

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA  
CONMEMORACIÓN DE LAS HERÓICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

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

**CONCURSO PÚBLICO N°  
CP 0008-2024-BCRPLIM**

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TERCERIZACIÓN DE  
MESA DE AYUDA T. I. PARA EL BCRP**

Comité de Selección:

- |                                |                 |
|--------------------------------|-----------------|
| - Luis Miguel Venegas Vidaurre | Presidente      |
| - Milagros Borjas Ibarra       | Miembro         |
| - Félix Sánchez Ortiz          | Miembro Técnico |

Lima, junio de 2024

## 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](http://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.

#### Importante

*No pueden formularse consultas ni observaciones respecto del contenido de una ficha de homologación aprobada, aun cuando el requerimiento haya sido homologado parcialmente respecto a las características técnicas y/o requisitos de calificación y/o condiciones de ejecución. 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 los numerales 72.4 y 72.5 del artículo 72 del Reglamento.

#### Importante

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

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

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

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

#### Advertencia

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

#### Importante

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

### 1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>1</sup>). 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*

<sup>1</sup> 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>

*coincida con lo declarado a través del SEACE, prevalece la información declarada en los documentos escaneados.*

- *No se tomarán en cuenta las ofertas que se presenten en físico a la Entidad.*

## 1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

### Importante

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

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

## 1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

## 1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

## 1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

## 1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

Previo al otorgamiento de la buena pro, el comité de selección revisa las ofertas económicas

que cumplen los requisitos de calificación, de conformidad con lo establecido para el rechazo de ofertas, previsto en el artículo 68 del Reglamento, de ser el caso.

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

### **1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO**

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

### **1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO**

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

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

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

<b>Importante</b>
<i>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.</i>

## CAPÍTULO II

### SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

#### 2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

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

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

#### Importante

- *Una vez otorgada la buena pro, el comité de selección, está en la obligación de permitir el acceso de los participantes y postores al expediente de contratación, salvo la información calificada como secreta, confidencial o reservada por la normativa de la materia, a más tardar dentro del día siguiente de haberse solicitado por escrito.*  
*Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el comité de selección.*
- *A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.*
- *El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE.*

#### 2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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

## CAPÍTULO III DEL CONTRATO

### 3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

### 3.2. GARANTÍAS

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

#### 3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

#### 3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

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

#### Importante

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

#### 3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

### 3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

#### **Importante**

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

#### **Advertencia**

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

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

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

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

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

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

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

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

### **3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS**

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

### **3.5. ADELANTOS**

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

### **3.6. PENALIDADES**

### 3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

### 3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

## 3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

## 3.8. PAGOS

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

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

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

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

### **Advertencia**

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

## 3.9. DISPOSICIONES FINALES

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

## **SECCIÓN ESPECÍFICA**

### **CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

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

## CAPÍTULO I GENERALIDADES

### 1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)  
RUC N° : 20122476309  
Domicilio legal : Jirón Santa Rosa 441 – 445, Lima  
Teléfono: : 6132000  
Correo electrónico: : compras@bcrp.gob.pe

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del servicio de tercerización de mesa de ayuda TI para el BCRP.

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado por el Gerente de Compras y Servicios mediante Memorando N° 0101-2024-ADM000-N de fecha 23 de abril de 2024.

### 1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos propios.

### 1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de SUMA ALZADA de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

### 1.6. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

### 1.7. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de 36 meses que regirá desde el día siguiente de la conformidad de la etapa de transición (Preoperativa) mediante la firma del Acta de inicio del servicio.

Plazo Preoperativo: Será a partir de la firma del contrato materia de la presente convocatoria y tiene un plazo de duración de dos (2) meses.

En concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

### 1.8. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar s/ 5,00 (CINCO Y 00/100 soles) en el Departamento de Caja del Banco Central de Reserva del Perú. Las Bases serán entregadas en el Departamento de Trámite Documentario para lo cual deberán presentar el comprobante del pago efectuado.

**Importante**

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

**1.9. BASE LEGAL**

- Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.
- Constitución Política del Perú
- Decreto Ley N° 26123, Ley Orgánica del BCRP.
- Estatuto del BCRP.
- Acuerdo de Directorio de fecha 7 de diciembre de 2023, que aprueba el uso de las Bases Estándar y Solicitud de Expresión de Interés Estándar.
- Ley N° 31953, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024, en lo que resulte aplicable para el BCRP.
- Ley N° 31954, Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2024, en lo que resulte aplicable para el BCRP.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Pequeña y Microempresa.

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.

### 2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

#### **NOTA IMPORTANTE:**

*De acuerdo con lo indicado en el numeral 1.7 de la Sección General de las presentes Bases, 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 Digitales<sup>2</sup>). 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.*

La oferta contendrá, además de un índice de documentos<sup>3</sup>, 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 caso de postores no domiciliados se podrá presentar el documento equivalente en su país de origen.

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.

- 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**)

<sup>2</sup> 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>

<sup>3</sup> La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. **(Anexo N° 4)**<sup>4</sup>
- 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.

#### 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.

### 2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- b) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
- c) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- d) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda. En caso de postores no domiciliados se podrá presentar el documento equivalente en su país de origen.
- e) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica. En caso de postores no domiciliados podrá presentar el pasaporte o documento de identidad de su país de origen.
- f) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- g) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación <sup>5</sup> **(Anexo N° 09)**.
- h) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado<sup>6</sup>.
- i) Documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos del personal clave:
  - Supervisor de mesa de ayuda: (Certificación ITIL v3 o superior, de acuerdo con lo indicado en el numeral 6 de los Términos de Referencia.
  - Gestor de inventario: (Gestión de inventario.)
- j) Documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos del personal no clave (Soporte Técnico de equipos de cómputo y/o Ensamblaje y/o reparación de equipos de cómputo, con un mínimo de 24 horas lectivas, de acuerdo con lo indicado en el numeral 7 de los Términos de Referencia.
- k) Contrato de Comodato Anexo N° 10
- l) Acuerdos de Confidencialidad Anexos N° 11, N° 12

#### Importante

- ***En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio,***

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

<sup>6</sup> Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

*en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*

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

#### Importante

- Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*
- De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya<sup>7</sup>.*
- La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

## 2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en el Departamento de Compras del BCRP, primer piso de la Oficina Principal; jirón Santa Rosa 441 – 445, Lima.

## 2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en forma mensual en montos iguales, previa conformidad del servicio recibido.

Para otorgar la conformidad del servicio recibido es indispensable la presentación del entregable mensual correspondiente indicado en el cuadro N° 8 (Entregables y Plazos).

<sup>7</sup> Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

Se precisa que para los entregables 1 y 2 indicados en el numeral 5.9, no se realizará ningún pago.

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

- Informe del funcionario responsable del Departamento de Servicio y Atención al Usuario emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en formato pdf, xml y cdr, al correo electrónico [recepcioncomprobanteselectronicos@bcrp.gob.pe](mailto:recepcioncomprobanteselectronicos@bcrp.gob.pe). Los comprobantes deberán estar acompañados de la Guía de Remisión (pdf), de ser el caso, y deberán hacer referencia al número de contrato o, en su defecto acompañar la primera página del mismo en formato pdf.

## CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

### 3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

#### **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TERCERIZACIÓN DE MESA DE AYUDA T.I. PARA EL BCRP.**

##### **1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

Contratación del Servicio de tercerización de Mesa de Ayuda T.I. para el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP).

##### **2. FINALIDAD PÚBLICA**

Proveer de un servicio integral de soporte técnico informático a los usuarios del BCRP (personal que labora de manera presencial o remota) y soporte técnico especializado a la infraestructura tecnológica del BCRP que cumpla con las buenas prácticas y normativas internacionales de tal manera que facilite a los usuarios realizar sus actividades con óptimo rendimiento y mantener operativa la infraestructura tecnológica coadyuvando al logro de los objetivos y metas institucionales.

##### **3. ANTECEDENTES**

La Gerencia de Tecnologías de Información del Banco Central de Reserva del Perú, a través del Departamento de Servicio y Atención al Usuario es el encargado entre otros, de llevar adelante la gestión de la operatividad de los equipos de cómputo, aplicativos informáticos y redes de comunicaciones, administrar los procesos de la seguridad de información, y brindar el soporte tecnológico a los usuarios finales del BCRP.

Actualmente se cuenta con 1183 usuarios que labora en sitio en las diferentes sedes y cuya distribución se detalla en el numeral 5.3.4. Asimismo, se cuenta con un Sistema de Mesa de Ayuda en el cual se registran tickets de atención cuyos datos estadísticos se indican en el numeral 5.4. **Se precisa que actualmente se cuenta con 2 Personas de Mesa de Ayuda Nivel 1 y 7 en Nivel 2. Se precisa que son considerados usuarios del BCRP a los usuarios registrados en el Active Directory (personal del BCRP, practicantes y terceros).**

Se prevé un incremento de la demanda de servicios T.I. a usuarios finales debido a nuevos proyectos requeridos para la modernización de operaciones en el Banco. Como referencia la cantidad de tickets registrados anualmente tuvo un incremento del 20% con respecto al periodo anterior.

En línea con lo anteriormente mencionado, el Departamento de Servicio y Atención al Usuario para el logro de los objetivos tecnológicos, requiere de la contratación de una Empresa que realice el servicio de soporte técnico informático a usuarios y para la infraestructura tecnológica del BCRP.

##### **4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN**

Contar con un servicio integral tercerizado de Mesa de Ayuda T.I. que brinde el soporte técnico a usuarios y a la infraestructura tecnológica del BCRP, que aporte al cumplimiento oportuno del objetivo estratégico: "Contar con desarrollos informáticos y servicios de tecnologías que impulsen la innovación en los procesos de negocio y soporte".

##### **5. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Atender los requerimientos e incidentes de los usuarios internos, bajo un modelo de Mesa de Ayuda, incluyendo la solución, respuesta u orientación en las preguntas, dudas o problemas de los usuarios de los sistemas informáticos y/o servicios relacionados con las tecnologías de información del BCRP.

##### Atención Presencial

La atención presencial se dará tanto a usuarios de la Oficina Principal del BCRP como a las otras sedes de Lima: Casa Nacional de la Moneda, Edificio Carabaya y Museo. Eventualmente también se brindará servicio presencial a los usuarios de la Oficina Principal que se trasladan a la sede

del Centro Alternativo de Operaciones. La ubicación de las sedes mencionadas se indica en el numeral 5.3.1.

#### Atención Remota

La atención remota al personal del BCRP se realizará a los usuarios de todas las sedes del BCRP incluyendo a las 7 sucursales ubicadas en las provincias de Piura, Trujillo, Iquitos, Cusco, Arequipa, Huancayo y Puno. El servicio de soporte brindado es vía teléfono, Herramienta colaborativa MS TEAMS y conexión remota y se realiza desde la Oficina Principal. Por temas de seguridad, el servicio se realizará desde las instalaciones de la Oficina Principal, por lo que las partes deberán firmar un contrato de comodato.

### **5.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

El contratista deberá contar con soporte de Nivel 1, Nivel 2, Supervisor y Gestor de Inventario y estarán ubicados en la sede de la Oficina Principal, donde el contratista proveerá de sus implementos para el desarrollo de sus funciones para la prestación de servicio.

El servicio debe contemplar como mínimo lo siguiente:

#### **5.1.1 Soporte de Primer Nivel a usuarios (N1)**

La función principal del Primer Nivel de Soporte es recibir, administrar y controlar todas las incidencias y/o requerimientos solicitados telefónicamente, vía correo electrónico, software de comunicación colaborativa o en su defecto a través de la plataforma web (Aranda Service Desk); brindando una atención personalizada con solución rápida y oportuna. A continuación, se detallan las funciones requeridas:

##### Funciones de soporte de Primer Nivel de la Mesa de Ayuda:

1. Proporcionar ayuda al usuario a fin de solucionar telefónicamente y/o con el apoyo de la herramienta de control remoto, la mayor parte de los incidentes reportados.
2. Recibir, registrar y administrar las incidencias y/o requerimientos reportados por los usuarios generando un ticket por cada caso.
3. Adjuntar imágenes de los módulos, pantallas y/u opciones que presentan la incidencia o solicitud.
4. Indicar la secuencia de pasos que se realizan en el sistema y los datos que se ingresan hasta que aparezca la incidencia.
5. Resolver los reportes que tengan origen en el mal funcionamiento de la estación de trabajo, del software base, de configuración de los equipos periféricos, o equipos de comunicación.
6. Cerrar los incidentes y/o requerimientos reportados, previa confirmación del usuario sobre la atención brindada, registrando el número de reporte técnico en cada uno de ellos.
7. Realizar el desbloqueo y restablecer las contraseñas de red y aplicaciones del BCRP sincronizadas con la cuenta de red.
8. Proporcionar una asesoría básica sobre el manejo de equipos, periféricos y software base a los usuarios, de manera que en total no exceda los 10 minutos de la atención.
9. Realizar atenciones remotas de ser necesario que no exceda de los 10 minutos de atención.
10. En caso de que la solución esté relacionada a un tema funcional (de uso del aplicativo) se elevará la consulta al gestor de servicio designado por el contratista a fin de que pueda coordinar dicho inconveniente con el coordinador designado por el BCRP.

**EL CONTRATISTA** recibirá por parte del coordinador del BCRP los procesos y procedimientos para las atenciones de las solicitudes de servicio, resolución de incidentes y requerimientos de cambio.

**EL CONTRATISTA** deberá definir y proporcionar como mínimo el staff de operadores dedicados al servicio en base a los datos estadísticos del numeral 5.4, a fin de garantizar que las líneas telefónicas del servicio se encuentren permanentemente activas, en cumplimiento del numeral 5.10. Se debe asegurar la calidad del servicio en forma permanente.

El personal del Soporte de Primer Nivel deberá estar conformado por técnicos altamente calificados, con amplia experiencia en soporte remoto, capacidad de expresión, buen trato a los usuarios, mostrar capacidad y eficacia en la solución de los problemas.

El personal del Soporte de Primer Nivel deberá asegurarse que los usuarios sean atendidos en los tiempos preestablecidos para cada caso, conforme a los acuerdos de nivel de servicio definidos, realizando el seguimiento y monitoreo de la calidad y satisfacción del usuario hasta el cierre del ticket.

Ninguna llamada debe durar más de 10 minutos en la línea telefónica tratando de ser solucionada. De no ser posible solucionar la atención telefónicamente, esta se derivará al personal de Segundo nivel designado por el gestor de servicios del contratista. **Se precisa que el tiempo máximo de 10 minutos puede ser excedido en casos excepcionales como atención a usuarios V.I.P. o de espera a una respuesta atribuible al usuario y que puede ser atendido por personal de Nivel 1. El Tiempo promedio de operación actual es de 10 minutos.**

**El BCRP** promueve entre los usuarios las facilidades para la toma de control remoto de estaciones. Sin embargo, **EL CONTRATISTA** deberá informar al coordinador designado por el **BCRP** aquellas incidencias y requerimientos en la que los usuarios no permitieran dichas acciones.

En los casos de incidencias no resueltas a través del control remoto, por negativa del usuario, no serán tomadas en cuenta para la medición de indicadores de resolución del Primer Nivel. Estas situaciones deberán ser informadas inmediatamente al coordinador designado del **BCRP**

#### 5.1.1.1 Canales o tipos de contacto

El usuario podrá utilizar enlaces de autoservicio que lo ayudarán a solucionar un incidente por si mismo, reportar un incidente o registrar su requerimiento a través de los siguientes canales de atención:

- Realizando una llamada telefónica a los anexos de mesa de ayuda.
- Registrando su solicitud en la herramienta web de la mesa de ayuda
- Correo electrónico
- Herramienta Colaborativa MS TEAMS

**Cuadro N° 1: Canales de atención por tipo de demanda**

Tipo de demanda	Canal de atención mínimo necesario	Resuelve
Incidente de baja complejidad	Teléfono/correo/ MS TEAMS/Web	Auto servicio / N1
Incidente de complejidad alta	Teléfono/correo/ MS TEAMS/Web	N1 / N2 / Otro Grupo Resolutor
Requerimiento de baja complejidad	Teléfono/correo/ MS TEAMS/Web	Auto servicio / N1
Requerimiento de complejidad alta	Teléfono/correo/ MS TEAMS/Web	N1 / N2 / Otro Grupo Resolutor
Consultas	Teléfono/correo/ MS TEAMS/Web	N1

**Se precisa que actualmente no se cuenta implementada una herramienta de desbloqueo disponible para el usuario como autoservicio**

#### 5.1.2 Soporte Segundo Nivel a usuarios (N2)

La función principal del Soporte de Segundo Nivel es la atención “en sitio” (o remoto según amerite) de los incidentes y/o requerimientos de los usuarios, brindando una atención personalizada. Esta actividad se complementa con la actividad del Soporte de Primer Nivel y comprende a todos los equipos de cómputo personales y periféricos asignados, distribuidos en todas las sedes del BCRP.

Las atenciones en las sedes de las 7 sucursales se realizarán de forma remota.

Se precisa que, en el caso de la atención a las sucursales, cuando no se encuentre solución en forma remota, el coordinador del BCRP coordina con la sucursal la contratación de un servicio externo para atención presencial y en coordinación con el servicio N2 de la oficina principal dan solución al incidente.

Con este servicio se deben solucionar todos los incidentes y atender los requerimientos escalados por el equipo de Primer Nivel.

Funciones del Soporte de Segundo Nivel:

1. Atención presencial a las solicitudes e incidencias de soporte técnico de los usuarios en las sedes de LIMA del **BCRP**.
2. Atención remota a las solicitudes e incidencias de soporte técnico de los usuarios que laboran en todas las sedes de **BCRP** (Lima y Sucursales) y a los usuarios que trabajan remotamente desde su domicilio.
3. Soporte técnico físico y lógico a los equipos y periféricos (PC, laptop, impresoras, digitalizador de imágenes, proyectores, tabletas, pantallas inteligentes y celulares) utilizados por los usuarios del **BCRP**.
4. El soporte a celulares es referente a inconvenientes con conectividad, aplicaciones móviles o paquetes relacionados a la operatividad del **BCRP**.
5. Soporte técnico físico y lógico a incidencias que puedan ocurrir en las redes LAN para usuario final.
6. Actividades proactivas para la verificación del correcto funcionamiento de los equipos computacionales instalados en las sedes de **BCRP**.
7. Registro de las actividades realizadas en el Sistema de Mesa de Ayuda de **BCRP**.
8. Acudir ante el usuario a la solicitud de un incidente y/o requerimiento dentro del periodo establecido en el acuerdo de nivel de servicio.
9. Efectuar la revisión y el diagnóstico de la falla, tanto de hardware como software.
10. Realizar la instalación de software, y aplicaciones según corresponda y/o a pedido del **BCRP**. Las actividades de prueba de aplicativos tendrán que formar parte del procedimiento de puesta a producción de los aplicativos. El **BCRP** es el encargado de realizar las pruebas unitarias a los aplicativos y pruebas funcionales, los procedimientos para la instalación serán entregados para su ejecución al personal de nivel 2 designado por el gestor de servicios del contratista.
11. Atender los requerimientos dentro de los plazos establecidos en los acuerdos de nivel de servicio.
12. Realizar, luego de una intervención del proveedor de equipos (garantía vigente) o adquisiciones nuevas, la prueba de funcionamiento y control de calidad del equipo, antes de hacer entrega al usuario final.
13. En forma adicional a la solución del incidente, deberá detectar e informar oportunamente al gestor de servicios del **BCRP** observaciones sobre la existencia de software no autorizado, equipos no inventariados, instalación no autorizada de componentes de hardware, y daños en los equipos de cómputo. Así mismo, el gestor de servicios del **BCRP** proveerá la lista de software y hardware no autorizado al Contratista y brindará la autorización necesaria para realizar la desinstalación del mismo en caso se estime conveniente.
14. Verificar que el software antivirus se encuentre instalado y actualizado.

**EL CONTRATISTA** deberá asignar como mínimo equipos de comunicación móvil a su personal gestor, coordinadores o personal de Segundo Nivel de Soporte, con la finalidad de mantener la comunicación con el gestor de servicios del contratista y este a su vez coordinados del BCRP.

**5.1.3 Gestor de Inventario o Gestión de Inventario**

Este servicio, que relaciona el seguimiento a la disponibilidad de activos de TI que brindan servicios al **BCRP**, tiene los siguientes alcances:

- **Gestionar el inventario del parque microinformático de BCRP**

El servicio consistirá en mantener actualizada la base de datos de activos de software y hardware incluidos en el alcance del servicio. Este mantenimiento se realizará por medio

de actualizaciones (altas, bajas o modificaciones de activos) ejecutadas durante las visitas del personal de soporte de Segundo Nivel (sustentado por un ticket) o por las instalaciones de software realizadas por el personal de Mesa de Ayuda.

El inventario de hardware se limitará a equipos de cómputo personales proporcionados por el BCRP (PC o desktop, computadores portátiles laptops, notebook, tabletas), inventario de impresoras, escáner, proyectores y teléfonos fijos, ubicados tanto en Oficina Principal, sedes y sucursales.

El inventario de software se limitará al inventario de productos adquiridos por el banco:

- Sistema operativo
- Software base y comercial.

Las principales actividades relacionadas a este servicio serán:

- ✓ Registrar las asignaciones de los Activos.
- ✓ Registrar las bajas de los Activos.
- ✓ Registrar las modificaciones de los Activos.
- ✓ Coordinar con el coordinador del **BCRP** de realizar los traslados de equipos y/o repuestos necesarios (equipos de backup) para cubrir una atención.
- ✓ Coordinar con personal de Segundo Nivel para la actualización de algún activo que haya sido modificado en sus características.
- ✓ Realizar reportes de software y hardware que el coordinador del BCRP solicite.

Se precisa que los traslados de equipos y/o repuestos serán realizados por el BCRP tanto en las sedes de Lima y Sucursales.

**El Contratista deberá:**

- ✓ Realizar por lo menos un inventario anual al barrido a los equipos microinformáticos (PC o desktop) descritos en el alcance del servicio. Se precisa que los inventarios de software y hardware para equipos del Banco ubicados en Sucursales y en domicilio del usuario se manejarán de manera remota con las aplicaciones existentes.
- ✓ Coordinar cuando se requiera con personal tercerizado que brinda servicios en el Banco, sobre los trabajos con los equipos de cómputo y aplicaciones con el fin de realizar mantenimientos preventivos de los equipos de la cobertura.
- ✓ Se precisa que el plazo para realizar el inventario anual es de 15 días.

#### 5.1.4 Supervisor de Mesa de Ayuda

La función del supervisor de mesa de ayuda es apoyar a su equipo, asegurándose de que todos los agentes de la mesa de ayuda estén debidamente capacitados y actualizados en todos los procedimientos, procesos y sistemas de la mesa de ayuda. Debe estar disponible en todo momento para responder preguntas y ayudar a su personal a resolver problemas escalados o de alta gravedad.

El supervisor de la mesa de ayuda debe realizar evaluaciones mensuales de la calidad de su personal y proporcionar retroalimentación oportuna, frecuente y constante para reconocer las fortalezas del desempeño y brindar capacitación para las oportunidades de mejora.

Las principales actividades relacionadas a este servicio serán:

1. Generar reportes estadísticos de las solicitudes de servicio, incidentes, requerimientos, mantenimientos preventivos y correctivos que solicitan los usuarios en atención a sus necesidades de soporte.
2. Efectuar el seguimiento de las operaciones diarias del servicio.
3. Garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio de la Mesa de Ayuda.
4. Procesar encuestas a los usuarios respecto del nivel de servicio mediante la plataforma de mesa de ayuda asignada por el BCRP.
5. Seguimiento de las solicitudes de servicio, incidentes, requerimientos, mantenimientos preventivos y/o correctivos no resueltos.
6. Mantener una constante comunicación y coordinación con el coordinador del BCRP.
7. Coordinar y entregar los reportes con el coordinador del BCRP.

8. Elaborar e interpretar estadísticas de productividad, monitoreo de procesos y niveles del servicio ofrecido a los usuarios y clientes.
9. Capacitar y orientar al personal del primer nivel, en los procesos en implementación y funciones a cumplir, de acuerdo con los objetivos del área, así como cuando corresponda, en los cambios al ambiente de producción.
10. Comunicar oportunamente a los usuarios del BCRP el proceso y los canales de atención y sobre las responsabilidades de la Mesa de Ayuda y las responsabilidades de los usuarios para lograr un óptimo servicio.
11. Interpretar y escalar los problemas que no llegan a ser resueltos en las instancias correspondientes o que se vuelven repetitivos para su análisis.
12. Proponer y sustentar mejoras al servicio de Mesa de Ayuda, Soporte N2 y gestión de inventarios.
13. Elaborar informes y proponer sugerencias para mejorar el proceso.
14. Brindar información sobre el estatus de las averías reportadas por el usuario del BCRP.
15. Realizar seguimiento y escalamiento de los incidentes hasta su cierre.
16. Entregar mensualmente un informe técnico detallado de aquellos equipos con mayor incidencia de fallas que se hayan presentado durante ese periodo. El criterio para determinar los equipos que cumplen con mayor incidencia de fallas se basa en las estadísticas de las atenciones realizadas, considerando la evaluación del siguiente reporte:

TOP 10 de Equipos: Reporte de incidencias de un mismo equipo (fallas de hardware) que permita evaluar su reemplazo ante las constantes fallas que presenta.

17. Entregar mensualmente un informe técnico detallado de usuarios con mayor incidencias y requerimientos que hayan presentado durante ese periodo. El criterio para determinar el ranking con mayor incidencia se basa en las estadísticas de las atenciones realizadas, considerando la evaluación del siguiente reporte:

TOP 10 de Usuarios: Reporte que permitirá llevar el control de los usuarios que generan mayor cantidad de incidencias, indicador que **el BCRP** de sustento para la capacitación correspondiente, a fin de disminuir las incidencias reportadas por los mismos.

18. Elaboración de reportes y estadísticas correspondientes a las actividades realizadas.

## 5.2 SOFTWARE PARA EL SERVICIO

### 5.2.1 Herramienta para tickets y activos

#### Software de Mesa de Ayuda

El BCRP cuenta actualmente con el software Aranda Service Desk v8 para el registro de solicitudes e incidencias de atención de los usuarios con lo cual el PROVEEDOR deberá llevar un control detallado del registro y cumplimiento de los niveles de servicio y facilitar información para el análisis y toma de decisiones. **Se precisa que la herramienta Aranda Service Desk envía las encuestas al usuario cuando el ticket se encuentra resuelto.**

**Se precisa que el sistema de Mesa de ayuda cuenta con 9 licencias (3 perpetuos, asignados a la mesa de ayuda nivel 1 y 6 concurrentes, utilizados por el personal de nivel 2 y nivel 3). Las licencias son renovadas anualmente.**

**Se precisa que el Sistema de Mesa de ayuda cuenta con todas las funcionalidades requeridas para soportar el flujo de atenciones definidos.**

Asimismo, se cuenta con la herramienta Aranda Query Manager v9 que permite realizar el reporte de ticket, dashboard, elaboración de cuadros y gráficos estadísticos de las atenciones realizadas y reporte de encuestas de satisfacción de cada usuario.

#### Software de Gestión de Inventario

El BCRP cuenta con el software Asset Explorer Manager v7.2 que permite realizar el control de activos del BCRP así como los softwares adquiridos.

Se cuenta también con el software System Center Configuration Manager v2006, software que permite el control de activos y la realización de despliegue de software en los equipos del Banco. También se usa el software Power BI para la realización de reportes estadísticos, así como el Query Manager.

Se precisa que el BCRP se encargará de administrar y dar soporte a los softwares mencionados.

Se precisa que el BCRP es responsable de la administración y soporte de los software de mesa de ayuda.

Se precisa que el software de gestión de inventario brinda la información en línea de aquellos equipos que cuentan con el agente desplegado.

Se precisa que la herramienta de Inventario Asset Explorer no está integrado con la herramienta ITSM.

## 5.2.2 Central telefónica y conectividad

El BCRP cuenta con una central telefónica y teléfonos IP asignados al personal, por lo cual el proveedor deberá considerar la definición del flujo de llamadas en los equipos telefónicos que le asignará el BCRP para la implementación y buen servicio de atención de la Mesa de Ayuda, sin que esto implique costo alguno al BCRP.

Actualmente el BCRP cuenta con una central telefónica Cisco

## 5.3 COBERTURAS PARA EL SERVICIO

### 5.3.1 Sedes

#### Servicio Presencial y Remoto

Cuadro N° 2: Sedes y ubicación

Sedes	Dirección
Oficina Principal	Jr. Santa Rosa 441-445, Lima-1, Perú
Museo	Jr. Lampa 474, Lima 15001
Edificio Carabaya	Jirón Carabaya 698, Lima 15001
Casa Nacional de la Moneda	Jirón Junín 781, Lima 15001
Centro Alterno de Operaciones	Calle Diego de Medina 295, Pueblo Libre 15084

#### Servicio Remoto

- Sucursal Piura
- Sucursal Trujillo
- Sucursal Iquitos
- Sucursal Cusco
- Sucursal Arequipa
- Sucursal Huancayo
- Sucursal Puno
- Domicilio de usuario en trabajo remoto

### 5.3.2 Horarios

Horarios	Detalles
Lunes a viernes	Se tendrán los siguientes horarios: <ul style="list-style-type: none"><li>• 8:00 – 17:00 horas (turno 1)</li><li>• 10:00 – 19:00 horas (turno 2)</li></ul> Los horarios cubrirán la continuidad de atención desde las 8:00 a 19:00 horas.

### 5.3.3 Recursos que proporcionará el BCRP

Para el soporte de primer y segundo Nivel

Durante el período preoperativo del servicio, sin costo alguno, el BCRP proporcionará al CONTRATISTA el espacio físico, los muebles, computadoras, la conexión a la red y acceso a los servidores del sistema de Mesa de Ayuda, de ser el caso. La distribución de estos recursos se hará de acuerdo con lo que defina el BCRP, por lo que las partes deberán firmar un contrato de comodato.

El BCRP proporcionará acceso al software de mesa de ayuda, así también se brindará acceso a los softwares de Gestión de Inventario y de despliegue de software además de una licencia de software de análisis de datos. **Se precisa que el BCRP proporcionará las licencias necesarias de MS TEAMS al personal asignado por el contratista.**

#### 5.3.4 Usuarios

**Cuadro N° 3 Distribución de usuarios por sede**

Sede	# usuarios
Oficina Principal (Lima)	916
Museo (Lima)	26
Edificio Carabaya (Lima)	34
Casa Nacional de la Moneda (Lima)	93
Sucursales	114
Centro Alterno de Operaciones (CAO-Lima)	30 *

\*Los usuarios que asisten al Centro Alterno de Operaciones (CAO) son usuarios de la Oficina Principal que en promedio una vez por semana realizan trabajos en el CAO.

#### 5.4 ESTADISTICA ACTUAL

Se basa en cuadros estadísticos del año 2023 con datos registrados en la plataforma web del software Aranda Service Desk y en otros casos con datos estimados por muestreo.

El cuadro N° 4 nos muestra la cantidad total de requerimientos mensuales (registrados y no registrados en el Sistema de Mesa de Ayuda que no necesariamente cumplen con los niveles de servicio SLA) que se presentan en todos los canales de atención (llamadas telefónicas, chat, e-mail, presencial y sistema WEB), así como aquellos que no fueron atendidos. Son datos estimados de acuerdo con el muestreo realizado al personal sobre atenciones diarias.

**Cuadro N° 4 Requerimientos (anexo, chat, web, e-mail) mensuales estimados por muestreo**

Tipo / Mes	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Atendido (*)	1400	1200	1500	1600	1800	1400	1500	1800	1300	1600	1300	1500
Llamada abandonada (**)	200	160	100	150	130	120	140	180	140	120	100	140
Total	1600	1360	1600	1750	1930	1520	1640	1980	1440	1720	1400	1640

(\*) Atendido: Requerimiento o incidente de usuario que obtiene respuesta de atención.

(\*\*) Llamada abandonada: Llamada telefónica en la que el usuario se desconectó luego de un tiempo de espera al no obtener respuesta.

El cuadro N° 5 nos muestra la cantidad mensual de tickets registrados en el Sistema de Mesa de ayuda.

**Cuadro N° 5**

**Número de incidentes y requerimientos por mes del 2023**

Tipo de caso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Total
INCIDENTE	139	118	105	106	147	145	130	150	166	162	163	1531
LLAMADA DE SERVICIO	479	321	398	373	298	486	572	436	471	376	422	4632
<b>Total</b>	<b>618</b>	<b>439</b>	<b>503</b>	<b>479</b>	<b>445</b>	<b>631</b>	<b>702</b>	<b>586</b>	<b>637</b>	<b>538</b>	<b>585</b>	<b>6163</b>

Se puede observar que el registro mensual total de tickets es en promedio el 34,3% de las atenciones totales mensuales estimadas en el cuadro N°4, lo cual no refleja la demanda real del servicio requerido.

El cuadro N° 6 nos muestra la cantidad mensual de tickets registrados y asignados a personal de mesa de ayuda de Nivel 1, Nivel 2 y a otras áreas.

**Cuadro N° 6**

**Número de incidentes y requerimientos por mes del 2023 y especialistas**

Grupo de especialista	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Total
Gestión de Desarrollo y Soluciones	24	12	14	10	8	2	7	9	20	12	9	127
Mesa de Ayuda Nivel 1	127	106	123	131	42	169	202	120	155	100	88	1363
Mesa de Ayuda Nivel 2	376	229	294	262	348	417	447	373	408	383	414	3951
Operaciones, Plataforma y Base de Datos	39	42	44	61	37	24	24	22	40	35	50	418
Redes y Ciberseguridad	52	50	28	15	10	19	22	62	14	8	24	304
<b>Total</b>	<b>618</b>	<b>439</b>	<b>503</b>	<b>479</b>	<b>445</b>	<b>631</b>	<b>702</b>	<b>586</b>	<b>637</b>	<b>538</b>	<b>585</b>	<b>6163</b>

La información del cuadro N°6 se puede utilizar para estimar la proporción de requerimientos del cuadro N° 4 que son atendidos por el personal de Nivel 1 y Nivel 2 pues se considera que se mantiene la misma estructura porcentual.

En el cuadro N° 7 se muestra la distribución de activos de hardware para usuario final que son gestionados por el Dpto. de Servicio y Atención al Usuario (Compra, asignación, distribución, instalación, actualización, mantenimiento y reparación).

**Cuadro N° 7 Distribución de equipos de cómputo y periféricos**

Equipos	Cantidad
PC- Desktop	1100
Laptop	700
Ticketeras	60
Impresoras	200
Escaner	50
Relojes de marcación	19
Celulares	140
Tabletas	33

Se precisa que la cantidad de activos por sede se estima en 76% Oficina Principal, 9% en sede CNM, 3% en sede Carabaya, 2% en sede Museo y 10% en Sucursales.

Asimismo, el Departamento de Servicio y Atención al Usuario se encarga de la gestión (registro, asignación, instalación, actualización, soporte y distribución) de licencias de 120 software comercial como al soporte operativo de 104 aplicaciones de negocio desarrolladas a la medida.

## 5.5 GOBIERNO DEL SERVICIO

### 5.5.1 Seguimientos

Durante la operación, y con el objetivo de hacer seguimiento a la misma, se deberán tener las siguientes reuniones entre **BCRP** y **EL CONTRATISTA**, como mínimo:

- **Ejecutivo**
  - Periodicidad trimestral
  - Líderes TI ambas partes
  - Acta con acuerdos
- **Operación**
  - Periodicidad mensual
  - Líderes operativos
  - Informe Mensual
  - Actas con acuerdos

### 5.5.2 Reportes y Dashboards

Para el seguimiento de la operación, **EL CONTRATISTA** deberá proporcionar para el servicio, como mínimo, los siguientes dashboards:

- Incidentes Vs Requerimientos
- Tablero de casos por franja de tiempo
- Informe mensual (mes siguiente)
- Reportes solicitados por el Jefe del Departamento de Servicio y Atención al Usuario

## 5.6 PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El plazo de ejecución de la prestación a contratar será de 36 meses calendario que regirá a partir del día siguiente de la conformidad de la etapa de transición (Preoperativa) mediante la firma del **Acta de Inicio del Servicio**.

Asimismo, el personal de **EL CONTRATISTA** deberá estar disponible para atención según horario de cobertura establecido.

El Servicio tendrá las siguientes etapas:

### 5.6.1 Preoperativa (de transición de entrada)

Será a partir del día siguiente de suscrito el contrato materia de la presente convocatoria y tiene un plazo de duración de dos (2) meses calendario. Durante esta fase **EL CONTRATISTA** al que se adjudique la Buena Pro deberá cumplir con las condiciones requeridas para iniciar la prestación del servicio. Esta etapa no tiene costo para el **BCRP**. En la misma se establecerá lo siguiente:

- ✓ La transferencia de conocimiento de las aplicaciones en uso por los usuarios de **BCRP**, por parte del coordinador del BCRP al personal de **EL CONTRATISTA**.
- ✓ La entrega de información técnica y/o normativa disponible por parte de **BCRP** y que se requiera para la atención del servicio.
- ✓ Recepción de los activos (hardware y software) que administrará **EL CONTRATISTA**.

Se precisa que en caso sea necesario el cambio de personal indicado en la oferta, se deberá comunicar al BCRP y el reemplazante deberá tener el mismo o mejor perfil que el solicitado en las Bases.

### 5.6.2 Operativa

Tiene una duración de 36 meses, contados a partir de la culminación de la Fase Pre – Operativa. Esta fase comprende la operación o ejecución del servicio.

El servicio (en la etapa operativa) contempla la participación del personal de **EL CONTRATISTA** en la ejecución de las actividades que se le asignen relacionados al servicio contratado por **BCRP**. Se precisa que el primer mes será el periodo de marcha blanca, (periodo de adaptación) entendiéndose que se operará sin aplicación de penalidades por incumplimiento de los niveles de servicio acordado.

Se precisa que los recursos asignados al contratista en la etapa preoperativa también se aplica en la etapa operativa del servicio.

**EL CONTRATISTA** mensualmente deberá presentar en una reunión el Informe Ejecutivo Mensual de Servicio a nivel de detalle (que corresponde a los resultados del mes previo);

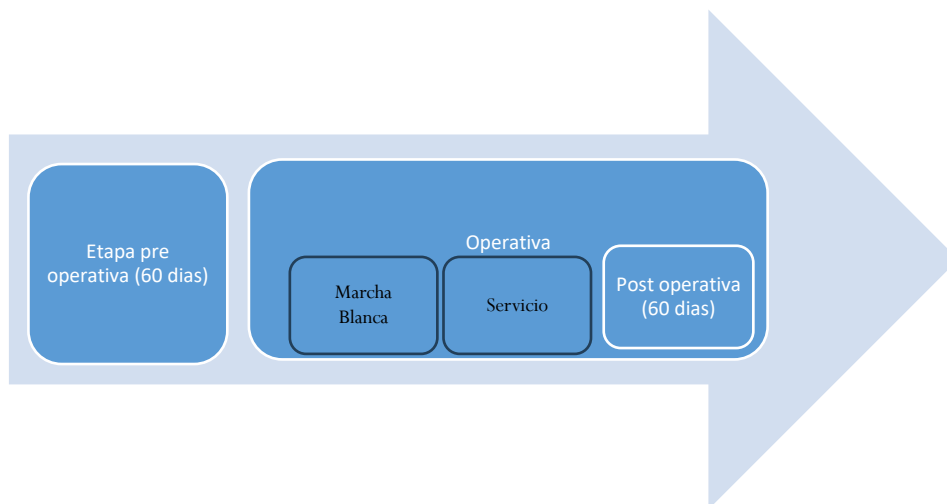
dicho informe deberá incluir como mínimo cuadros históricos de métricas de Niveles de Servicio, indicadores, estadísticas, principales problemas registrados, conclusiones y recomendaciones, así como establecer los compromisos y acuerdos como mejora al propio servicio (propuestas de optimización de recursos, proponer indicadores de gestión del servicio).

**EL CONTRATISTA** deberá presentar en esta etapa su propuesta de un Plan de Transferencia (transición de salida) que se deberá ejecutar en la etapa post operativa.

### 5.6.3 Post-operativa (transición de salida)

En esta fase **EL CONTRATISTA** seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia y capacitación teórica y práctica del servicio al subsiguiente proveedor que se haya adjudicado la Buena Pro. La duración de esta etapa será como máximo dos (2) meses y está comprendido dentro de los 36 meses del servicio indicado en la fase operativa.

La siguiente imagen resume cada una de las etapas del proyecto:



## 5.7 RESPONSABILIDADES DE BCRP

- Proveer la información preliminar necesaria al proveedor para que ejecute eficientemente el servicio requerido.
- Hacer cumplir los requerimientos técnicos mínimos establecido en el presente documento, las mejoras que EL CONTRATISTA pueda haber ofertado y todo lo indicado en el presente numeral.
- Proporcionar los criterios de modificaciones del servicio y controlar que EL CONTRATISTA opere bajo dichos criterios.
- Proveer mobiliarios y facilidades de acceso al personal técnico asignado al servicio para la empresa proveedora por lo que las partes deberán firmar un contrato de comodato.

## 5.8 RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

- Ejecutar puntual y eficientemente el servicio contratado.
- Cumplir con todas las normativas, procedimientos, documentación técnica establecidos por el BCRP.
- Cumplir con los estándares establecidos por **BCRP**.
- Cumplir con los entregables oportunamente según los requerimientos establecidos en el presente documento.

- El personal técnico que realice la implementación del servicio dentro de BCRP deberá contar con indumentaria de acuerdo con el código de vestimenta del BCRP para los servicios requeridos, de acuerdo con las normas de seguridad vigentes y normas internas de BCRP.  
Se precisa que el código de vestimenta es como sigue:  
Varones: pantalón de vestir en colores neutros, camisa de manga larga/corta ó polo con cuello de un solo color o de rayas tenues en colores neutros, zapatos o mocasines de vestir con medias.  
Damas: Sastre, vestido, falda, pantalón de vestir en colores neutros, blusas de seda o algodón en colores neutros con estampados sobrios, zapatos o sandalias.
- El personal técnico que realice el servicio solicitado dentro de BCRP deberá de contar y mantener visible sus fotochecks de identificación cuando realicen sus servicios.
- **EL CONTRATISTA** debe implementar todas las actividades del proyecto utilizando una metodología reconocida para gestión de proyectos, recomendable que esté basado en los estándares internacionales.
- **EL CONTRATISTA** debe hacerse cargo de todas las pruebas organizativas correspondientes al servicio.
- La cantidad de horas de trabajos asignados al personal requerido será máximo de 48 horas semanales por persona, distribuidos según las necesidades de BCRP, el mismo que será distribuido por el personal encargado responsable de la GTI de BCRP.
- Para asegurar las comunicaciones permanentes, el personal solicitado deberá de contar con un equipo de comunicaciones móviles u otro con servicios de comunicaciones permanentes y línea de datos para comunicaciones de chat y SMS.
- **EL CONTRATISTA** deberá de contemplar personal técnico de contingencia para cada uno de los puestos requeridos, para aquellos casos que por causas fortuitas o de fuerza mayor el personal no pueda venir a cumplir con sus servicios habituales, el reemplazo deberá de ser en un tiempo no mayor a 04 horas desde la hora de ingreso (para el caso de soporte presencial). Para ello, el proveedor deberá de remitir al **BCRP** una línea de telefonía fija o móvil y una cuenta de correo electrónico con disponibilidad permanente donde se pueda notificar los imprevistos, observaciones y/ coordinaciones.
- **El gestor de servicios** podrá efectuar llamadas al contratista, para coordinación y/o notificación de problemas y/o algún tipo de incidentes con el servicio, de lunes a domingo incluyendo feriados desde las 00:00 hasta las 24:00 horas.

#### Otras responsabilidades

- El personal destacado para realizar las funciones del servicio requerido: es responsabilidad del CONTRATISTA, por tanto, no mantienen vínculo laboral con **EL BCRP**, debiendo asumir el pago de obligaciones de su personal. **EL CONTRATISTA** asumirá todos los gastos que demanden los posibles accidentes del personal a su cargo, debiendo asegurarlos.
- **EL CONTRATISTA** será responsable de los daños, pérdidas y/o sustracciones que pudiera ocasionar su personal destacado, debiendo en su caso proceder a la reparación o reemplazo a satisfacción del **BCRP**. Si en el plazo de 15 días calendario, no se realiza la reposición o reemplazo, **EL BCRP** realizara los procedimientos respectivos a fin de descontar automáticamente el valor de la reparación de los importes pendientes de cancelación o de las garantías otorgadas, de ser el caso. El valor de la reparación o reemplazo del bien será el precio vigente en el mercado y será puesto en conocimiento del **CONTRATISTA**.
- **EL CONTRATISTA** se compromete a cumplir y observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobada mediante Ley N.º 29783 y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N.º 005-2012-TR, durante la ejecución de las prestaciones de servicios a su cargo, obligándose a implementar, dotar, proveer y/o suministrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones del **BCRP**, así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente como el Seguro Complementario de Trabajos de Riesgo (SCTR).

## 5.9 PLAN DE TRABAJO Y ENTREGABLES

**EL CONTRATISTA** deberá entregar en un plazo no mayor de diez (10) días calendario de suscrito el contrato la siguiente documentación:

- Un Plan de Trabajo, en el que deberá de indicar las actividades a desarrollar para la implementación del Servicio, con su duración en días, dicho plan deberá de contener como mínimo lo siguiente:
  - ✓ Cronograma de Actividades.
  - ✓ Presentación de Inicio.
  - ✓ Organización para la implementación y prestación del Servicio.
  - ✓ Protocolos para la prestación del servicio, el que debe de estar en concordancia con lo requerido en los presentes Términos de Referencia.

**Cuadro N° 8 Entregables y plazos**

ENTREGABLES	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	PLAZOS DE ENTREGA
<b>Entregable 01:</b>	Plan de trabajo.	Se presentará hasta los diez (10) días calendarios contados a partir del día siguiente de suscrito el Contrato del servicio.
<b>Entregable 02:</b>	Al iniciar el servicio <b>EL CONTRATISTA</b> deberá realizar un informe sobre el servicio, el cual debe incluir como mínimo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario de equipos de cómputo;</li> <li>• Inventario de herramientas para soporte técnico;</li> <li>• Inventario de software y otra documentación que solicite <b>EL BCRP</b> relacionado al servicio prestado.</li> <li>• Documento de Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).</li> <li>• Acta de Inicio del Servicio.</li> </ul>	Se precisa que el entregable mensual se presentará en formato electrónico dentro de los 10 primeros días útiles del mes siguiente. La presentación del Informe físico podrá tomar un (01) día útil adicional
<b>Entregables mensuales</b>	(01) informe mensual, donde detalle todas las actividades realizadas correspondiente al servicio de soporte técnico para computación personal, medidas proactivas, preventivas y correctivas adoptadas y recomendaciones.  (02) En el último entregable mensual, <b>EL CONTRATISTA</b> de manera adicional deberá entregar un (1) informe sobre el estado del servicio, el cual debe incluir como mínimo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inventario de equipos de cómputo</li> <li>▪ Inventario de herramientas para soporte técnico,</li> <li>▪ Inventario de software y otra documentación que solicite <b>BCRP</b> relacionado al servicio prestado.</li> </ul>	Se presentará hasta los cinco (5) días calendario posteriores de culminado el mes del servicio.
<b>Entregable 03</b>	Plan de Transferencia (transición de salida) que se deberá ejecutar en la etapa post operativa.	En la etapa operativa con una duración máxima de 2 meses.

Los entregables deberán ser presentados en físico y/o digital por mesa de partes (de ser el caso podrán ser entregados por mesa de partes virtual del **BCRP** al correo electrónico mesadepartessvirtual@bcrp.gob.pe), sito en jirón Santa Rosa 441 - 445, Cercado de Lima, Lima, Perú. Dirigido al Departamento de Servicio y Atención al Usuario de la Gerencia de Tecnologías de Información.

Todos los entregables deben ser presentados acorde a los formatos que **EL BCRP** les brinde, en formato digital, salvo aquellos que por su naturaleza no pueden ser entregados en formato distinto al impreso. Todos los entregables deben ser aprobados por **EL BCRP** para ser considerados como válidos.

#### 5.10 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (SLAs),

**Cuadro N° 9 Primer Nivel (Soporte Remoto)**

Nro.	SLA	Valor	Descripción	Formulación
1	% Llamadas abandonadas.	<= 10%	Mide el porcentaje de llamadas abandonadas.	Llamadas abandonadas /Total de Llamadas Válidas
2	% Llamadas contestadas	>= 85%	Mide el porcentaje de las llamadas contestadas.	Llamadas contestadas / Total de Llamadas recibidas
3	Porcentaje de Tickets Resueltas por el primer nivel.	>= 70%	Mide el porcentaje de tickets Registrados en la Herramienta de Gestión de tickets de primer nivel.	Total de tickets resueltos del primer nivel/ Total de tickets registrados resolubles del primer nivel.

Se precisa que una llamada es considerada abandonada pasado los 60 segundos de espera.

**Segundo Nivel (Soporte en sitio)**

Nro.	SLA	Valor	Descripción	Formulación
4	Cumplimiento de tiempo de respuesta para usuarios VIP	90% antes de 30 minutos	Mide el tiempo desde que se asigna el ticket al Soporte On Site hasta que se coloca en proceso.	Total de tickets VIP cumplidos/ Total de tickets VIP
5	Cumplimiento de tiempo de respuesta de atenciones.	90% antes de 60 minutos	Mide el tiempo desde que se asigna el ticket al Soporte On Site hasta su solución.	Total de tickets cumplidos /Total de tickets

Se precisa que los usuarios VIP representan el 4% del total de usuarios y están ubicados en la Oficina Principal.

#### Generales

Nro.	SLA	Valor	Descripción	Formulación
6	Porcentaje de Satisfacción de Usuarios Finales (en base a las encuestas)	>= 92%	Mide el porcentaje de satisfacción en base a las encuestas enviadas por el sistema de Mesa de Ayuda.	Total de encuestas Satisfechas / Total de encuestas contestadas

7	Presentación del Informe Mensual del Gestión del Servicio	1	Informe Mensual de Gestión enviado vía correo electrónico en formato electrónico	Se considera el envío del Informe en formato electrónico dentro de los 10 primeros días útiles del mes siguiente. La presentación del Informe físico podrá tomar un (01) día útil adicional
---	---	---	--	--

Se precisa que el cálculo de los niveles de satisfacción se realiza en base a las encuestas automáticas del Sistema de Mesa de ayuda generadas al cerrarse los tickets registrados

## 5.11 OTRAS PENALIDADES

CUADRO N° 10: CÁLCULO DE PENALIDADES

N°	SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMAS DE CALCULO	PROCEDIMIENTO
1	Se aplicará penalidad por cada cambio de personal sin la debida autorización de <b>BCRP</b> . El monto de la penalidad indicada se aplicará por cada día transcurrido sin que <b>BCRP</b> apruebe el cambio. Salvo casos especiales debidamente acreditados como es el caso de salud, entre otros que imposibiliten prever la situación del cambio del personal, para lo cual <b>EL CONTRATISTA</b> deberá comunicar a <b>BCRP</b> dentro de las 48 horas luego de sucedido el acontecimiento.	1% UIT por cada día transcurrido sin que <b>BCRP</b> apruebe el cambio	Previo Informe del Departamento de Servicio y Atención al usuario
2	Se aplicará penalidad por falta de equipo de comunicación móvil, así como cuando el equipo este inoperativo o sin servicio por razones atribuibles al contratista. La penalidad se aplicará por cada día en que se incurra en la falta señalada. Se precisa que se penalizará por cada técnico de soporte que no cuente con el equipo de comunicación móvil durante el horario de trabajo establecido en los TDR. Se precisa que la penalidad indicada se refiere a que el personal del contratista se encuentre incomunicado por falta de equipo móvil asignado para sus labores por razones atribuibles al contratista.	1% UIT por cada día en que se incurra en la falta señalada	Previo Informe del Departamento de Servicio y Atención al usuario
3	Por no brindar el servicio dentro del horario establecido en las bases con el número de personas propuestas. La penalidad será aplicada por cada personal propuesto faltante y por cada hora acumulada que el equipo propuesto no esté completo.	1% UIT por cada hora adicional pasada la tolerancia permitida.	Previo Informe del Departamento de Servicio y Atención al usuario

	Se precisa que se penalizará por no garantizar el cumplimiento del nivel de servicio. La penalidad será aplicada por cada hora acumulada.		
4	<p>Por no cumplir con el horario de ingreso establecido por cada una de las sedes del BCRP. La penalidad será aplicada por cada puesto requerido y por cada hora acumulada que el equipo propuesto no este completo.</p> <p>Se precisa que las sedes para control de asistencia del personal en sitio son la Oficina Principal y el Centro Alterno de Operaciones, ambos ubicados en Lima y el control de ingreso y salida es realizado por el Área de Seguridad.</p>	1% UIT por cada puesto requerido y por cada hora de tardanza acumulada.	Previo Informe del Departamento de Servicio y Atención al usuario

## 5.12 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

El contratista se compromete a mantener en reserva, y no revelar a terceros, sin autorización escritas del BCRP, la información que le sea suministrada por este último o a la cual tenga acceso, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del contrato, y que restringirá la revelación de dicha información sólo a sus empleados y subcontratistas, sobre la base de “necesidad de conocer”. En caso de que el contratista o el personal a cargo de las instalaciones incumpla el pacto de confidencialidad, el BCRP a su sola discreción podrá resolver el contrato, sin perjuicio de adoptar las acciones legales que correspondan.

## 5.13 SUPERVISIÓN Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad será emitida por el Departamento de Servicio y Atención al Usuario de la Gerencia de Tecnologías de la Información previa verificación de la documentación presentada por **EL CONTRATISTA**.

## 5.14 FORMA DE PAGO

El pago se realizará en forma mensual en montos iguales, previa conformidad del servicio recibido.

Para otorgar la conformidad del servicio recibido es indispensable la presentación del entregable mensual correspondiente indicado en el cuadro N° 8 (Entregables y Plazos).

Se precisa que para los entregables 1 y 2 indicados en el numeral 5.9, no se realizará ningún pago.

## 6. REQUERIMIENTOS AL POSTOR RESPECTO DEL PERSONAL CLAVE

### Perfil del Personal

Personal Clave	Sedes de Atención	Actividades	Formación Académica:	Experiencia:	Capacitación entrenamiento: y/o
Supervisor de Mesa de Ayuda	Todas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar y asegurar la implementación del servicio.</li> <li>Supervisar el servicio y realizar el control</li> </ul>	Grado de Bachiller en Ingeniería de Sistemas, Computación,	Experiencia mínima de tres (3) años en Supervisión	Con cursos y/o talleres y/o Diplomados en:

		<p>de todas las actividades del proyecto hasta su implementación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad durante el tiempo que dure el servicio contratado.</li> <li>• Gestionar los requerimientos que <b>BCRP</b> haga llegar.</li> <li>• Coordinar de manera permanente con <b>BCRP</b>.</li> <li>• Cumplimiento de los SLA</li> <li>• Seguimiento y control de los requerimientos de servicio y/o incidencias</li> <li>• Aseguramiento del uso del Sistema de Mesa de Ayuda.</li> <li>• Atención oportuna de todos los requerimientos de <b>BCRP</b> de acuerdo con el servicio requerido.</li> <li>• Elaborar informes y estadísticas de las actividades realizadas por los Especialistas</li> </ul>	<p>Electrónica, Informática, Software, Informática y de Sistemas, Computación y Sistemas o Sistemas de Información.</p>	<p>de servicios de soporte o Mesas de Ayuda en Tecnologías de la Información.</p> <p>Se precisa que se considerará como experiencia del "Supervisor de mesa de ayuda" : tres años de experiencia o más en la gestión de servicios de TI, coordinador de mesas de ayuda, supervisor de mesas de ayuda, jefe de soporte, coordinador de soporte. Se precisa que se considerará los servicios de soporte a mesa de servicios, Workplace y digital workplace.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Servicios de T.I, con un mínimo de 24 horas lectivas.</li> <li>• Gestión de proyectos bajo el estándar PMBOK, con un mínimo de 24 horas lectivas.</li> <li>• Certificación ITIL v3 o superior.</li> <li>• Cursos en Power BI (Deseable).</li> </ul>
Gestor de Inventarios	Todas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar el inventario del parque microinformático de BCRP.</li> <li>• Registrar las asignaciones de los Activos.</li> <li>• Registrar las bajas de los Activos.</li> <li>• Registrar las modificaciones de los Activos.</li> <li>• Coordinar con el área responsable del BCRP de realizar los traslados de equipos y/o repuestos necesarios (equipos de backup) para cubrir una atención.</li> <li>• Coordinar con personal de Segundo</li> </ul>	<p>Grado de Bachiller en Ingeniería de: Sistemas, Computación, Electrónica, Informática, Software, Informática y de Sistemas, Computación y Sistemas o Sistemas de Información.</p>	<p>Experiencia mínima de tres (3) años en Gestión de Activos.</p>	<p>Con cursos y/o talleres y/o Diplomados en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Servicios de T.I, con un mínimo de 24 horas lectivas.</li> <li>• Curso de Gestión de inventario con un mínimo de 6 horas lectivas</li> <li>• Cursos en Asset Explorer (deseable)</li> </ul>

		Nivel para la actualización de algún activo que haya sido modificado en sus características.			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursos en System Center Configuration Manager (deseable)</li> <li>• Cursos en Power BI (deseable)</li> </ul>
--	--	--	--	--	---

Se precisa que para el personal clave, Supervisor de Mesa de ayuda se considerará las especialidades de Licenciado en Computación o Bachiller Universitario en Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o Ingeniería Informática y de Sistema o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Seguridad Informática o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Ingeniería de Estadística e Informática o Ingeniería Eléctrica o Ingeniería de Sistemas e Industrial o Ingeniería Computación e Informática o Ingeniería Computación o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Sistemas Computacionales o Ingeniería de Computación y Sistemas o Ingeniería Empresarial o Administración o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Mecatrónica o Ingeniería de Sistemas y Computación o Ingeniería de Controles Industriales y Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones y Telemática o Ingeniería de Sistemas de Información y Gestión o Ingeniería Electricista.

Se precisa que para el personal clave, Gestor de Inventario se considerará grado de bachiller en Ingeniería Industrial o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Software o Ingeniería Informática o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Seguridad Informática o Ingeniería de Estadística e Informática o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería Computación e Informática o Ingeniería Computación o Ingeniería de Sistemas Computacionales o Ingeniería Empresarial o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Administración o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Mecatrónica o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas y Computación o Ingeniería de Controles Industriales y Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones y Telemática o Ingeniería de Sistemas de Información y Gestión o Ingeniería Eléctrica o Ingeniería Electricista.

## 7. REQUERIMIENTOS AL CONTRATISTA RESPECTO DEL PERSONAL NO CLAVE

Personal No Clave(*)	Sedes de Atención	Actividad	Formación Académica:	Experiencia:	Capacitación y/o entrenamiento:
<b>ESPECIALISTA EN SOPORTE TÉCNICO N1 y N2</b>	Todas	<p>Manejo deseable de la plataforma de Aranda Service Desk y componentes.</p> <p>Horario de Trabajo: Presencial hasta completar las 48 horas semanales solicitadas.</p>	<p>Grado de Bachiller y/o Profesional Técnico Titulado en Sistemas, Computación, Electrónica, Informática, Software, Informática y de Sistemas, Computación y</p>	<p>Experiencia Mínima de dos (2) años realizando actividades relacionadas con mesa de ayuda (Help Desk) y/o soporte técnico informático y/o computación personal y/o</p>	<p>Con cursos, talleres o Diplomados en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte Técnico de equipos de cómputo y/o Ensamblaje y/o reparación de equipos de cómputo, con un mínimo de</li> </ul>

			Sistemas de Información o Sistemas de Información afines. (**).	herramientas de atención remota u operación de computadoras. Se precisa que se considerará soporte a mesas de servicio, workplace y digital workplace.	24 horas lectivas. • Conocimientos deseables redes y cableado estructurado.
--	--	--	---	---	--

(\*) Se evaluará el cumplimiento de la documentación del personal no clave como requisito para la firma de contrato.

(\*\*) Se precisa que se considerará grado de bachiller en Ingeniería Industrial y/o Ingeniería de Sistemas y/o Ingeniería de Software y/o Ingeniería Informática y/o Ingeniería de Sistemas de Información y/o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes y/o Ingeniería de Computación y de Sistemas y/o Ingeniería Informática y de Sistemas y/o Ingeniería de Redes y Comunicaciones y/o Ingeniería de Seguridad Informática y/o Ingeniería de Estadística e Informática y/o Ingeniería de Sistemas y Cómputo y/o Ingeniería de Sistemas e Informática y/o Ingeniería Computación e Informática y/o Ingeniería Computación y/o Ingeniería de Sistemas Computacionales y/o Ingeniería de Computación y Sistemas y/o Ingeniería Empresarial y/o Ingeniería Además de Técnico titulado en Computación e Informática y/o redes y comunicaciones de datos, Sistemas, Computación, Electrónica, Informática, Software, Informática y de Sistemas, Computación y Sistemas, Sistemas de Información, Electrónica de Sistemas computarizados, Redes y Comunicaciones o Administración y Sistemas.

Se precisa que los documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos de cursos del personal clave y no clave deben ser emitidos por la institución educativa autorizada (de forma exclusiva si es certificación) o de ser el caso por el postor a nombre de la empresa en caso de ser capacitación interna.

Se precisa que, si dentro de la malla curricular de la carrera técnica que llevó el personal no clave propuesto se indica haber llevado los cursos solicitados como requisitos, estos serán aceptados. En tal caso, podrán presentar la malla curricular de la carrera donde se evidencie que llevó el curso solicitado.

## 8. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

- El personal asignado POR EL CONTRATISTA para la operación del servicio deberá estar asignado al 100% al servicio, de acuerdo al punto 5.3.2 Horario de los TDR.
- El proveedor deberá contar con un modelo de eficiencia compartida o Torre de Calidad, es decir un pool de especialistas, que, si bien no están asignados al proyecto, aseguran el cumplimiento de los niveles de servicios, respecto a Calidad, Conocimiento y Problemas.

## 9. CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL SERVICIO

- El proveedor deberá contar con un **Gestor de servicio que será el punto de contacto** con EL BCRP, con quien se coordinarán los acuerdos, gestionará los recursos y el funcionamiento del servicio, el Gestor firmará los entregables y otros documentos generados. No se requiere que el Gestor esté asignado a tiempo completo al servicio brindado, las reuniones de coordinación podrán ser de manera virtual o presencial.
- El proveedor podrá hacer uso de los servicios de soporte y mantenimiento contratados por el BCRP con otros proveedores de Tecnologías (fabricantes y/o representantes autorizados, sea software o hardware), para la resolución de incidentes y atención de requerimientos durante la ejecución del SERVICIO, en caso lo requiera. Se precisa que los servicios

contratados con otros proveedores son de soporte y mantenimiento de equipos de usuario final y de software comercial.

- El BCRP facilitará las ubicaciones físicas (escritorios y sillas) para el personal del SERVICIO, así como también los canales de comunicación para que EL CONTRATISTA reciba y realice las llamadas y pueda tener comunicación con los usuarios y con otros proveedores de Tecnologías de ser necesario, por lo que las partes deberán firmar un contrato de comodato.
- El BCRP podrá solicitar (con dos semanas de anticipación) al Proveedor, el reemplazo de cualquier personal asignado al servicio, sin generar este pedido, un costo o alteración en la continuidad o en los niveles de servicio acordados por los siguientes motivos:
  - ✓ Incumplimiento de las responsabilidades asignadas para el perfil respectivo dentro del horario del servicio establecido en las bases.
  - ✓ Deficiencia técnica en las actividades realizadas.
  - ✓ No demostrar el manejo de alguno de los factores determinantes para la ejecución adecuada del servicio como: responsabilidad, respeto a los usuarios, criterio para el desarrollo de actividades asignadas, vocación de servicio, trabajo en equipo, proactividad, tolerancia e iniciativa.

Se precisa que el coordinador del BCRP demostrará el incumplimiento de los factores para la ejecución del servicio por parte del personal asignado al servicio al comunicar el incumplimiento al gestor del servicio del contratista reiteradamente (más de tres veces).

- En caso el Proveedor solicite un cambio del personal asignado al SERVICIO, deberá remitir una carta explicando el motivo, adjuntado el currículo vitae documentado del reemplazo, para la evaluación y aprobación del Supervisor del Departamento de Servicios y Atención a Usuarios (siempre que se trate de personal con las mismas o mejores condiciones que el personal solicitado en las bases). De aprobarse, deberá existir una transferencia de cargo entre los involucrados con un mínimo treinta (30) días calendario. De existir casos fortuitos o de fuerza mayor sustentados fehacientemente con la documentación correspondiente, se podrá prescindir del mínimo de días para la transferencia de conocimiento, de tal manera que la transferencia de cargo se haga dentro de los siete (07) días calendario posteriores a su aprobación. Se precisa que la aprobación del cambio de personal por parte del Supervisor del Departamento de Servicio y Atención a Usuarios tendrá un plazo de 3 días útiles, tiempo en el cual no se aplicará penalidad.
- 

En el caso de ausencia temporal (enfermedad, motivos personales, u otros) de cualquier personal que conforma un rol del servicio; el Proveedor deberá informar de inmediato explicando las razones de la ausencia y seguidamente deberá asignar personal suplente con el mismo perfil solicitado máximo en el lapso de 4 horas, con la finalidad de que el SERVICIO no se vea afectado.

Documentos a presentar a la firma del contrato:

- Documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos del personal clave:
  - Supervisor de mesa de ayuda: (Certificación ITIL v3 o superior, Cursos en Power BI), de acuerdo con lo indicado en el numeral 6 de los Términos de Referencia.
  - Gestor de inventario: (Gestión de inventario, Cursos en Asset Explorer (deseable); Cursos en System Center Configuration Manager (deseable); Cursos en Power BI (deseable)
- Documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos del personal no clave (Soporte Técnico de equipos de cómputo y/o Ensamblaje y/o reparación de equipos de cómputo, con un mínimo de 24 horas lectivas, Conocimientos deseables redes y cableado estructurado), de acuerdo con lo indicado en el numeral 7 de los Términos de Referencia
- Contrato de Comodato
- Acuerdos de Confidencialidad

### 3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

#### A CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL

##### A.1 FORMACIÓN ACADÉMICA

Requisitos:

##### **SUPERVISOR DE MESA DE AYUDA**

Grado de Bachiller Universitario en Ingeniería de: Sistemas, Computación, Electrónica, Informática, Software, Informática y de Sistemas, Computación y Sistemas o Sistemas de Información.

Se precisa que para el personal clave, Supervisor de Mesa de ayuda se considerará las especialidades de Licenciado en Computación o Bachiller Universitario en Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Software o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o Ingeniería Informática y de Sistema o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Seguridad Informática o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Ingeniería de Estadística e Informática o Ingeniería Eléctrica o Ingeniería de Sistemas e Industrial o Ingeniería Computación e Informática o Ingeniería Computación o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de Sistemas Computacionales o Ingeniería de Computación y Sistemas o Ingeniería Empresarial o Administración o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Mecatrónica o Ingeniería de Sistemas y Computación o Ingeniería de Controles Industriales y Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones y Telemática o Ingeniería de Sistemas de Información y Gestión o Ingeniería Electricista.

##### **GESTOR DE INVENTARIO**

Grado de Bachiller Universitario en Ingeniería de: Sistemas, Computación, Electrónica, Informática, Software, Informática y de Sistemas, Computación y Sistemas o Sistemas de Información.

Se precisa que para el personal clave, Gestor de Inventario se considerará grado de bachiller en Ingeniería Industrial o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Software o Ingeniería Informática o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería de Telecomunicaciones y Redes o Ingeniería de Computación y de Sistemas o Ingeniería Informática y de Sistemas o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Seguridad Informática o Ingeniería de Estadística e Informática o Ingeniería de Sistemas y Cómputo o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería Computación e Informática o Ingeniería Computación o Ingeniería de Sistemas Computacionales o Ingeniería Empresarial o Ingeniería de Sistemas Empresariales o Ingeniería Empresarial y de Sistemas o Administración o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Mecatrónica o Ingeniería Electrónica con mención en Telecomunicaciones o Ingeniería Industrial y de Sistemas o Ingeniería de Sistemas y Computación o Ingeniería de Controles Industriales y Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones y Telemática o Ingeniería de Sistemas de Información y Gestión o Ingeniería Eléctrica o Ingeniería Electricista.

##### Acreditación:

El grado requerido será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : <http://www.titulosinstitutos.pe/>, según corresponda.

En caso que el grado 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.

Los cursos y/o talleres y/o Diplomados se acreditarán con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos, según corresponda.

## A.2 CAPACITACIÓN

### SUPERVISOR DE MESA DE AYUDA

#### Requisitos:

Con cursos y/o talleres y/o Diplomados en:

- Gestión de Servicios de T.I, con un mínimo de 24 horas lectivas.
- Gestión de proyectos bajo el estándar PMBOK, con un mínimo de 24 horas lectivas.

#### Acreditación:

Se acreditará con copia simple de certificados, constancias u otro documento donde se consigne los cursos o talleres según corresponda.

### GESTOR DE INVENTARIO

#### Requisitos:

Con cursos y/o talleres y/o Diplomados en:

- Gestión de Servicios de T.I, con un mínimo de 24 horas lectivas.
- **Curso de Gestión de inventario con un mínimo de 6 horas lectivas**

#### Acreditación:

Se acreditará con copia simple de certificados, constancias u otro documento donde se consigne los cursos o talleres según corresponda.

#### **Importante**

*Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.*

## A.3 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

#### Requisitos:

### SUPERVISOR DE MESA DE AYUDA

Experiencia mínima de tres (3) años en gestión de Soporte o Mesas de Ayuda de servicios de Tecnologías de la Información.

**Se precisa que se considerará como experiencia del "Supervisor de mesa de ayuda": tres años de experiencia o más en la gestión de servicios de TI, coordinador de mesas de ayuda, supervisor de mesas de ayuda, jefe de soporte, coordinador de soporte**

**Se precisa que se considerará los servicios de soporte a mesa de servicios, Workplace y digital workplace**

### GESTOR DE INVENTARIO

Experiencia mínima de tres (3) años en Gestión de inventarios de hardware y software.

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

#### Acreditación:

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

## **B EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**

### Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1 935 000 (Un millón novecientos treinta y cinco mil y 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes: Mesa de Ayuda, Mesa de servicios, Service Desk, Help Desk, Soporte técnico a usuarios, Asistencia Técnica a usuarios finales, Administración de servidores, Soporte de redes.

**Se precisa que se considerará los servicios de soporte a mesa de servicios, soporte a workplace y digital workplace**

**Se precisa que se aceptarán los servicios de:**

- Servicio Integral de Soporte a Usuarios de Primer y Segundo Nivel para Equipos Informáticos.
- Servicios de Soporte ONSITE para todas las Operaciones a Nivel Nacional en las Categorías FIELD SERVICES y Soporte a Soluciones Móviles.
- Servicio de Mesa de Ayuda, Monitoreo y Soporte a Usuarios de la Solución de Emisión de Pasaporte Electrónico

### Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono<sup>8</sup> o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago<sup>9</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

### **NOTA IMPORTANTE:**

**En caso de que por retención por concepto de detracción u otro motivo, el monto indicado en el comprobante de pago no coincida con el monto consignado en el voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta o cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono, se deberá acreditar fehacientemente la diferencia. En dicho caso se procederá de la forma siguiente:**

<sup>8</sup> En caso de que por retención por concepto de detracción u otro motivo, el monto indicado en el comprobante de pago no coincida con el monto consignado en el voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta o cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono, se procederá de la forma siguiente:

- Cuando no exista trazabilidad que acredite la relación entre el comprobante de pago y el monto abonado, tal diferencia deberá ser acreditada con la constancia correspondiente; de lo contrario, no se tomará en cuenta dicho comprobante de pago.
- Cuando exista trazabilidad que acredite la relación entre el comprobante de pago y el depósito efectuado, pero no coincidan los montos, se considerará el monto efectivamente pagado y cancelado.

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

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

*(...)*

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

- *Cuando no exista trazabilidad que acredite la relación entre el comprobante de pago y el monto abonado, tal diferencia deberá ser acreditada con la documentación o la(s) constancia(s) correspondiente(s); de lo contrario, no se tomará en cuenta dicho comprobante de pago.*
- *Cuando exista trazabilidad que acredite la relación entre el comprobante de pago y el depósito efectuado, pero no coincidan los montos, se considerará el monto efectivamente pagado y cancelado.*

*No son válidas las declaraciones del propio postor salvo que se encuentren validadas, refrendadas o corroboradas por el cliente.*

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el **Anexo N° 7** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

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

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

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

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

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo N° 8**.

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

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo N° 7** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

#### Importante

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

***“Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.***

**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
<b>A.</b>	<b>PRECIO</b>	
<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 (<b>Anexo N° 6</b>).</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>i</i> = Oferta  <b>P<sub>i</sub></b> = Puntaje de la oferta a evaluar  <b>O<sub>i</sub></b> = Precio <i>i</i>  <b>O<sub>m</sub></b> = Precio de la oferta más baja  <b>PMP</b> = Puntaje máximo del precio         </p> <p style="text-align: right;"><b>100 puntos</b></p>

## CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Conste por el presente documento, la contratación del servicio de tercerización de mesa de ayuda T.I. para el BCRP, que celebra de una parte el Banco Central de Reserva del Perú, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20122476309, con domicilio legal en jirón Santa Rosa 441 -445, Lima, representada por [...], identificado con DNI N° [...], y de otra parte [...], con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], inscrita en la Ficha N° [...] Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], debidamente representado por su Representante Legal, [...], con DNI N° [...], según poder inscrito en la Ficha N° [...], Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

### **CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES**

Con fecha [...], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° 0008-2024-BCRPLIM** para la contratación del servicio de tercerización de mesa de ayuda T.I. para el BCRP, 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 la contratación del servicio de tercerización de mesa de ayuda T.I. para el BCRP.

### **CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL**

El monto total del presente contrato asciende a S/[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 PAGO<sup>10</sup>**

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en Soles, en forma mensual, previa conformidad de los entregables. Para el primer y segundo entregable no se realizará ningún pago, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

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

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.

<sup>10</sup> En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

**CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

El plazo de ejecución del presente contrato es de 36 meses calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de la conformidad de la etapa de transición (Preoperativa) mediante la firma del Acta de inicio del servicio.

Etapa Preoperativa: será a partir del día siguiente de suscrito el contrato y tiene un plazo de duración de dos meses calendario.

**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.

**CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN**

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

**CLÁUSULA NOVENA: 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 el Departamento de Servicio y Atención al Usuario en el plazo máximo de 10 días de producida la recepción.

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

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

**CLÁUSULA DÉCIMA: 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 UNDÉCIMA: 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 DUODÉCIMA: 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**

1	Se aplicará penalidad por cada cambio de personal sin la debida autorización de <b>BCRP</b> . El monto de la penalidad indicada se aplicará por cada día transcurrido sin que <b>BCRP</b> apruebe el cambio. Salvo casos especiales debidamente acreditados como es el caso de salud, entre otros que imposibiliten prever la situación del cambio del personal, para lo cual <b>EL CONTRATISTA</b> deberá comunicar a <b>BCRP</b> dentro de las 48 horas luego de sucedido el acontecimiento.	1% UIT por cada día transcurrido sin que <b>BCRP</b> apruebe el cambio	Previo Informe del Departamento de Servicio y Atención al usuario
2	Se aplicará penalidad por falta de equipo de comunicación móvil, así como cuando el equipo este inoperativo o sin servicio por razones atribuibles al contratista. La penalidad se aplicará por cada día en que se incurra en la falta señalada.	1% UIT por cada día en que se incurra en la falta señalada	Previo Informe del Departamento de Servicio y Atención al usuario
3	Por no brindar el servicio dentro del horario establecido en las bases con el número de personas propuestas. La penalidad será aplicada por cada personal propuesto faltante y por cada hora acumulada que el equipo propuesto no esté completo.	1% UIT por cada hora adicional pasada la tolerancia permitida.	Previo Informe del Departamento de Servicio y Atención al usuario
4	Por no cumplir con el horario de ingreso establecido por cada una de las sedes del <b>BCRP</b> . La penalidad será aplicada por cada puesto requerido y por cada hora acumulada que el equipo propuesto no esté completo.	1% UIT por cada puesto requerido y por cada hora de tardanza acumulada.	Previo Informe del Departamento de Servicio y Atención al usuario

#### **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 TERCERA: 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 CUARTA: 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 QUINTA: 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 con el 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 SEXTA: 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 SÉTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS<sup>11</sup>**

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

---

<sup>11</sup> 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.

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: 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 DÉCIMA NOVENA: 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 Digitales<sup>12</sup>.*

<sup>12</sup> Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

## ANEXOS

## ANEXO N° 1

### DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° CP 0008-2024-BCRPLIM**

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 <sup>13</sup>	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 servicios<sup>14</sup>

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.*

<sup>13</sup> 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.

<sup>14</sup> Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

Importante

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

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° CP 0008-2024-BCRPLIM**  
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 <sup>15</sup>		Sí		No	
Correo electrónico :					

Datos del consorciado 2					
Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE <sup>16</sup>		Sí		No	
Correo electrónico :					

Datos del consorciado ...					
Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE <sup>17</sup>		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:

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.

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

<sup>16</sup> Ibídem.

<sup>17</sup> Ibídem.

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 servicios<sup>18</sup>

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**

<b>Importante</b>
<i>La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.</i>

---

<sup>18</sup> Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

## ANEXO N° 2

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

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° CP 0008-2024-BCRPLIM**  
Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### Importante

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

### ANEXO N° 3

#### DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° CP 0008-2024-BCRPLIM**

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 contratación del servicio de tercerización de mesa de ayuda T.I. para el BCRP, de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

## ANEXO N° 4

### DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° CP 0008-2024-BCRPLIM**

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:

- El plazo de ejecución de la prestación a contratar será de 36 meses calendario que regirá a partir del día siguiente de la conformidad de la etapa de transición (Preoperativa) mediante la firma del **Acta de Inicio del Servicio**.

**Preoperativa** (de transición de entrada)

- Será a partir del día siguiente de la suscripción del contrato materia de la presente convocatoria y tiene un plazo deduración de dos (2) meses calendario. Durante esta fase **EL CONTRATISTA** al que se adjudique la Buena Pro deberá cumplir con las condiciones requeridas para iniciar la prestación del servicio. Esta etapa no tiene costo para el **BCRP**

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

## ANEXO N° 5

### PROMESA DE CONSORCIO

(Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° CP 0008-2024-BCRPLIM**

Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta al **CONCURSO PÚBLICO N° CP 0008-2024-BCRPLIM**.

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] [ % ]<sup>19</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [ % ]<sup>20</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%<sup>21</sup>

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

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

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

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

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

**Importante**

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

## ANEXO N° 6

### PRECIO DE LA OFERTA

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° CP 0008-2024-BCRPLIM**

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 S/
Contratación del servicio de tercerización de mesa de ayuda T.I. para el BCRP	

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### Importante

- El postor debe consignar el precio total de la oferta, sin perjuicio que, de resultar favorecido con la buena pro, presente el detalle de precios unitarios para el perfeccionamiento del contrato.*
- 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 Nº 7

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO Nº CP 0008\_-2024-BCRPLIM**  
Presente.-

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>22</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>23</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>24</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>25</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>26</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>27</sup>
1										
2										
3										
4										

<sup>22</sup> 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.

<sup>23</sup> 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.

<sup>24</sup> 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 Nº 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 Nº 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”*.

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

<sup>26</sup> 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.

<sup>27</sup> 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 <sup>22</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>23</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>24</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>25</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>26</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>27</sup>
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° 8**

**DECLARACIÓN JURADA  
(NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° CP 0008-2024-BCRPLIM**  
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/rnp/content/relación-de-proveedores-sancionados>.*

*También le asiste dicha facultad al órgano encargado de las contrataciones o al órgano de la Entidad al que se le haya asignado la función de verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro.*

**ANEXO N° 9**

**AUTORIZACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN DE LA ENTIDAD SOBRE LA  
SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE PLAZO MEDIANTE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE  
COMUNICACIÓN**

**(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)**

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° CP 0008-2024-BCRPLIM**  
Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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

## ANEXO 10

### CONTRATO DE COMODATO

Conste por el presente documento privado que se extiende en dos ejemplares de igual contenido y valor, el contrato de comodato que celebran, de una parte el **BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERU**, con domicilio en el Jirón Santa Rosa N° 441-445, Lima, Cercado de Lima, con Registro Único de Contribuyente N° 20122476309, debidamente representado por la Subgerente de Servicios de Tecnologías de Información, ....., con DNI N° ..... y por el Jefe del Departamento de Servicio y Atención al Usuario, ....., con DNI N° ....., al que en lo sucesivo se le denominará "**EL COMODANTE**"; y por la otra parte la empresa ....., con Registro Único de Contribuyente N° ....., con domicilio en ....., debidamente representada por el señor ....., con DNI N° ....., según poder que consta inscrito en la partida N° ..... del Registro de Personas Jurídicas de Lima; a la que en adelante se le denominará "**EL COMODATARIO**", bajo los términos y condiciones siguientes:

#### **PRIMERA. - ANTECEDENTES**

De conformidad con lo establecido en el numeral ..... de los términos de referencia de las Bases Integradas del Concurso Público ..... que forma parte integrante del citado contrato, "**EL COMODANTE**" proporcionará a "**EL COMODATARIO**" los equipos de cómputo, anexos telefónicos, mobiliario, un ambiente de trabajo adecuado, independizado, seguro, iluminado y limpio para que pueda prestar el servicio objeto del contrato.

El artículo 84 de la Constitución Política del Perú dispone que el Banco Central de Reserva del Perú es una persona jurídica de derecho público que tiene autonomía dentro del marco de su Ley Orgánica. De conformidad con el artículo 3 de su Ley Orgánica, el Banco, en el ejercicio de su autonomía y en el cumplimiento de su finalidad y funciones, se rige exclusivamente por las normas de esta Ley y sus Estatutos.

De acuerdo con lo establecido en el literal k) del artículo 51 de dicho Estatuto, una de las atribuciones del Gerente General del Banco Central es la de autorizar el comodato de los bienes del Banco. En tal sentido, "**EL COMODANTE**" deja constancia que el presente contrato de comodato cuenta con la autorización de dicha instancia.

#### **SEGUNDA. - OBJETO DEL CONTRATO:**

Por el presente contrato, "**EL COMODANTE**" entrega de forma gratuita en comodato a "**EL COMODATARIO**" los equipos de cómputo, anexos telefónicos, mobiliario, un ambiente de trabajo adecuado, independizado, seguro, iluminado y limpio para que pueda prestar el servicio en uno de los ambientes de la Gerencia de Tecnologías de Información, ubicado en el primer sótano de la oficina principal de "**EL COMODANTE**", para que pueda usarlo en mérito a la ejecución del servicio derivado del contrato N° .....

Se precisa que el ambiente de trabajo entregado al Comodatario es un área abierta y consta de muebles y cajoneras con llaves, las cuales deberán entregarlas al COMODANTE al finalizar la vigencia del contrato. No se podrá sacar copias de estas.

#### **TERCERA. - DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO**

El presente contrato de comodato rige por el mismo periodo de vigencia del contrato N° ....., para la prestación del servicio integral de mesa de ayuda y soporte técnico a usuarios.

Este contrato de comodato podrá ser renovado por acuerdo de las partes.

#### **CUARTA. - OBLIGACIONES A CARGO "EL COMODATARIO":**

"**EL COMODATARIO**", sin perjuicio de las obligaciones que se establecen en el artículo 1728 y siguientes del Código Civil, se compromete a:

1. Destinar los equipos de cómputo, anexos telefónicos, mobiliario y ambiente de trabajo para que pueda prestar el servicio para los fines que han sido determinados en este contrato, es decir el servicio integral de mesa de ayuda y soporte técnico a usuarios, no pudiendo darle otro uso distinto del expuesto, sin el consentimiento expreso de "**EL COMODANTE**".

2. Custodiar, conservar y administrar convenientemente los equipos de cómputo, anexos telefónicos, mobiliario y ambiente de trabajo para que pueda prestar el servicio con la mayor diligencia y cuidado, siendo responsable del deterioro que le sea imputable y que no provenga del uso ordinario, aun cuando hubiera ocurrido por causa que no le sea imputable.
3. Permitir que "EL COMODANTE" inspeccione los bienes para establecer su estado de uso y conservación.
4. Devolver los equipos de cómputo, anexos telefónicos, mobiliario y ambiente de trabajo objeto del contrato a la finalización de este.

**QUINTA. -OBLIGACIONES A CARGO "EL COMODANTE":**

"EL COMODANTE", se compromete a:

1. Proporcionar los equipos de cómputo, anexos telefónicos, un ambiente de trabajo con un ambiente adecuado, independizado, seguro, iluminado y limpio objeto del contrato.
2. Proporcionar mobiliario de trabajo para el personal del **COMODATARIO**.
3. Mantener limpio el ambiente.
4. Que el área objeto de contrato cuente con los servicios de agua, energía eléctrica y aire acondicionado sin costo para el **COMODATARIO**.

**SEXTA. - DEVOLUCIÓN ANTICIPADA DEL BIEN**

Si **EL COMODANTE** necesita con urgencia imprevista el bien o acredita que existe peligro de deterioro o pérdida si continua en poder del **COMODATARIO**, puede solicitarle su devolución antes de cumplido el plazo o de haber servido para el uso.

**SÉPTIMA. - ESTADO DEL AMBIENTE OBJETO DE COMODATO**

"EL COMODATARIO" deja constancia que recibe equipos de cómputo, anexos telefónicos, mobiliario y un ambiente de trabajo objeto de este contrato así como sus instalaciones en perfectas condiciones de funcionamiento y con todas sus instalaciones, muros, techos, pisos, puerta de vidrio templado, ventanas de vidrio, sanitarios y servicios de agua potable, desagüe y energía eléctrica en buenas condiciones de uso, obligándose a devolverlo en las mismas condiciones sin más desgaste que el derivado de su uso normal. **Se precisa que si el COMODANTE requiere con urgencia el bien este será comunicado al COMODATARIO con 5 días de anticipación.**

**OCTAVA. - AUTORIZACIÓN DE "EL COMODANTE".**

"EL COMODATARIO" no podrá efectuar modificación alguna a las instalaciones y el área que se entrega en comodato si no media autorización escrita de "EL COMODANTE".

**NOVENA. - APLICACIÓN SUPLETORIA DE LA LEY:**

En todo lo no previsto en el presente contrato, se aplicarán las disposiciones del Código Civil, en especial las del Título VIII, referidas al contrato de comodato

**DÉCIMA- DE LA SOLUCION DE CONFLICTOS:**

Las discrepancias que pudieran producirse con motivos de la interpretación y ejecución del presente contrato serán resueltas en trato directo.

**DÉCIMA PRIMERA. - JURISDICCIÓN Y DOMICILIO:**

Las partes se someten expresamente a la jurisdicción de los jueces y tribunales de Lima, señalando como domicilio legal para ambas, el Jirón Santa Rosa 441-445, Cercado de Lima.

Se suscribe el presente documento, en la ciudad de Lima, a los ... .. días del mes de ..... de dos mil veinticuatro.

ANEXO N° 11

**ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y CAUTELA DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ**

Conste por el presente documento el Acuerdo de Confidencialidad y Cautela de la Propiedad Intelectual del Banco Central de Reserva del Perú, que suscriben por una parte el Banco Central de Reserva del Perú, en adelante “**EL BANCO**”, con Registro Único de Contribuyentes No. 20122476309, debidamente representado por el Subgerente de Logística, señor....., con Documento Nacional de Identidad No.....; y por el Subgerente de Servicios de Tecnologías de Información, el señor ....., con Documento Nacional de Identidad N° ....., con domicilio en el Jr. Santa Rosa No. 441 - 445, Cercado de Lima, y de la otra parte, la empresa ....., en adelante La Empresa, con Registro Único del Contribuyente No. ...., representado por el señor ....., con Documento Nacional de Identidad No. ...., con domicilio en.....según poder inscrito en la Partida N° .....de los Registros Públicos de Lima, a quien en adelante se le denominará “**EL CONTRATISTA**”, en los términos y condiciones siguientes:

“**EL CONTRATISTA**” brindará a “**EL BANCO**” el servicio de tercerización de mesa de ayuda T.I. para el BCRP, según Contrato N°.....

Con ese fin, “**EL BANCO**” revelará y entregará a “**EL CONTRATISTA**”, información confidencial relacionada a los procesos del BCRP.

Para el presente documento la palabra “**información**” significa toda información escrita, gráfica, oral, electromagnética y de cualquier otra índole, incluyendo materiales, documentos, planes, estrategias, proyectos, cuestionarios, procesamiento, informes, análisis y cualquier otra información que sea proporcionada por “**EL BANCO**” a la otra parte como consecuencia de este Convenio.

Se exceptúa de este concepto y las partes acuerdan que la obligación de mantenerla confidencialidad no es exigible respecto de la información:

- (i) que sea del dominio público (excepto en caso llegue a ser de dominio público por haber sido revelada por “**EL CONTRATISTA**”, transgrediendo este Convenio);
- (ii) que estuviera disponible de manera no confidencial;
- (iii) que su divulgación haya sido autorizada por “**EL BANCO**”; y,
- (iv) que su divulgación haya sido requerida por mandato judicial;

1. Son de aplicación los términos de este Convenio de Confidencialidad, a toda la información de propiedad de “**EL BANCO**” que hubiera sido o pudiera ser entregada a “**EL CONTRATISTA**” u obtenida para el desarrollo de las propuestas a que se refiere el numeral anterior, y, en consecuencia, se compromete a no copiarla, ni transmitirla a terceros, ni divulgarla, por tratarse de secretos comerciales; obligándose a que tal información sea usada únicamente con los propósitos establecidos en el presente Convenio.

Se considera como violación de secretos y por tanto conducta desleal, la divulgación o explotación sin autorización de **“EL BANCO”**, de la información a la que tendrá acceso legítimamente, pero con deber de reserva **“EL CONTRATISTA”**.

La utilización de la información para desarrollar propuestas similares a las que **“EL CONTRATISTA”** presente a **“EL BANCO”**, sea directamente o asociada con terceros se considerará incumplimiento de este Convenio.

2. **“EL CONTRATISTA”** reconoce que la información confidencial que se le entregue o facilite se considera un activo de **“EL BANCO”**; por consiguiente, se compromete a que por un período indefinido:

(a) mantendrá confidencial dicha información, sin divulgarla, ni entregarla, directa o indirectamente a terceros, sean personas naturales o jurídicas;

(b) no usará la información recibida en beneficio propio o de terceros, excepto para cumplir a cabalidad con los fines del negocio propuesto y siempre que cuente con la conformidad previa y escrita de **“EL BANCO”**; y,

(c) no revelará total ni parcialmente la información obtenida como consecuencia directa o indirecta de este Convenio a terceros, sin el consentimiento escrito previo de **“EL BANCO”**, aun cuando el tercero se encuentre obligado con **“EL CONTRATISTA”** por un Convenio de Confidencialidad similar.

3. **“EL CONTRATISTA”** se compromete a utilizar cuando menos el mismo grado de cuidado para proteger la confidencialidad de toda la información que reciba de **“EL BANCO”**, al que normalmente usa para proteger su información confidencial y de propiedad exclusiva que no desea publicarla, ni que sea de conocimiento de terceros.

4. En la eventualidad de que **“EL CONTRATISTA”** fuera requerida a revelar información obtenida como consecuencia directa o indirecta de la ejecución de este Convenio, se compromete a notificar a **“EL BANCO”** con prontitud y a prestarle ayuda razonable para la obtención de una orden judicial que expresamente señale que la información que requiere ser revelada, será únicamente para el propósito solicitado o para los propósitos señalados por ley.

5. **“EL CONTRATISTA”** reconoce que revelar, informar, usar, entregar, reproducir o transmitir la información o permitir que terceros la utilicen, constituye trasgresión de este Convenio, y conlleva serias consecuencias para **“EL BANCO”**, por lo tanto, acepta que en caso de incumplimiento indemnizará a **“EL BANCO”**, por los daños y perjuicios que le cause. En el supuesto mencionado, **“EL BANCO”** podrá asimismo iniciar las acciones administrativas que le faculta la ley.

6. Toda la información obtenida por **“EL CONTRATISTA”** como consecuencia de este Convenio, es y permanecerá en propiedad de **“EL BANCO”**, de manera que **“EL CONTRATISTA”** se compromete a devolver o destruir con prontitud a solicitud de **“EL BANCO”**, toda la información obtenida como consecuencia directa o indirecta de este Convenio. Asimismo, **“EL CONTRATISTA”** deberá asegurarse, que las personas que de conformidad con el numeral siguiente hayan tenido acceso a la información la devuelvan o destruyan, según corresponda.

7. **“EL CONTRATISTA”** garantiza a **“EL BANCO”** que la información recibida estará disponible sólo para un número restringido de personas, a las que deberá informar de su obligación de confidencialidad según este Convenio, por lo tanto, su trabajo deberán desempeñarlo con total discreción, confidencialidad y lealtad, ya que cualquier revelación de información, accidental o intencional a terceros, perjudicará a **“EL BANCO”**.

De solicitarlo **“EL BANCO”**, **“EL CONTRATISTA”** informará el nombre de las personas designadas para tener acceso a la información, quienes sólo tienen autorización para discutir esta información reservada por razones de trabajo y dentro de la propia empresa.

En caso de incumplimiento de la presente cláusula, **“EL CONTRATISTA”** tendrá que indemnizar a **“EL BANCO”** por los daños y perjuicios que le irroque; sin perjuicio de ello el BCRP podrá denunciar a las

personas directamente responsables por el delito de violación del secreto profesional tipificado en el art. 165 del Código Penal o cualquier otro que corresponda.

8. Este Convenio refleja el total entendimiento de **“EL BANCO”** y **“EL CONTRATISTA”** respecto a la materia de qué trata, pudiendo ser modificado únicamente por acuerdo escrito entre las partes.

9. Este Convenio se rige por las leyes del Perú.

10. Toda controversia o discrepancia respecto de la ejecución o interpretación del presente Convenio, que no pueda ser resuelta dentro de un plazo de 30 días de producida la discrepancia entre las partes mediante una negociación de buena fe, será resuelta por los jueces y tribunales de Lima.

Se firma el presente documento, en Lima a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 2023.

---

**“EL BANCO”**

---

**“EL CONTRATISTA”**

ANEXO N° 12

**ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y CAUTELA DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ**

Conste por el presente documento un Acuerdo de Confidencialidad que celebran de una parte **BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ** con R.U.C. N° 20122476309, con domicilio en Jr. Santa Rosa Nro. 441- 445, Cercado de Lima, representado por el \_\_\_\_\_, señor \_\_\_\_\_, identificado con \_\_\_\_\_ y por el \_\_\_\_\_, señor \_\_\_\_\_, identificado con \_\_\_\_\_, a quien en adelante se le denominará **“EL BANCO”**, y de la otra parte, el señor \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_, distrito \_\_\_\_\_, provincia de \_\_\_\_\_ y departamento de \_\_\_\_\_, al que se denominará **“EI INTEGRANTE”**, identificado con \_\_\_\_\_, bajo los términos y condiciones siguientes:

**Antecedentes**

**“EI INTEGRANTE”** declara estar vinculado contractualmente con la empresa para brindar los servicios requeridos dentro de la contratación de la “servicio de tercerización de mesa de ayuda T.I. para el BCRP, según Contrato / Orden de compra N° \_\_\_\_\_.

**Primero: Confidencialidad**

- 1.1 **“EI INTEGRANTE”** acepta y reconoce que en virtud de las funciones inherentes al servicio que se contrata tiene acceso a información confidencial. A efectos de este contrato y sin que ello constituya una declaración taxativa sino meramente enunciativa, por "información confidencial" se entenderá, a toda la información escrita, gráfica, oral, electromagnética y de cualquier otra índole, incluyendo materiales, documentos, planes, estrategias, proyectos de comercialización, avisaje, estudios de mercado, cuestionarios, procesamiento, informes, análisis, presentaciones, costos, ventas y cualquier otra información que sea proporcionada por **“EL BANCO”** a la otra parte como consecuencia de este Convenio.
- 1.2 **“EI INTEGRANTE”** se compromete a no usar para sus propios fines o de terceros, ni publicar, revelar, citar o de cualquier otra forma transmitir a terceros la información confidencial indicada en la cláusula anterior a la que haya tenido acceso o conocimiento con motivo de la ejecución del servicio contratado.
- 1.3 **“EI INTEGRANTE”** se compromete a no obtener copia no autorizada por **“EL BANCO”** de cualquier documento, informe o material que reciba para la ejecución del presente trabajo, en cualquiera de sus formas (por ejemplo: versión escrita, electrónica, audio o video).
- 1.4 **“EI INTEGRANTE”** se compromete a devolver **“EL BANCO”** toda la documentación que este le haya entregado tan pronto como termine la ejecución del servicio mencionado en los antecedentes de este acuerdo.
- 1.5 Las obligaciones asumidas por **“EI INTEGRANTE”** en el presente documento serán a perpetuidad y en caso que se incumpla con el deber de confidencialidad y reserva previsto, **“EL BANCO”** se reserva los derechos de promover en contra de **“EI INTEGRANTE”** la acción civil por daños y perjuicios y la penal que corresponda.

**Segundo: Propiedad Intelectual**

**“EI INTEGRANTE”** se obliga a no utilizar, total o parcialmente, las técnicas, normativas, métodos, herramientas o prácticas de **“EL BANCO”** que se deriven de la gestión de sus activos de información, sin la autorización expresa de éste.

Se firma el presente documento, en Lima a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 2023.

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del Integrante

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma funcionario BCRP

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma funcionario BCRP