces de los módulos de agente y supervisor.
- Procedimiento de escalamiento para la atención de incidentes presentados en el servicio.
- Indicación de número telefónico y correo electrónico para contactar a la mesa de ayuda para la atención de incidentes.



SUAREZ CARRILLO MENDOZA
Oscar FAU 20131370995
ESPECIALISTA DE
GESTIÓN DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN -
DIRECCIÓN DE GESTIÓN
ESCOLAR - MINEDU
Soy el autor del documento



Ministerio de Educación

Despacho
Viceministerial de
Gestión InstitucionalDirección General
de Calidad de la
Gestión EscolarDirección de
Gestión Escolar

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Plazo: El contratista presentará el informe en un plazo máximo de cinco (05) días calendario, contado a partir del día siguiente de culminado la implementación del servicio.

8.2 Para la operatividad del servicio (informe mensual).

El Contratista deberá presentar un informe mensual conteniendo la siguiente información:

- Reporte de la prestación del servicio mensual, en base a la disponibilidad de configuración del servicio y del funcionamiento de los módulos de la plataforma tecnológica.
- Reporte de la relación y detalle de incidentes presentados durante la prestación del servicio mensual, considerando los parámetros establecidos en el numeral 6.7 del presente Término de Referencia.
- Los cambios realizados sobre la configuración del IVR.
- Detalle de la gestión de los canales de comunicaciones, que incluye:
 - Reporte del registro de comunicaciones entrantes.
 - Reporte del registro de descanso por Agente.
 - Reporte del registro de llamadas Abandonadas.
 - Reporte del registro de tiempo en cola.
 - Reporte del registro de comunicaciones por Agente.
 - Reporte del registro de comunicaciones General.
 - Indicadores de las encuestas de todos los canales.

Plazo: El contratista presentará el informe mensual en un plazo máximo de cinco (05) días calendario, contado a partir del día siguiente de culminada la ejecución de la prestación del servicio mensual.

9. RECURSOS Y REQUISITOS A SER PROVISTO POR EL CONTRATISTA

9.1 RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA:

- El servicio es a todo costo, para lo cual el contratista deberá, contar con los recursos de hardware, cables UTP CAT-6 y el equipamiento necesario para la implementación del servicio, para el correcto funcionamiento con la central telefónica IP del MINEDU.
- Debe proporcionar el servidor o servidores físicos rackeables y/o gateway's y/o appliance's que formen parte del servicio.
- El servidor físico de grabación debe contar con una capacidad de almacenamiento de 500 GB (como mínimo) durante el plazo de operatividad del servicio.
- Asumir por completo con todos los materiales, accesorios, componentes, configuraciones, licencias, pruebas y soportes requeridos que garanticen la implementación y operatividad de la plataforma tecnológica hasta el puerto de la central telefónica IP del MINEDU (a excepción de lo declarado explícitamente como recurso a ser provisto por el MINEDU, en el numeral 11).

9.2 PERSONAL REQUERIDO⁵

9.2.1 UN (01) ESPECIALISTA EN INSTALACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS – Personal clave

Actividades:

Realizará la instalación, implementación y configuración de la plataforma tecnológica para la línea telefónica de atención de casos reportados de violencia escolar del Ministerio de Educación.

⁵ En caso que el personal propuesto sean Ingenieros, y en concordancia con el artículo N° 1 de la Ley 28858, los Ingenieros, deberán estar colegiados y encontrarse habilitados por el Colegio de Ingenieros del Perú para el ejercicio profesional. En ese sentido, la colegiatura y habilitación de los profesionales se requerirá para el inicio de su participación efectiva en el contrato. Tanto para aquellos titulados en el Perú o en el extranjero y no en un momento anterior. Para tal efecto, el contratista deberá presentar la colegiatura y el certificado de habilidad del (los) ingeniero(s) como parte de la documentación del plan de trabajo.

FIRMA DIGITAL
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Soy el autor del documento



Ministerio de Educación

Despacho Viceministerial de Gestión Institucional

Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar

Dirección de Gestión Escolar

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Perfil mínimo:

En la sección "Requisitos de Calificación", del presente requerimiento, se establecen los requisitos de "Formación académica del Personal Clave" y "Experiencia del Personal Clave", que serán calificadas en la fase del procedimiento de selección.

9.2.2 UN (01) JEFE DE PROYECTO – Personal no clave

Actividades:

Realizará la supervisión, seguimiento y monitoreo de la instalación y configuración de la plataforma tecnológica para la correcta implementación de la plataforma.

El jefe de proyecto no podrá ser especialista, ya que el jefe de proyecto tendrá una labor distinta al de éste.

Perfil mínimo:

a) Formación académica:

Requisitos:

Se requiere "Bachiller universitario" o "Título profesional universitario" en: (i) ingeniería de sistemas y/o (ii) ingeniería informática y/o (iii) ingeniería electrónica y/o (iv) ingeniería industrial y/o (v) ingeniería de redes y comunicaciones y/o (vi) ingeniería de sistemas e informática y/o (vii) ingeniería de computación e informática y/o (viii) ingeniería de telecomunicaciones, del personal no clave requerido como jefe de proyecto.

Acreditación:

Copia simple del diploma del bachiller universitario o título profesional universitario requerido.

b) Experiencia:

Requisitos:

Mínimo un (01) año de experiencia en la supervisión y/o seguimiento y/o monitoreo de la implementación y/o instalación y/o configuración referidos a: (i) centrales telefónicas y/o (ii) redes de fibra óptica y/o (iii) equipos de red y/o (iv) red de datos y/o (v) red de interconexión y/o (vi) soluciones de call center y/o (vii) soluciones contact center, del personal no clave requerido como jefe de proyecto.

Acreditación:

Copia simple de cualquiera de los siguientes documentos: (i) 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:

El contratista deberá de presentar la **documentación relacionada al personal**, en mesa de partes del MINEDU, sito en Calle Del Comercio N° 193, distrito de San Borja – Lima en el horario de atención de lunes a viernes de 08:30 a 17:00 horas, dirigido a la Dirección de Gestión Escolar (DIGE), de acuerdo a lo siguiente:

- ✓ Datos del Especialista en Instalación, Implementación y Configuración De Plataformas Tecnológicas (personal clave) propuesto en el procedimiento de selección: Indicando cargo, nombres y apellidos, número de D.N.I.
- ✓ Datos del Jefe de Proyecto (personal no clave) a proponer: Indicando cargo, nombres y apellidos y números de D.N.I., número de celular y correo electrónico, para las coordinaciones durante la ejecución de la prestación del servicio.
- ✓ Acreditación del perfil mínimo (formación académica y experiencia) del Jefe de Proyecto (personal no clave), los mismos que serán evaluados por la DIGE y de corresponder serán aprobados en un plazo máximo de cinco (05) días calendario, contado a partir del día siguiente de recibida la documentación.

Plazo: El contratista presentará la **documentación relacionada al personal** en un plazo máximo de cinco (05) días calendario, contado a partir del día siguiente de suscrito el contrato.



SUAREZ CARRILLO Michel
Oscar FAU 20131370998 soft

ESPECIALISTA DE
GESTIÓN DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN -
DIRECCIÓN DE GESTIÓN
ESCOLAR - MINEDU

Soy el autor del documento



Ministerio
de Educación

Despacho
Viceministerial de
Gestión Institucional

Dirección General
de Calidad de la
Gestión Escolar

Dirección de
Gestión Escolar

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

9.2.3 REEMPLAZO DE PERSONAL

En el caso que se reemplace al personal propuesto, durante el plazo de prestación del servicio, el reemplazo propuesto debe contar con iguales o superiores características que las solicitadas en el requerimiento. Para tal efecto, el contratista presentará, de manera física, en mesa de partes del MINEDU, sito en Calle Del Comercio N° 193, distrito de San Borja – Lima, en el horario de atención de lunes a viernes de 08:30 a 17:00 horas, dirigida a la Dirección de Gestión Escolar (DIGE), la documentación que acredite el cumplimiento del perfil mínimo del reemplazo propuesto⁶.

La documentación del perfil mínimo será aprobada por la DIGE en un plazo máximo de dos (02) días calendario, contado a partir del día siguiente de recibida la documentación, comunicándose la Aprobación al contratista vía correo electrónico. En caso de existir observaciones, la DIGE las comunicará al contratista, dentro del plazo señalado, solicitándole su subsanación en un plazo máximo de dos (02) días calendarios, contado a partir del día siguiente de notificado el correo electrónico con las observaciones correspondientes.

Asimismo, el reemplazante deberá asumir sus funciones a partir del día siguiente de comunicada al contratista la aprobación de la documentación del perfil mínimo.

10. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

- 10.1 El contratista deberá acatar y cumplir en su desempeño con las normas de seguridad y Norma de Administración de los incidentes de seguridad y Norma de clasificación y manejo de la información, aprobadas por el MINEDU mediante Resolución Ministerial N° 710-2015-MINEDU.
- 10.2 El contratista sostendrá reuniones presenciales en la sede central del MINEDU con el personal de la DIGE y de la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT) de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación (OTIC) para coordinar el desarrollo de las actividades de la prestación del servicio. Cabe precisar, que la comunicación y/o coordinación con el contratista se realizará desde la cuenta de correo electrónico msuarezc@minedu.gob.pe.
- 10.3 El contratista será responsable y asumirá los gastos por cualquier daño o perjuicio que afecte a las instalaciones y/o bienes del MINEDU o a terceros, causados durante el desarrollo de la ejecución de la prestación del servicio; debiendo éste subsanar en forma inmediata los daños ocasionados.
- 10.4 El contratista es responsable de la configuración del sistema operativo de la plataforma tecnológica y de la base de datos utilizada por ésta.

11. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR EL MINEDU:

- 11.1 El MINEDU brindará al contratista todas las facilidades de acceso, a su personal, a las instalaciones del MINEDU para realizar la implementación del servicio.
- 11.2 El MINEDU remitirá, al día siguiente de suscrito el contrato y mediante correo electrónico, la "Directiva para el Acceso y Uso Adecuado de los Recursos Informáticos en el Ministerio de Educación" y "Directiva para la Administración de los Recursos Informáticos del Ministerio de Educación", aprobadas mediante Resolución Ministerial N° 710-2015-MINEDU.
- 11.3 Las configuraciones de la central telefónica IP del MINEDU que conlleven la puesta en marcha del servicio solicitado serán responsabilidad del MINEDU.
- 11.4 El MINEDU proporcionará las tipificaciones a considerar en el formulario de gestión.

⁶ Cabe precisar que el proveedor podrá presentar la documentación del perfil mínimo, de manera digital, a través de la Mesa de Partes Virtual (MPV) del MINEDU, en el siguiente enlace web: <https://enlinea.minedu.gob.pe/>; siempre y cuando cada documento no exceda los 40 Megabyte, en caso exceda dicha capacidad, los documentos deberán ser presentados a través de un enlace web (link) consignado en la MPV-MINEDU.



SUAREZ CARRILLO Michel
Oscar EAU 20131370888 soft
La MPV-MINEDU estará habilitada las veinticuatro (24) horas del día y los siete (07) días de la semana para la presentación de documentos. Los documentos que ingresen a través de Mesa de Partes Virtual (MPV) desde las 00:00 horas hasta las 17:00 horas durante los siete (07) días de la semana se consideran presentados en ese mismo día.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN
INFORMACIÓN -
ESCOLAR - MINEDU

Soy el autor del documento



PERÚ

Ministerio de Educación

Despacho Viceministerial de Gestión Institucional

Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar

Dirección de Gestión Escolar

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

- 11.5 El MINEDU proporcionará las condiciones técnicas para la puesta en operación del servicio solicitado:
- Plan de marcado.
 - PCs y la infraestructura de red para el funcionamiento de las aplicaciones Web del sistema.
 - Personal técnico de administración de la central telefónica IP del MINEDU para facilitar la Integración con la plataforma tecnológica propuesto por el contratista.
 - Parámetros del correo institucional por cada campaña para la correcta comunicación con el servicio de correo del MINEDU.
 - Direccionamiento IP para la implementación y operatividad de la plataforma tecnológica.
 - Acceso VPN para la atención d'e incidencias de forma remota.
 - Acceso a internet a demanda para los equipos físicos del contratista.
 - Número telefónico para usar como acceso de WhatsApp.
 - Dominio y certificado para el servidor.
- 11.6 Configuración de los permisos a nivel de los firewalls perimetrales del MINEDU para la publicación del WebChats de SÍSEVE.
- 11.7 El MINEDU proveerá la línea telefónica mediante troncal SIP con 12 canales de voz, el cual se debe conectar a la plataforma tecnológica.
- 11.8 El MINEDU, proporcionará espacio físico adecuado en los gabinetes de comunicaciones, aire acondicionado, puertos de red LAN, suministro eléctrico 220 VAC 50-60 Hz, para los equipos a ser instalados por el contratista.

12. SUBCONTRATACIÓN

No se aceptará subcontratación.

13. CONFIDENCIALIDAD

El CONTRATISTA se compromete a mantener absoluta reserva, confidencialidad y a no informar, publicar, registrar, ni comunicar, total o parcialmente, a terceros distintos a las personas autorizadas por la Dirección de Gestión Escolar del MINEDU, toda información que le sea proporcionada por el MINEDU y se genere producto de la prestación del servicio.

El CONTRATISTA se obliga a adoptar todas las medidas de seguridad para que su personal que se encuentre involucrado en la prestación del servicio, conserve la reserva y confidencialidad a que se refiere el presente numeral.

14. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCION CONTRACTUAL

14.1 Área que coordinará con el contratista:

El área que coordinará con el contratista es la Dirección de Gestión Escolar (DIGE).

14.2 Área responsable de las medidas de control:

El área que supervisará la prestación del servicio es la Dirección de Gestión Escolar (DIGE).

14.3 Área que brindará la conformidad:

La conformidad será otorgada por la Dirección de Gestión Escolar (DIGE), previo informe técnico de la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT) de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación (OTIC). La conformidad será otorgada en un plazo máximo de siete (07) días calendario, contado a partir del día siguiente de recibido el entregable correspondiente.

15. FORMA DE PAGO

Para la implementación del servicio:

El pago se realizará en una (01) armada equivalente al 16% del monto total del contrato, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes de otorgada la conformidad de la ejecución de la implementación del servicio y su respectivo entregable.



SUAREZ, OSCAR GUZMAN
Oscar Guzman
ESPECIALISTA DE
GESTIÓN DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN
DIRECCIÓN DE GESTIÓN
ESCOLAR - MINEDU
Soy el autor del documento



Ministerio
de Educación

Despacho
Viceministerial de
Gestión Institucional

Dirección General
de Calidad de la
Gestión Escolar

Dirección de
Gestión Escolar

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Para la operatividad del servicio:

El pago se realizará en veinticuatro (24) armadas mensuales equivalentes, cada una, al 3.5% del monto total del contrato, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes de otorgada la conformidad de la ejecución de la operatividad del servicio mensual y su respectivo entregable mensual.

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

- ✓ Entregable, emitido por el CONTRATISTA.
- ✓ Documento del director de la Dirección de Gestión Escolar (DIGE), emitiendo su conformidad.
- ✓ Comprobante de pago, emitido por el CONTRATISTA.

16. PENALIDAD POR MORA

En caso de retraso injustificado del contratista, en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplicará automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, de conformidad con lo establecido en el artículo 161 y 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

17. OTRAS PENALIDADES

El MINEDU aplicará otras penalidades en los siguientes supuestos:

N°	SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO
1	Quando supere el plazo máximo para la <u>transferencia de conocimiento</u> establecido en el numeral 6.5 del Término de Referencia. (Se aplicará la penalidad por cada día de retraso).	5% de una UIT vigente.	Verificación de la fecha de envío del acta de reunión de transferencia de conocimientos al correo electrónico msuarezc@minedu.gob.pe . En caso de exceder del plazo máximo permitido según numeral 6.5, la Dirección de Gestión Escolar (DIGE) emitirá un informe a la Oficina de Logística.
2	Por presentar el <u>plan de trabajo</u> fuera del plazo establecido en el numeral 6.6 del Término de Referencia. (Se aplicará la penalidad por cada día de retraso).	5% de una UIT vigente.	Verificación de la fecha de presentación del plan de trabajo en mesa de partes del MINEDU fecha de correo electrónico con el plan de trabajo enviado a la cuenta msuarezc@minedu.gob.pe . Al respecto, la Dirección de Gestión Escolar (DIGE) emitirá un informe a la Oficina de Logística.
3	Quando se supere el tiempo máximo de <u>atención y/o solución de incidentes</u> reportados (*) establecido en el numeral 6.7 del Término de Referencia. (Se aplicará la penalidad por hora o fracción adicional a lo señalado en los niveles de servicio).	5% de una UIT vigente.	Verificación de la fecha de remisión del correo electrónico a la DIGE conteniendo el informe técnico de la atención y



SUAREZ CARRILLO, OSCAR
Oscar FAU 20131374
ESPECIALISTA DE
GESTIÓN DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN -
DIRECCIÓN DE GESTIÓN
ESCOLAR - MINEDU

Soy el autor del documento



PERÚ

Ministerio de Educación

Despacho Viceministerial de Gestión Institucional

Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar

Dirección de Gestión Escolar

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
 "Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

N°	SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO
			solución de la incidencia. En caso de exceder del plazo máximo permitido según tiempos establecidos en el numeral 6.7, la Dirección de Gestión Escolar (DIGE) emitirá un informe a la Oficina de Logística.
4	Por presentar los documentos correspondientes al entregable fuera del plazo establecido en el numeral 8 del Término de Referencia. (Se aplicará la penalidad por cada día de retraso).	5% de una UIT vigente.	Verificación de la fecha de presentación del entregable en mesa de partes del MINEDU. En caso de exceder el plazo máximo establecido en el numeral 8, la Dirección de Gestión Escolar (DIGE) emitirá un informe a la Oficina de Logística.
5	Por presentar la documentación relacionada al personal fuera del plazo establecido en el numeral 9.2 del Término de Referencia. (Se aplicará la penalidad por cada día de retraso).	5% de una UIT vigente.	Verificación de la fecha de presentación de la documentación del personal requerido en mesa de partes del MINEDU. En caso de exceder el plazo máximo establecido en el numeral 9.2, la Dirección de Gestión Escolar (DIGE) emitirá un informe a la Oficina de Logística.
6	Por <u>cambiar al personal propuesto</u> sin contar con la autorización previa de la DIGE. (Se aplicará la penalidad por ocurrencia y por personal).	5% de una UIT vigente.	Verificación de cambio en los datos del personal propuesto en correos electrónicos recibidos en la Dirección de Gestión Escolar (DIGE). En tal caso, la DIGE emitirá un informe a la Oficina de Logística.

(*) En caso que los incidentes no sean imputables al contratista, este debe de demostrar de modo objetivo y sustentado, con evidencias, que el tiempo excedente transcurrido para la solución no le resulta imputable. Es decir, en el supuesto que el servicio solicitado pueda verse afectado por causas externas no imputables al contratista, cualquier afectación al servicio será reportado a la central de atención al cliente del contratista a fin de darle la atención correspondiente, sin que ello signifique un supuesto de penalidad.

18. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los bienes y servicios ofertados por un plazo de doce (12) meses, contado a partir de la última conformidad otorgada por la DIGE.



SUAREZ CARRELLLO MENDO
 Oscar FAU 20131370998 soft

ESPECIALISTA DE
 GESTIÓN DE
 TECNOLOGÍAS DE LA
 INFORMACIÓN
 DIRECCIÓN DE GESTIÓN
 ESCOLAR - MINEDU

Soy el autor del documento



Ministerio de Educación

Despacho Viceministerial de Gestión Institucional

Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar

Dirección de Gestión Escolar

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

19. PLAN PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19

Para el perfeccionamiento del contrato, el ganador de la buena pro deberá de presentar lo siguiente:

- ✓ Copia del "Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo", teniendo en consideración la Directiva Administrativa N° 349-MINSA/DGIESP-2024 - "Directiva Administrativa que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2", aprobado mediante Resolución Ministerial N° 022-2024- MINSA y posteriores modificaciones.

20. 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.

21. RESPONSABLE DEL ÁREA USUARIA PARA LAS COORDINACIONES DURANTE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Michel Suárez Carrillo (Especialista de Gestión de tecnologías de información y soluciones informáticas-DIGE)

Teléfono 6155800 Anexo 22215

Correo electrónico: msuarezc@minedu.gob.pe



SUAREZ CARRILLO Michel
Oscar FAU 20131370998 soft

ESPECIALISTA DE
GESTIÓN DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN -
DIRECCIÓN DE GESTIÓN
ESCOLAR - MINEDU

Soy el autor del documento



PERÚ

Ministerio de Educación

Despacho Viceministerial de Gestión Institucional

Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar

Dirección de Gestión Escolar

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>UN (01) ESPECIALISTA</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>"Bachiller universitario" o "Título profesional universitario" en: (i) ingeniería de sistemas y/o (ii) ingeniería informática y/o (iii) ingeniería electrónica y/o (iv) ingeniería industrial y/o (v) ingeniería de redes y comunicaciones y/o (vi) ingeniería de sistemas e informática y/o (vii) ingeniería de computación e informática y/o (viii) ingeniería de telecomunicaciones, del personal clave requerido como especialista.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El BACHILLER universitario o TÍTULO profesional universitario requerido, será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso el BACHILLER universitario o TÍTULO profesional universitario 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	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>UN (01) ESPECIALISTA</u></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Mínimo un (01) año de experiencia en implementación y/o instalación y/o configuración referidos a: (i) centrales telefónicas y/o (ii) redes de fibra óptica y/o (iii) equipos de red y/o (iv) red de datos y/o (v) red de interconexión y/o (vi) soluciones de call center y/o (vii) soluciones contact center, del personal clave requerido como especialista.</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (trasape), 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> <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 </div>



SUAREZ CARRILLO Michel
Oscar FAU 20131370998 soft
ESPECIALISTA DE
GESTIÓN DE
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN -
DIRECCIÓN DE GESTIÓN
ESCOLAR - MINEDU

Soy el autor del documento



Ministerio de Educación

Despacho Viceministerial de Gestión Institucional

Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar

Dirección de Gestión Escolar

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

	<p>anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.
B	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 100,000.00 (Cien mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 59,700.00 (Cincuenta y nueve mil setecientos con 00/100 soles), por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p> <p>Se consideran <u>servicios similares</u> a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de telefonía digital; y/o, - Servicio de telefonía IP; y/o, - Servicio de una plataforma tecnológica; y/o, - Servicio de implementación y/o instalación y/o configuración y/o soporte y/o mantenimiento de Call Center; y/o, - Servicio de implementación y/o instalación y/o configuración y/o soporte y/o mantenimiento de Contact Center; y/o, - Servicio de implementación y/o instalación y/o configuración y/o soporte y/o mantenimiento de Centro de Contacto; y/o, - Servicio de Outsourcing de telefonía Hosteada; y/o, - Servicio de implementación y gestión de soluciones de telefonía corporativa; y/o, - Servicio de implementación y gestión de soluciones de telefonía de central telefónica. <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 pago⁷, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola</p>

⁷ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

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

Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pago"] 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".



Soy el autor del documento



Ministerio de Educación

Despacho Viceministerial de Gestión Institucional

Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar

Dirección de Gestión Escolar

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

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".*



CARDENAS HUERTA Norah
Edith FAU 20131370998 hard
DIRECTORA DE GESTIÓN ESCOLAR - MINEDU
En señal de conformidad
2025/02/05 19:59:42



SUAREZ CARRILLO Michel
Oscar FAU 20131370998 soft
ESPECIALISTA DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - DIRECCIÓN DE GESTIÓN ESCOLAR - MINEDU
Soy el autor del documento



Firmado digitalmente por:
TERAN BERMUDEZ Luis
Alberto FAU 20131370998 hard
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 08/02/2025 13:09:36-0500



TORRES RUIZ Marco
Antonio FAU 20131370998 soft
Especialista de Convivencia Escolar - MINEDU
En señal de conformidad
2025/02/05 13:03:09

Importante

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

CAPÍTULO IV FACTORES DE EVALUACIÓN

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

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

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
A. PRECIO	
<p><u>Evaluación:</u></p> <p>Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6).</p>	<p>La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula:</p> $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ <p>i= Oferta P_i= Puntaje de la oferta a evaluar O_i=Precio i O_m= Precio de la oferta más baja PMP=Puntaje máximo del precio</p> <p style="text-align: right;">[De 50 a 100] puntos</p>

CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

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

Conste por el presente documento, la contratación del SERVICIO IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE ATENCIÓN DE CASOS REPORTADOS DE VIOLENCIA ESCOLAR DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN, que celebra de una parte UNIDAD EJECUTORA 026 – PROGRAMA EDUCACIÓN BÁSICA PARA TODOS, 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 órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, adjudicó la buena pro de la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° N° 001-2025-MINEDU/UE 026**, para la contratación de SERVICIO IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE ATENCIÓN DE CASOS REPORTADOS DE VIOLENCIA ESCOLAR DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN, 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 SERVICIO IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE ATENCIÓN DE CASOS REPORTADOS DE VIOLENCIA ESCOLAR DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN.

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 PAGO¹³

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en [INDICAR MONEDA], en PAGOS PARCIALES, conforme a lo indicado en el numeral 15 de los Términos de Referencia, 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

¹³ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad de dicho funcionario.

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

En caso de retraso en el pago por parte de LA 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 de ejecución del presente contrato es el siguiente:

El contratista presentará el plan de trabajo en un plazo máximo de diez (10) días calendario, contado a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

Implementación del servicio

La implementación del servicio se realizará en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contado a partir del día siguiente de aprobado el plan de trabajo

Operatividad del servicio

La operatividad del servicio se realizará durante un plazo de 730 días calendarios (equivalente a 24 meses), contado a partir del día siguiente de otorgada la conformidad del entregable de la implementación del servicio.

En concordancia con lo establecido en los numerales 6.6 y 7.2 de los términos de referencia que forman parte del expediente de contratación.

CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS

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

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

Importante

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

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

En el caso que corresponda, consignar lo siguiente:

- Garantía fiel cumplimiento por prestaciones accesorias: [CONSIGNAR EL MONTO], a través

de la [INDICAR EL TIPO DE GARANTÍA PRESENTADA] N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE], la misma que debe mantenerse vigente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

Importante

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

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

Importante

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

CLÁUSULA 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 en el literal a) del numeral 155.1 del artículo 155 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA DÉCIMA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por Dirección de Gestión Escolar (DIGE), previo informe técnico de la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT) de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación (OTIC), en el plazo máximo de SIETE (7) 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 UNDÉCIMA: 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 DUODÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: 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

N°	SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO
1	Cuando supere el plazo máximo para la <u>transferencia de conocimiento</u> establecido en el numeral 6.5 del Término de Referencia. (Se aplicará la penalidad por cada día de retraso).	5% de una UIT vigente.	Verificación de la fecha de envío del acta de reunión de transferencia de conocimientos al correo electrónico msuarezc@minedu.gob.pe . En caso de exceder del plazo máximo permitido según numeral 6.5, la Dirección de Gestión Escolar (DIGE) emitirá un informe a la Oficina de Logística.
2	Por presentar el <u>plan de trabajo</u> fuera del plazo establecido en el numeral 6.6 del Término de Referencia. (Se aplicará la penalidad por cada día de retraso).	5% de una UIT vigente.	Verificación de la fecha de presentación del plan de trabajo en mesa de partes del MINEDU fecha de correo electrónico con el plan de trabajo enviado a la cuenta msuarezc@minedu.gob.pe . Al respecto, la Dirección de Gestión Escolar (DIGE) emitirá un informe a la Oficina de Logística.
3	Cuando se supere el tiempo máximo de <u>atención y/o solución de incidentes</u> reportados (*) establecido en el numeral 6.7 del Término de Referencia. (Se aplicará la penalidad por hora o fracción adicional a lo señalado en los niveles de servicio).	5% de una UIT vigente.	Verificación de la fecha de remisión del correo electrónico a la DIGE conteniendo el informe técnico de la atención y

N°	SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO
			solución de la incidencia. En caso de exceder del plazo máximo permitido según tiempos establecidos en el numeral 6.7, la Dirección de Gestión Escolar (DIGE) emitirá un informe a la Oficina de Logística.
4	Por presentar los documentos correspondientes al <u>entregable</u> fuera del plazo establecido en el numeral 8 del Término de Referencia. (Se aplicará la penalidad por cada día de retraso).	5% de una UIT vigente.	Verificación de la fecha de presentación del entregable en mesa de partes del MINEDU. En caso de exceder el plazo máximo establecido en el numeral 8, la Dirección de Gestión Escolar (DIGE) emitirá un informe a la Oficina de Logística.
5	Por presentar la documentación relacionada al personal fuera del plazo establecido en el numeral 9.2 del Término de Referencia. (Se aplicará la penalidad por cada día de retraso).	5% de una UIT vigente.	Verificación de la fecha de presentación de la documentación del personal requerido en mesa de partes del MINEDU. En caso de exceder el plazo máximo establecido en el numeral 9.2, la Dirección de Gestión Escolar (DIGE) emitirá un informe a la Oficina de Logística.
6	Por <u>cambiar al personal propuesto</u> sin contar con la autorización previa de la DIGE. (Se aplicará la penalidad por ocurrencia y por personal).	5% de una UIT vigente.	Verificación de cambio en los datos del personal propuesto en correos electrónicos recibidos en la Dirección de Gestión Escolar (DIGE). En tal caso, la DIGE emitirá un informe a la Oficina de Logística.

(*) En caso que los incidentes no sean imputables al contratista, este debe de demostrar de modo objetivo y sustentado, con evidencias, que el tiempo excedente transcurrido para la solución no le resulta imputable. Es decir, en el supuesto que el servicio solicitado pueda verse afectado por causas externas no imputables al contratista, cualquier afectación al servicio será reportado a la central de atención al cliente del contratista a fin de darle la atención correspondiente, sin que ello signifique un supuesto de penalidad.

Importante

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

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 CUARTA: 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 QUINTA: 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 SEXTA: 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 SÉTIMA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS¹⁴

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

¹⁴ De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).

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

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

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

De iniciarse un arbitraje estas deben realizarse en cualquiera de las siguientes instituciones arbitrales:

- Centro de Arbitraje de la Pontificia Universidad Católica del Perú – PUCP.
- Centro de Arbitraje del Colegio de Ingenieros del Perú – CIP.
- Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio Americana del Perú – AMCHAM PERÚ.

Asimismo, las partes acuerdan no solicitar el servicio de arbitraje de emergencia ni solicitar el inicio de un arbitraje express o arbitraje acelerado en cualquier centro arbitral.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: 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: 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 Digitales¹⁵.

¹⁵ Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

ANEXOS

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2024-MINEDU/UE026

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 ¹⁶		Sí		No	
Correo electrónico :					

Autorización de notificación por correo electrónico:

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios¹⁷

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.

¹⁶ Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

¹⁷ Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

Importante

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

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2024-MINEDU/UE026

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 ¹⁸		Sí		No	
Correo electrónico :					

Datos del consorciado 2					
Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁹		Sí		No	
Correo electrónico :					

Datos del consorciado ...					
Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE ²⁰		Sí		No	
Correo electrónico :					

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

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

¹⁸ En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento. Para dichos efectos, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

¹⁹ Ibidem.

²⁰ Ibidem.

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 servicios²¹

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.

²¹ Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 2

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2024-MINEDU/UE026

Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2024-MINEDU/UE026

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 EL 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

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2024-MINEDU/UE026

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

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2024-MINEDU/UE026

Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta a la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2024-MINEDU/UE026**

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] [%]²²

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]²³

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%²⁴

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

²³ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

²⁴ 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

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2024-MINEDU/UE026

Presente.-

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

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
TOTAL	

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

- El postor debe consignar el precio total de la oferta, sin perjuicio que, de resultar favorecido con la buena pro, presente el detalle de precios unitarios para el perfeccionamiento del contrato.*
- En caso que el postor reduzca su oferta, según lo previsto en el artículo 68 del Reglamento, debe presentar nuevamente este Anexo.*
- El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:*

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

ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2024-MINEDU/UE026
Presente.-

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²⁵	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁶	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁷ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁸	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁹	MONTO FACTURADO ACUMULADO ³⁰
1										
2										
3										

²⁵ Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

²⁶ Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho periodo.

²⁷ Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente. Al respecto, según la Opinión N° 216-2017/DTN *“Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz”*. Del mismo modo, según lo previsto en la Opinión N° 010-2013/DTN, *“... en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe”*.

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

²⁹ El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

³⁰ Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²⁵	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁶	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁷ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁸	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁹	MONTO FACTURADO ACUMULADO ³⁰
4										
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

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2024-MINEDU/UE026

Presente.

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 11

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

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2024-MINEDU/UE026
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

FORMATOS

(Formatos de documentos a presentar para la formalización contractual)

FORMATO N° 01

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE CARTA DE CCI

Lima,.....del 2024

Señores

UNIDAD EJECUTORA 026: PROGRAMA EDUCACIÓN BÁSICA PARA TODOS

Presente. -

Asunto: Autorización para el pago con abono en cuenta

Por medio de la presente, comunico a Usted que el número de CÓDIGO DE CUENTA INTERBANCARIO (CCI) que consta de (20 NUMEROS) es:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

PROVEEDOR:

(Indicar el nombre o razón social del proveedor titular de la cuenta)

RUC N°

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Agradeciéndole se sirva disponer lo conveniente de manera que los pagos a nombre de mi representada sean abonados en la **cuenta de ahorros en SOLES del BANCO:**

NOMBRE DE BANCO:

Asimismo, dejo constancia que la factura a ser emitida por el suscrito (o mi representada) una vez cumplida o atendida la correspondiente Orden de Compra y/o de Servicio quedará cancelada para todos sus efectos mediante la sola acreditación del importe de la referida factura a favor de la cuenta en la entidad bancaria a que se refiere el primer párrafo de la presente.

Atentamente.

.....
Firma y sello del representante legal
Nombre / Razón social del postor

Nombre en caso de
Representante legal: _____

NOTA: - EL CCI DEBE ESTAR VINCULADO ÚNICAMENTE CON EL RUC

FORMATO N° 02

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIZACIÓN PARA NOTIFICACIÓN A TRAVÉS DE DIRECCIÓN ELECTRÓNICA DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Señores

UNIDAD EJECUTORA 026: PROGRAMA EDUCACIÓN BÁSICA PARA TODOS

Presente. -

El que se suscribe, [...], 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], 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, en mi calidad de postor adjudicado con la buena pro de la **Adjudicación Simplificada N° 001-2025-MINEDU/UE 026, SERVICIO IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE ATENCIÓN DE CASOS REPORTADOS DE VIOLENCIA ESCOLAR DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN**, autorizo a efectos que se realicen las notificaciones o cualquier comunicación de la Entidad durante la etapa de ejecución contractual, a través de la(s) dirección(es) de correo electrónico consignada(s) en el presente documento, teniéndose como fecha de acuse de haber recibido las notificaciones por parte de la Entidad desde la fecha de su envío al(los) correo(s) electrónico(s), que señalo a continuación:

Correo electrónico:

Correo adicional:

Asimismo, autorizo para efecto de la ejecución contractual, los siguientes datos:

Dirección Domiciliaria:

N° Teléfono fijo:

N° teléfonos Celulares:

Suscribo la presente declaración a efecto de autorizar³¹ lo señalado.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

Los datos señalados deberán de estar vigentes durante la vigencia del contrato para fines contractuales. De requerirse un cambio deberá de solicitarlo formalmente el contratista.

31 **Artículo 20 de la Ley N° 27444- Ley del Procedimiento Administrativo General.** - (...) 20.4. El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente podrá ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.

FORMATO N° 03

**DECLARACIÓN JURADA DE COMPROMISO ANTISOBORNO PARA LOS SOCIOS DE
NEGOCIOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN**

Yo,, identificado
(a) con DNI N°, representante legal de (en caso corresponda)
....., con RUC N° y con
domicilio en
.....; en
calidad de proveedor(a) o empresa proveedora de servicios y/o bienes al Ministerio de Educación.
DECLARO BAJO JURAMENTO:

- A cumplir con los lineamientos del Sistema de Gestión Antisoborno, la Política del Sistema de Gestión Antisoborno³² (www.gob.pe/minedu, sección normas legales, Política del Sistema de Gestión Antisoborno) y los procedimientos aplicables a los proveedores, establecidos en el Manual del Sistema de Gestión Antisoborno.
- Como socio de negocios, nos comprometemos a establecer una gestión transparente que permita identificar, prevenir y comunicar todo presunto acto de soborno.
- A someternos a las normativas aplicables en caso de identificarse algún presunto acto de soborno, entre el personal de la Empresa que represento y el personal del Ministerio de Educación.
- Prohibir al interior de nuestra organización, todo acto de soborno y todo tipo de corrupción.
- A conocer y cumplir el Código de Ética del Ministerio de Educación³³ (www.gob.pe/minedu, sección informes y publicaciones, Código de Ética).
- De contar con información respecto a amenazas o incidentes de soborno que comprometan nuestras relaciones u operaciones habituales con el Ministerio de Educación, nos comprometemos a comunicarlo a través de los siguientes canales de denuncias:
 - Mesa de Partes de la Entidad, sito en Calle Del Comercio N° 193, San Borja, de lunes a viernes en el horario de 8:30 a 17:00 horas, dirigido a la Oficina General de Transparencia, Ética Pública y Anticorrupción.
 - Mesa de Partes Virtual (web) del MINEDU: <https://enlinea.minedu.gob.pe/>.
 - Correo electrónico: cerocorrupcion@minedu.gob.pe.
 - Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano: <https://denuncias.servicios.gob.pe/>.

....., de de

Firma del Socio de Negocios:

Importante

En el caso de consorcios, cada integrante debe presentar esta declaración jurada y, adicionalmente, debe ser presentada por el representante común del consorcio.

32 Para mayor información, se recomienda leer el contenido en la web:

<https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/4275324-320-2023-minedu>

33 Para mayor información, se recomienda leer el contenido en la web:

<https://www.gob.pe/institucion/minedu/informes-publicaciones/296102-codigo-de-etica>

FORMATO N°04

DECLARACIÓN JURADA DE COMPROMISO DE INTEGRIDAD DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Yo,,
identificado(a) con DNI N°, representante legal de (en caso corresponda)
....., con RUC N°.....
y con domicilio en.....; en
calidad de proveedor(a) o empresa proveedora de servicios y/o bienes al Ministerio de Educación.

ASUMO LOS SIGUIENTES COMPROMISOS:

- 1.- Observar y cumplir, en lo que corresponda, la Ley del Código de Ética de la Función Pública, el Código de Ética del Ministerio de Educación, así como las normas vigentes sobre integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, en la prestación de las actividades, servicios y/o bienes que corresponda realizar.
- 2.- Actuar conforme los valores institucionales del MINEDU, principios y deberes éticos, que aportan a una cultura de integridad pública en la Entidad, priorizando el interés público sobre el interés personal.
- 3.- Denunciar cualquier acto de corrupción que conozca con ocasión de la prestación de servicios, bienes y/o realización de actividades, conforme a las normas internas que emita el MINEDU y cualquier otro acto que transgrede la normativa que rige la administración pública.

En, a los días del mes de de 2024

Firma:

Nombres y Apellidos:

Importante

- En el caso de consorcios, cada integrante debe presentar esta declaración jurada y, adicionalmente, debe ser presentada por el representante común del consorcio.
- En caso la presente sea suscrita por un representante legal, las facultades de representación deberán tener el alcance suficiente para dar cumplimiento a los compromisos asumidos.

ANEXO N° 12

(FORMATO N° 05)

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

UNIDAD EJECUTORA 026: PROGRAMA EDUCACIÓN BÁSICA PARA TODOS
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 001-2024-MINEDU/UE026

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.