



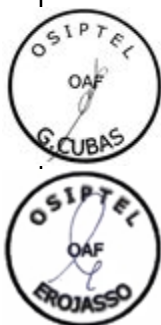
BASES DE CONTRATACION DIRECTA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL

CONTRATACION DIRECTA N° 005-2023/OSIPTEL

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE DE LA
SOLUCION DE CONTACT CENTER DEL OSIPTEL**

PAC: 78

2023



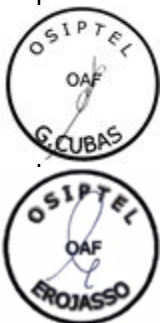
DEBER DE COLABORACIÓN

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.

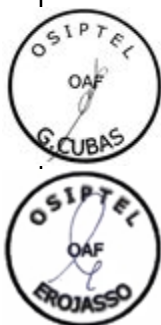
En este contexto, se encuentran obligados a prestar su colaboración al OSCE y a la Secretaría Técnica de la Comisión de Defensa de la Libre Competencia del INDECOPI, en todo momento según corresponda a sus competencias, a fin de comunicar presuntos casos de fraude, colusión y corrupción por parte de 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.



CONDICIONES ESPECIALES DE LA CONTRATACION DIRECTA



CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL
RUC N° : 20216072155
Domicilio legal : Calle de La Prosa 136 – San Borja
Teléfono: : 225-1313
Correo electrónico: : erojasso@osiptel.gob.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del “Servicio de soporte de la solución de Contact Center del OSIPTEL”

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Resolución de Oficina de Administración y Finanzas N° 00198-2023-OAF/OSIPTEL el 23 de junio de 2023.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Directamente Recaudados.

Importante

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

1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de suma alzada, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No Aplica.

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el siguiente plazo:

1. El servicio a implementarse con la tecnología de Contact Center Omnicanal de múltiples canales de atención: será por el periodo de 24 meses contados a partir del día siguiente de



la suscripción del contrato o del día siguiente de finalizado el contrato que se encuentra en ejecución.

2. El servicio de Soporte de la Solución de Contac Center InConcert Omnichannel del OSIPTEL será de 24 meses contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato o del día siguiente de finalizado el contrato que se encuentra en ejecución.
3. El plazo de implementación del servicio será de 45 días calendario, contados a partir del día siguiente de la firma de contrato.

En concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar S/4.70 (Cuatro y 70/100 soles) en Tesorería de la Entidad. El Lugar para realizar el pago y obtener las Bases es en Calle de la Prosa 136, San Borja, en el horario de 08:45 a 16:45 horas.

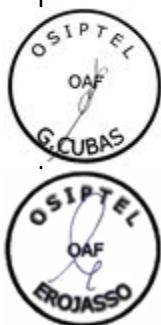
Importante

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

1.10. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- Ley N° 31638 de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Ley N° 31369 de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2023.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias aplicables.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias aplicables.
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.
- Ley N° 29973 - Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Código Civil.
- Directivas y Opiniones del OSCE.
- Decreto Supremo N° 052-2008-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Resolución de Oficina de Administración y Finanzas N° 00359-2022-OAF/OSIPTEL de fecha 11 de noviembre de 2022, mediante la cual, la Oficina de Administración y Finanzas aprobó la estandarización de la plataforma institucional relacionada a la “Solución del Contact Center”.

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



CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

Importante

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta se presenta en un archivo digital, dirigido a la Jefatura de Unidad de Abastecimiento, vía Mesa de Partes Virtual de la Entidad ¹ o a través del correo electrónico erojasso@osiptel.gob.pe. Debe indicar en el asunto “**OFERTA PARA CONTRATACION DIRECTA N° 005-2023/OSIPTEL**”, en formato PDF.

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

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

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

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

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

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

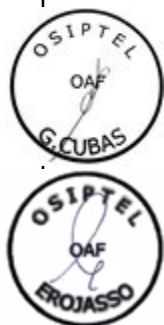
Advertencia

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

¹ <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/MesaPartesVirtual/#>

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

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



- 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)**
- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. **(Anexo N° 4)⁴**
- f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. **(Anexo N° 5)**
- g) El precio de la oferta en Soles. Adjuntar obligatoriamente el **Anexo N° 6**.

El precio total de la oferta y los subtotales que lo componen son expresados con dos (2) decimales. Los precios unitarios pueden ser expresados con más de dos (2) decimales.

Importante

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

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

Advertencia

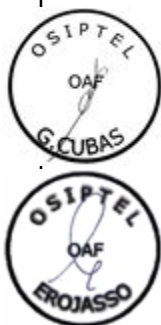
El órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápite “Documentos para la admisión de la oferta”, “Requisitos de calificación” y “Factores de evaluación”.

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.
- e) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

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



Advertencia

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

- f) Domicilio y correo electrónico 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 ⁶. (**Anexo N° 12**).
- h) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁷.
- i) Estructura de costos⁸.
- j) Declaración Jurada con la ficha de números de atención (call center técnico, contactos, central telefónica, correo eléctrico) para el reporte de fallas y gestión de incidentes.
- k) Copia del certificado emitido por el fabricante en el que confirma ser Partner autorizado del fabricante para la instalación, configuración y mantenimiento de la Solución (Software) de Contact Center del OSIPTEL, el mismo que será revisado por el área usuaria.

Importante

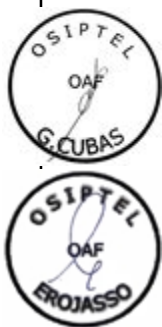
- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y en el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.*
- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 y el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.*
- *En los contratos cuyos montos sean iguales o menores a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias. Dicha excepción también aplica a los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados no supere el monto señalado anteriormente, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

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

⁶ En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

⁷ Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

⁸ Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.



Importante

- *Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*
- *De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya⁹.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

- Mesa de Partes Virtual; <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/MesaPartesVirtual/> (desde las 00:00 horas hasta las 23:59 horas. Los documentos presentados en día hábil se consideran recibidos en ese día, y los documentos que se presenten en día no laborable se darán por recibidos el primer día hábil siguiente) o,
- Mesa de Partes del OSIPTEL sito en Calle De La Prosa 136 – San Borja, dentro del horario de 08:45 horas a 16:45 horas.

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos parciales, de acuerdo al siguiente detalle:

- Primer pago del 40% del total contratado: Previo cumplimiento de los entregables establecidos en los puntos en el numeral 1 de la sección X - ENTREGABLES.
- Segundo pago del 60% del total contratado: Se pagará en veintitrés (23) armadas iguales de forma mensual previa presentación del reporte mensual de incidencias, fallas y/o averías señalado en el numeral 3 de la sección X - ENTREGABLES.

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

- Conformidad de la prestación por parte de la Dirección de Atención y Protección del Usuario como área usuaria, con el visto de la Oficina de Tecnologías de la Información, como área técnica.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en:

- Mesa de Partes Virtual; <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/MesaPartesVirtual/> (desde las 00:00 horas hasta las 23:59 horas. Los documentos presentados en día hábil se consideran recibidos en ese día, y los documentos que se presenten en día no laborable se darán por recibidos el primer día hábil siguiente) o,
- Mesa de Partes del OSIPTEL sito en Calle De La Prosa 136 – San Borja, dentro del horario de 08:45 horas a 16:45 horas.

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

CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

Importante

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

3.1. TÉRMINOS DE REFERENCIA

TÉRMINOS DE REFERENCIA SERVICIO DE SOPORTE DE LA SOLUCIÓN DE CONTACT CENTER DEL OSIPTEL

I. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

SERVICIO DE SOPORTE DE LA SOLUCIÓN DE CONTACT CENTER DEL OSIPTEL	
Nro. PAC:	24
POI:	Usuarios protegidos en sus derechos

II. DEPENDENCIA QUE REQUIERE EL SERVICIO

Dirección de Atención y Protección del Usuario.

III. FINALIDAD PÚBLICA

Es necesario continuar con la contratación del servicio de soporte de la Solución de Contact Center del OSIPTEL con la finalidad de mejorar y garantizar la operatividad de las herramientas tecnológicas necesarias que permitan el normal desempeño de las labores de los orientadores del Contact Center en la atención de los usuarios de servicios de telecomunicaciones en el país, mejorando la calidad y la capacidad de este mecanismo de orientación.

IV. ANTECEDENTES

El Centro de Atención y Orientación del OSIPTEL, FonoAyuda (1844), atiende las consultas de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones sobre sus derechos y obligaciones, atendiendo tanto a través de la vía telefónica como los correos electrónicos y formularios de contacto web.

Desde el año 1998 que inició sus funciones, el FonoAyuda ha implementado mejoras tanto a nivel de infraestructura como para su capacidad de atención. Cabe precisar que, es el mecanismo de atención al usuario del OSIPTEL que atiende más del 40% de atenciones efectuadas a solicitud del usuario en el año

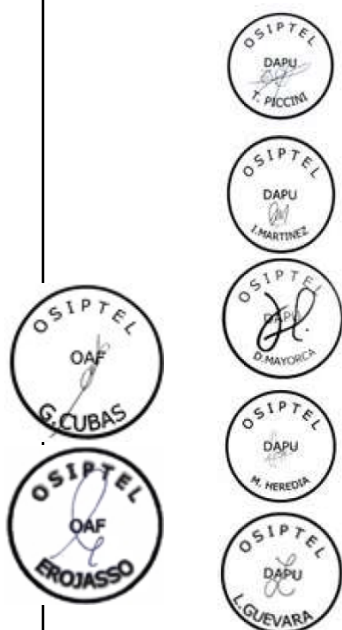
Asimismo, a la fecha el Servicio de Soporte de la Solución de Contact Center del OSIPTEL se encuentra bajo la tecnología de InConcert Allegro, y se necesita mejorar a una solución actual que permita múltiples canales de atención.

Las marcas y modelos mencionados en el presente documento se encuentran estandarizados mediante Resolución de Oficina de Administración y Finanzas N° 00359-2022-OAF/OSIPTEL "Estandarización de la Plataforma Tecnológica del OSIPTEL".

V. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y LAS CARACTERÍSTICAS

El OSIPTEL requiere que los agentes de orientación de Contact Center, cuenten con las herramientas tecnológicas adecuados para brindar la orientación correspondiente a los usuarios.

La solución SSAS Omnichannel inConcert propuesta deberá ofrecer un servicio cloud, este ha de estar centralizado en una plataforma Unificada de Gestión que permita:



- Control y monitoreo de agentes.
- Control de los canales de atención.
- Emisión de reportes y otros que en conjunto ayuden a una mejora continua de los servicios que se brindan la entidad.
- Control y monitoreo de la atención en tiempo real y vía un módulo de grabación.

El servicio deberá implementar una tecnología de Contact Center Omnicanal¹. La plataforma propuesta deberá contar con la capacidad de crecimiento tanto en su dimensionamiento como en funcionalidades y permitiendo implementar nuevas campañas y escenarios.

El servicio requerido debe tener, como mínimo, las siguientes características:

A. Módulo Contact Center.

El servicio deberá implementar una tecnología de Contact center que permita múltiples canales de atención para atender las interacciones entrantes, salientes que serán operadas por veintinueve (29) agentes, un (1) supervisor y un (1) administrador con capacidad futura de incorporar otras funcionalidades.

Software	Cantidad
InConcert Agent License	29
InConcert Supervisor License	01
InConcert Administrator License	01

El Licenciamiento de la solución deberá ser concurrente, es decir simultánea para todas las cuentas. Cabe precisar que, contamos licencias y se debe realizar un upgrade hacia la nueva plataforma.

1. Interfaz de atención Omnicanal

Deberá permitir gestionar y atender unificadamente los contactos que los clientes realizan a través de los canales como:

- Teléfono
- Correo electrónico
- Chat
- SMS
- Formulario web
- Facebook
- Youtube
- WhatsApp
- Twitter
- Instagram
- Video llamadas.

2. Sistema de marcación.

- Marcación multimodal: (Predictivo, progresivo, voice blaster, preview, velocidad regulada, mensajería automática).
- Múltiples campañas con blending entrante y saliente.
- predictivo y progresivo que permita permitir asignar una llamada cuando el agente se encuentre disponible.
- Inicio único de sesión para marcación y ACD.
- Marcación simultánea de múltiples listas de marcación.

¹ Se entiende como Contact Center Omnicanal a aquella plataforma que permite establecer y gestionar diversos puntos de comunicación (canales) entre la institución y el usuario.



- Generación automática de listas de marcación.
- Reciclado de listas de marcación en base a códigos de resultado.
- Priorización de contactos en listas de marcación.
- Distribución a agentes en base habilidades.
- Múltiples números telefónicos por cada contacto.
- Análisis progresivo de llamada.
- Detección de contestador automático.
- Auto atención de llamadas abandonadas.
- Reglas de marcación por tipo de número telefónico y rango horario.
- Distribución de llamadas (ACD) a agentes basado en las habilidades, actividades o prioridades configuradas.

3. Sistema IVR.

- Automatización de gestión de llamadas.
- Menús estáticos o dinámicos.
- Opciones y profundidad de menú ilimitados.
- Envío de email y SMS a demanda desde el IVR.
- Herramienta gráfica de desarrollo de aplicaciones de IVR.
- Soporte a tecnologías de voz TTS, ASR y biometría.
- Integración: Acceso a diversas bases de datos.
- Sistema de grabación de llamadas, integrado y centralizado.
- Deberá permitir tener acceso al historial de interacciones.

4. Sistema de monitoreo de pantalla.

- Generación de informes específicos por cada canal.
- Reporte detallado y resumido de los niveles de atención por canales.
- Datos de canales, operación y gestión de consultas por estados.
- Indicadores que permitan calcular niveles de atención.
- Grabación de pantalla (Mail, Chat, Chatbot, Formulario Web, Facebook, Twitter, WhatsApp, Instagram)

5. Módulo de desarrollo.

a. Consola Web de supervisión y monitoreo.

- Resumen de los estados de las campañas.
- Panel de supervisión en tiempo real con gráficos e indicadores.
- Monitorización silenciosa y en tiempo real de conversaciones en curso.
- Buscador de conversaciones por distintos criterios de filtrado.
- Historial de conversaciones.
- Monitorización de la actividad del equipo de trabajo (agentes).
- Resumen del estado de los agentes.
- Modificación del estado de los operadores y cierre de sesión.
- Interacciones activas y en espera.
- Chat interno de operadores.
- Mensajes masivos a agentes.
- Permitir transferir de un operador a otro.
- Reapertura de interacciones finalizadas.
- Configuración y gestión de alarmas.
- Etiquetado y comentarios en conversación.
- Atención de comunicaciones en cola.

b. Consola Web de Administración del Call Center.

- Configuración y creación de campañas.
- Creación de contactos
- Gestionar usuarios y grupos de trabajo.



- Configuración de canales y cuentas asociadas a la atención.
- Configuración de mensajes automáticos (bienvenida, espera, finalización, horario de atención, etc.).
- Respuestas pre configuradas.
- Permitir configurar envío automático de reporte por correo electrónico.
- Permitir personalizar métricas, filtros.
- Permitir gestionar temas frecuentes.
- Permitir gestionar roles y permisos (administrador, supervisor y agentes).
- Configuración de estados personalizados.
- Definir canales y cuentas asociadas.
- Gestionar la capacidad de atención y parámetros de operativos como (nivel de servicio, tiempo de espera, etc.).
- Definir fechas, días y horas de actividad.
- Gestión de ticket de atención auto numerados.
- Permitir registrados códigos de resultados de gestión de la atención.
- Administración de permisos de acceso.

c. Consola de desarrollo.

La herramienta por ofertar deberá contar como mínimo:

- Diseñador de aplicaciones de front-end para gestión de la interacción.
- Diseñador de aplicaciones de ITR (Interactive Text Response)
- Diseñador de aplicaciones de BOTS.
 - Diseñador Drag & Drop
 - Fácil diseño de Landing Pages, Thank You Pages,
 - Integración con sitios externos

Módulo para desarrollo de formularios de atención personalizados.

6. Módulo de desarrollo.

a. Telefonía:

La habilitación del servicio de telefonía será por medio de un media Gateway IP (Audiocodes) provisto por la entidad, el postor debe considerar en su oferta dicha integración.

b. ATUS:

Se requiere que la solución de Contact center pueda realizar un PUSH UP que convoque a nuestra plataforma ATUS donde se detalla toda la gestión de la interacción.

Complementariamente la plataforma de contact center deberá enviar a ATUS dos parámetros: Numero del llamante y el Interaction ID la integración de este servicio podrá ser nivel de API / Webservices.

Asimismo, se requiere mantener la interconexión con Audiobot de ALTIMEA.

7. Encuestas Automatizadas.

El postor deberá personalizar la solución de Contact Center para que se pueda generar llamadas de encuesta de satisfacción.

La encuesta deberá contar como un máximo tres (3) preguntas por DTMF.

B. Soporte técnico, mantenimiento y garantía.

El servicio deberá tener un soporte técnico Local durante la vigencia del contrato, el cual deberá brindar acciones de diagnóstico y resolución de incidente con operaciones proactivas de actualización del software, además de la atención de los requerimientos por parte del usuario designado por OSIPTEL como contacto.

Inclusiones del servicio:

- Atención a consultas técnicas sobre los sistemas instalados (24 x 7).



- Atención, diagnóstico y resolución de incidentes para el soporte técnico (acceso remoto de buena calidad y velocidad es requerido).
- Actualizaciones de software, "parches" y "hotfixes" relacionados con el software instalado en la solución.
- Nuevas versiones de software del mismo producto adquirido.
- Soporte para reinstalación y/o cambios en la infraestructura.
- Aplicación e instalación de parches del producto.
- Monitorización en tiempo real del sistema con envío de alertas preventivas.
- Re-entrenamiento operativo para capacitadores internos de Agentes/Supervisores y Administradores.
- Atención de requerimientos, dudas y consultas.
- Entrega de 20 nuevos headsets USB compatibles con la solución actual del Sistema de Contact Center. Brindar soporte y garantía a los 20 headsets USB en uso y a los 20 equipos nuevos que entregarán.
- Servicio de Soporte de Hardware: repuestos proporcionados en el momento requerido en la sede del OSIPTEL, así como el recambio de la pieza dañada para los equipos de la Solución de Contact Center del OSIPTEL, listados en el cuadro N° 1.

Cuadro N° 1 Equipamiento de la Solución de Contact Center del OSIPTEL

Equipamiento	Cantidad
Auricular USB (PLANTRONICS)	40
Gateway de Comunicaciones Mediant 1000 (AUDIOCODES)	01

- Se debe otorgar un equipo de reemplazo dentro de las 24 horas, en caso de que la reparación del equipamiento de la solución demore más de 01 día hábil, para tal efecto el proveedor debe informar ello mediante comunicación dirigida a la Dirección de Atención y Protección del Usuario.

B.1. Garantía de la Solución de Contact Center del OSIPTEL (hardware).

Se debe otorgar carta vigente dirigida al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, OSIPTEL, por parte del proveedor y fabricante, por la garantía del equipamiento (hardware) de la Solución de Contact Center del OSIPTEL

La garantía ofertada debe incluir lo siguiente:

- La garantía correspondiente al Equipamiento (Hardware) de la Solución del Contact Center del OSIPTEL (dfsv40 auriculares USB comercializados y al GW/SBC Audiocodes)
- Mano de obra, partes y atención on site a través del ticket de atención para los equipos y otorgado por el representante del fabricante.
- La garantía de los equipos como mínimo deberá atender defectos de fábrica, contrato preventivo y correctivo el cual incluye reparaciones, reemplazo de partes, asesoría técnica, soporte técnico de fábrica.
- Los términos de la reposición para los repuestos y/o equipos que la garantía cubre serán "puestos en las instalaciones del OSIPTEL y sin costo alguno para el OSIPTEL.

Se debe contar con servicio de soporte telefónico (Call Center o Central Telefónica y dirección de correo electrónico) para la oportuna atención de la garantía. Las ocurrencias respecto a cualquier inconveniente que presente el equipo y que requieran atención por garantía deben ser registradas directamente a través de este servicio. Asimismo, el proveedor deberá indicar mediante una ficha de contactos, los números de atención de averías y reclamos. Adicionalmente, deberá incluir en la propuesta una dirección de correo



electrónico para el seguimiento respectivo. Todo esto de acuerdo a lo dispuesto en el Anexo N° 01.

- e. El contratista deberá de brindar un número de contacto, además de un correo electrónico, al momento del inicio del servicio.
- f. La garantía será por un periodo de 24 meses.

C. Implementación del servicio y capacitación.

La implementación del servicio deberá tener las siguientes actividades:

- Definición.
 - Identificar los objetivos del negocio.
 - Entender las necesidades operacionales.
 - Definir los indicadores para medir el éxito del proyecto.
 - Acordar y documentar el alcance del proyecto.
 - Verificación Pre-Requisitos:
 - Verificar que todos los recursos necesarios para la implementación están disponibles, incluyendo: información, infraestructura, redes y recursos humanos.
- Migración.
 - El servicio debe contemplar la migración de la plataforma InConcert Alegre hacia la nueva plataforma cloud omnicanal.
 - Toda actividad y/o componente adicional necesario para el servicio deberá ser provisto por el contratista y no representará ningún tipo de costo adicional para la institución.
 - Toda actividad realizada deberá ejecutarse siguiendo las buenas prácticas, guías y/o recomendaciones del fabricante/desarrollador.
 - El servicio de migración de la plataforma InConcert Alegre deberá ejecutarse durante el periodo de servicio y bajo demanda de la institución.
 - El servicio deberá migrar todo componente de la plataforma InConcert Alegre de la plataforma on-premise a la plataforma cloud omnicanal del fabricante/desarrollador que brinde el postor.
 - El contratista deberá brindar soporte/mantenimiento sobre la plataforma on-premise que continúe en operaciones durante la migración. Esto debe contemplar, como mínimo, labores como:
 - Atención de incidentes sobre la plataforma y/o hardware.
 - Actualización, reconfiguración, parchado y/o re-implementación en caso de incidentes o de recomendación técnica o de seguridad por parte del fabricante/desarrollador
 - El contratista deberá realizar todas las labores necesarias para el retiro de producción de la plataforma InConcert Alegre on-premise de la institución: des-promoción de servidores, reconfiguración de flujos, desinstalación de roles, pruebas de flujo, pruebas de operación final, tareas de afinamiento y/o cualquier otra actividad que fuese necesaria.
- Implementación.
 - Configuración y personalización de la solución.
 - Instalación de la Plataforma.
 - Pruebas de calidad del servicio implementado:
 - Validación de que la solución entregada cumple con los requisitos especificados.
 - Aceptación de la entrega.



- Capacitación.

El postor deberá contemplar al menos 40 horas de capacitación de manera remota para los agentes, supervisores y administradores de acuerdo al rol que desempeñan.

*La capacitación deberá contemplar:

- ✓ Formación de capacitadores internos en el uso de las interfaces de usuarios.
- ✓ Entrenamiento sobre el uso de las aplicaciones personalizadas que se encuentren dentro del alcance del apoyo.
- ✓ Pase a producción.
- ✓ Puesta en producción.
- ✓ Lista de verificación final.
- ✓ Apoyo dedicado del equipo de implementación asignado del proyecto.

VI. GESTIÓN DEL SERVICIO

A	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Gestor de Proyectos:</u> 1 especialista</p> <p>Requisitos:</p> <p>Bachiller o profesional titulado en ingeniería de sistemas, electrónica, telecomunicaciones.</p> <p><u>Especialista en Telefonía IP:</u> 2 especialistas</p> <p>Requisitos:</p> <p>Formación técnica y/o bachiller en computación, sistemas, electrónica, telecomunicaciones.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Los títulos o grados serán verificados por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso algún título profesional se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>



A.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Gestor de Proyectos:</u> 1 especialista</p> <p>Requisitos:</p> <p>Experiencia mínima de 3 años liderando proyectos de tecnologías de información</p> <p><u>Especialista en Telefonía IP:</u> 2 especialistas</p> <p>Requisitos:</p> <p>Experiencia no menor de un (1) año implementando la plataforma propuesta.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p>
A.3	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 150,000.00 (Ciento cincuenta mil y 00/100 soles), por la contratación de servicios similares al objeto de la convocatoria, durante un periodo de ocho (08) años a la fecha de la presentación de ofertas. - Se consideran servicios similares a los siguientes: servicio de soporte, instalación y mantenimiento de centrales de voz y comunicaciones, Contact Center, y/o de Centro de Datos. <p><u>Acreditación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia Simple de contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad por la prestación efectuada; o comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito o reporte de estado de cuenta o que la cancelación figure en el comprobante de pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones. - En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones. - En el caso de servicios de ejecución periódica, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada 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, se entenderá que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso de que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.
- 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 publicada 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.

IMPORTANTE:

En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que ejecutan conjuntamente el objeto materia de la convocatoria, previamente ponderada, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".

VII. DOCUMENTOS PARA EL CONTRATO

- Declaración Jurada con la ficha de números de atención (call center técnico, contactos, central telefónica, correo eléctrico) para el reporte de fallas y gestión de incidentes
- Copia del certificado emitido por el fabricante en el que confirma ser Partner autorizado del fabricante para la instalación, configuración y mantenimiento de la Solución (Software) de Contact Center del OSIPTEL.

VIII. PLAZO DE EJECUCION DEL SERVICIO

El Servicio de Soporte de la Solución de Contact Center InConcert Omnichannel del OSIPTEL será de acuerdo a:

1. El servicio a implementarse con la tecnología de Contact Center Omnicanal de múltiples canales de atención: será por el periodo de 24 meses contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato o del día siguiente de finalizado el contrato que se encuentra en ejecución
2. El servicio de Soporte de la Solución de Contac Center InConert Omnichannel del OSIPTEL será de 24 meses contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato o del día siguiente de finalizado el contrato que se encuentra en ejecución.
3. El plazo de implementación del servicio será de 45 días calendario, contados a partir del día siguiente de la firma de contrato.

IX. SOPORTE Y GARANTÍA

El Contratista debe brindar una garantía de 2 años luego de la puesta en producción y contar con un servicio de soporte. La fecha de inicio y fin de la garantía, deben estar indicadas en el documento correspondiente el mismo que será presentado dentro del entregable.



X. ENTREGABLES

A continuación, se detallan los entregables que el contratista debe presentar en la ejecución del presente servicio:

1. Se deberá entregar los 20 nuevos Headsets USB compatibles con la solución actual del Sistema de Contact Center solicitados dentro de los 15 días calendarios, contados desde el día siguiente de la suscripción del contrato. Se dejará constancia mediante documento entregado en mesa de partes virtual del OSIPTEL el cual debe ser dirigido a la Dirección de Atención y Protección del Usuario.
2. Se deberá entregar una carta donde se encuentra la ficha de contacto, de acuerdo a lo señalado en el último párrafo del punto B.
3. Reporte mensual de incidencias, fallas y /o averías remitido máximo a los 10 días calendario de culminado el periodo del servicio, de acuerdo a lo establecido en el ítem C. del Anexo N° 01. Por un periodo de 23 meses.

La presentación de los documentos antes citados deberá ser dirigidos a la Dirección de Atención y Protección del Usuario, a través de la Mesa de Partes Virtual del OSIPTEL en el horario de lunes a viernes de 8:45 a 16:45, pasado dicho horario lo enviado se registrará al día hábil siguiente.

XI. CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES SANITARIAS:

Base Legal:

Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA y sus modificatorias o sustitutorias.

Obligaciones:

En tanto se continúe con el Estado de Emergencia Nacional y el de Emergencia Sanitaria, El Contratista, deberá cumplir con lo estipulado en la Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA, sus modificatorias o sustitutorias y lineamientos derivados para los casos que apliquen el servicio y sector en que se ejecutará la contratación.

Para el desarrollo de labores en las instalaciones del OSIPTEL:

- a. Todo personal del contratista que realice labores en las instalaciones del OSIPTEL deberá contar con indumentaria de seguridad (mameluco), cobertor o protector facial, guantes y mascarilla. Deberá, además, contar con una mascarilla y juego de guantes, adicionales, en caso de llegarse a necesitar.
- b. El personal del contratista deberá mantener la distancia mínima (1m) durante toda su estancia en las instalaciones y tener a su disposición alcohol en gel o líquido para la constante desinfección de sus manos y accesorios.
- c. El personal del contratista deberá cambiar su mascarilla, como mínimo, cada 4 horas, descartando/desechando el anterior.

Todo lo estipulado en el presente punto deberá ser de estricto cumplimiento mientras se encuentre vigente el estado de emergencia sanitaria o mientras el protocolo/lineamiento específico lo indique



El contratista debe cumplir, el Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo, conforme a los lineamientos aprobados por la Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA y sus modificatorias, así como los protocolos sectoriales aprobados para el desarrollo de la actividad económica objeto de la contratación.

XII. FORMA DE PAGO

El pago del servicio se realizará en veinticuatro (24) armadas. El calendario de pago será el siguiente:

- Primer pago del 40% del total contratado: Previo cumplimiento de los entregables establecidos en los puntos en el numeral 1 de la sección X - ENTREGABLES. IX. El pago comprenderá el 40% del total contratado.
- Segundo pago del 60% del total contratado: Se pagará en veintitrés (23) armadas iguales de forma mensual previa presentación del reporte mensual de incidencias, fallas y/o averías señalado en el numeral 3 de la sección X - ENTREGABLES.

XII. CONFORMIDAD DE PRESTACION DEL SERVICIO

Conformidad será emitida por la Dirección de Atención y Protección del Usuario como área usuaria, con el visto de la Oficina de Tecnologías de la Información, como área técnica.



ANEXO N° 01

Acuerdos de Servicio para el Soporte y Mantenimiento de la Solución de Contact Center (Hardware y Software)

A. Soporte y Mantenimiento del Software de la Solución de Contact Center.

Los tiempos de solución serán dados de la siguiente manera:

TIPO DE INCIDENCIA/ACTIVIDAD	TIEMPO DE SOLUCIÓN
Criticas: Cuando surjan inconvenientes con la recepción y salida de llamadas de la Solución de Contact Center del OSIPTEL	12 horas Contados a partir de la notificación vía correo electrónico del ticket de atención generado por el OSIPTEL.
Grave: Cuando surjan inconvenientes con la recepción de correos electrónicos y formularios de contacto web, así como con la salida de correos electrónicos en el software de la Solución de Contact Center del OSIPTEL	02 días hábiles Contados a partir de la notificación vía correo electrónico del ticket de atención generado por el OSIPTEL.
Leve: Configuración o desconfiguración propia del sistema de gestión de la solución de contact center.	03 días hábiles Contados a partir de la notificación vía correo electrónico del ticket de atención generado por el OSIPTEL.

De incumplirse la atención de soporte, el OSIPTEL se aplicará la penalidad correspondiente.

B. Soporte y Mantenimiento del Hardware de la Solución de Contact Center.

Los tiempos de solución serán dados de la siguiente manera:

COMPONENTES DE LA SOLUCIÓN DEL CONTACT CENTER DEL OSIPTEL	TIEMPO DE SOLUCIÓN
Auriculares USB	03 días hábiles
Gateway de Comunicaciones Mediant 1000 (AUDIOCODES)	05 días hábiles

Para el tiempo de solución se deberá considerar el horario de atención del contact center del OSIPTEL.



El tiempo de solución será medido desde la fecha y hora indicada en la ficha/reportaje técnico de diagnóstico hasta la fecha y hora del registro de la ficha técnica reportando la solución.

C. Reporte de incidencias, fallas y/o averías.

El proveedor debe remitir a los 10 días calendario de culminado el mes del servicio, el reporte de incidencias, fallas y/o averías a los correos electrónicos que indique la institución luego de la firma del contrato. Dicho reporte debe incluir como mínimo la siguiente información:

- Fecha y hora de inicio.
- Diagnostico
- Detalle de la solución
- Nombre del analista que soluciona el requerimiento
- Fecha y hora de fin.

Cabe precisar que, el proveedor también deberá informar si no se hubieren presentado incidencias en el periodo.

De incumplirse, el OSIPTEL podrá aplicar la penalidad correspondiente.

D. Confidencialidad:

Toda la información entregada por el OSIPTEL al proveedor del servicio, tiene carácter confidencial.

Cualquier copia, publicación, divulgación, distribución, total o parcial, interceptación sin autorización expresa por parte del OSIPTEL o con fines no autorizados por el OSIPTEL, de los documentos o información que describan la arquitectura de la Solución de Contact Center del OSIPTEL, serán motivo para la inmediata rescisión del vínculo contractual y del inicio de acciones legales que el OSIPTEL considere.

E. Penalidades:

Se aplicará penalidad cuando se le atribuya responsabilidad exclusiva al Proveedor por cualquiera de los siguientes conceptos:

Condición (Incumplimiento del Contratista)	%	Factor de Calculo
Por el incumplimiento en la solución de las incidencias críticas vinculadas al Servicio de Soporte y	2% de la UIT	Por cada hora adicional en el tiempo de solución del Proveedor. Esto se



Mantenimiento del Software del Contact Center del OSIPTEL, establecido en el literal A del Anexo N° 01.		aplicará al pago mensual.
Por el incumplimiento en la solución de las incidencias graves vinculadas al Servicio de Soporte y Mantenimiento del Software del Contact Center del OSIPTEL, establecido en el literal A del Anexo N° 01.	1% de la UIT	Por cada hora adicional en el tiempo de solución del Proveedor. Esto se aplicará al pago mensual.
Por el incumplimiento en la solución de las incidencias leves vinculadas al Servicio de Soporte y Mantenimiento del Software del Contact Center del OSIPTEL, establecido en el literal A del Anexo N° 01.	0.5% de la UIT	Por cada hora adicional en el tiempo de solución del Proveedor. Esto se aplicará al pago mensual.
Por el incumplimiento en la atención de las solicitudes relacionadas al Soporte y mantenimiento del Hardware del Contact Center del OSIPTEL, establecido en el literal B del Anexo N° 01.	2% de la UIT	Por cada día hábil adicional en el tiempo de solución del Proveedor. Esto se aplicará al pago mensual.
Por el incumplimiento de entrega de reportes mensuales establecidos en el literal C del Anexo N° 01	3% de la UIT	Por cada día hábil adicional de retraso en la presentación de reporte. Esto se aplicará al pago mensual.



Importante

Para determinar que los postores cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar el contrato, el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, incorpora los requisitos de calificación previstos por el área usuaria en el requerimiento, no pudiendo incluirse requisitos adicionales, ni distintos a los siguientes:

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p>Gestor de proyectos: 1 especialista</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Bachiller o profesional titulado en ingeniería de sistemas, electrónica, telecomunicaciones.</p> <p>Especialista en telefonía IP: 2 especialistas</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Formación técnica y/o bachiller en computación, sistemas, electrónica, telecomunicaciones.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Los títulos o grados serán verificados por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/, según corresponda.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante para la Entidad</p> <p><i>El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.</i></p> </div> <p>En caso los títulos o grados no se encuentren inscritos en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
A.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p>Gestor de proyectos: 1 especialista</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Experiencia mínima de 3 años liderando proyectos de tecnologías de información.</p> <p>Especialista en telefonía IP: 2 especialistas</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Experiencia no menor de un (1) año implementando la plataforma propuesta.</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento </div>



	<ul style="list-style-type: none"> • En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo. • Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas. • Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.
C	<p>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 150,000.00 (Ciento Cincuenta 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.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: servicio de soporte, instalación y mantenimiento de centrales de voz y comunicaciones, Contact Center, y/o de Centro de Datos.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹⁰, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de</p>

¹⁰ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

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

(...)

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

consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

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

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

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

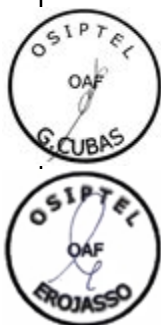
Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo N° 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad

Importante

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

Importante

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



CAPÍTULO III PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

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

Conste por el presente documento, la contratación del Servicio de soporte de la solución de Contact Center del OSIPTEL, que celebra de una parte el ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20216072155, con domicilio legal en calle De La Prosa N° 136, distrito de San Borja, provincia y departamento de 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 órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, adjudicó la buena pro de la **CONTRATACION DIRECTA N° 005-2023/OSIPTEL** para la contratación del Servicio de soporte de la solución de Contact Center del OSIPTEL, 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 soporte de la solución de Contact Center del OSIPTEL.

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

El monto total del presente contrato asciende a [CONSIGNAR MONEDA Y MONTO], que incluye todos los impuestos de Ley.

Este monto comprende el costo del servicio, todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución del servicio materia del presente contrato.

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO¹¹

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en soles, en pago parciales de la siguiente manera:

- Primer pago del 40% del total contratado: Previo cumplimiento de los entregables establecidos en los puntos en el numeral 1 de la sección X - ENTREGABLES.
- Segundo pago del 60% del total contratado: Se pagará en veintitrés (23) armadas iguales de forma mensual previa presentación del reporte mensual de incidencias, fallas y/o averías señalado en el numeral 3 de la sección X - ENTREGABLES.

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.

¹¹ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

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

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

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato es de la siguiente manera:

1. El servicio a implementarse con la tecnología de Contact Center Omnicanal de múltiples canales de atención: será por el periodo de 24 meses contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato o del día siguiente de finalizado el contrato que se encuentra en ejecución.
2. El servicio de Soporte de la Solución de Contac Center InConcert Omnichannel del OSIPTEL será de 24 meses contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato o del día siguiente de finalizado el contrato que se encuentra en ejecución.
3. El plazo de implementación del servicio será de 45 días calendario, contados a partir del día siguiente de la firma de contrato.

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 Carta Fianza N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE]. Monto que es equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original, la misma que debe mantenerse vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación.

Importante

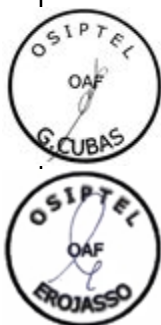
De conformidad con el artículo 152 del Reglamento, no se constituirá garantía de fiel cumplimiento del contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, en contratos cuyos montos sean iguales o menores a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00). Dicha excepción también aplica a los contratos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

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

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

CLÁUSULA 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 Dirección de Atención y Protección del Usuario como área usuaria, con el visto de la Oficina de Tecnologías de la Información, como área técnica, en el plazo máximo de [CONSIGNAR SIETE (7) DÍAS O MÁXIMO QUINCE (15) DÍAS, EN CASO SE REQUIERA EFECTUAR PRUEBAS QUE PERMITAN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN] 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 (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DUODÉCIMA TERCERA: PENALIDADES

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

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

Donde:

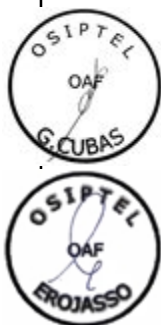
F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;

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

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

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.

Otras penalidades

Condición (Incumplimiento del Contratista)	%	Factor de Calculo
Por el incumplimiento en la solución de las incidencias críticas vinculadas al Servicio de Soporte y Mantenimiento del Software del Contact Center del OSIPTEL, establecido en el literal A del Anexo N° 01.	2% de la UIT	Por cada hora adicional en el tiempo de solución del Proveedor. Esto se aplicará al pago mensual.
Por el incumplimiento en la solución de las incidencias graves vinculadas al Servicio de Soporte y Mantenimiento del Software del Contact Center del OSIPTEL, establecido en el literal A del Anexo N° 01.	1% de la UIT	Por cada hora adicional en el tiempo de solución del Proveedor. Esto se aplicará al pago mensual.
Por el incumplimiento en la solución de las incidencias leves vinculadas al Servicio de Soporte y Mantenimiento del Software del Contact Center del OSIPTEL, establecido en el literal A del Anexo N° 01.	0.5% de la UIT	Por cada hora adicional en el tiempo de solución del Proveedor. Esto se aplicará al pago mensual.
Por el incumplimiento en la atención de las solicitudes relacionadas al Soporte y mantenimiento del Hardware del Contact Center del OSIPTEL, establecido en el literal B del Anexo N° 01.	2% de la UIT	Por cada día hábil adicional en el tiempo de solución del Proveedor. Esto se aplicará al pago mensual.
Por el incumplimiento de entrega de reportes mensuales establecidos en el literal C del Anexo N° 01	3% de la UIT	Por cada día hábil adicional de retraso en la presentación de reporte. Esto se aplicará al pago mensual.

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.

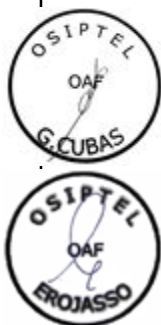
CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

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 al contrato.

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA 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 CONTROVERSIAS¹²

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION

LA ENTIDAD precisa que en el ítem 6.10 – Relación con proveedores- del documento de “*Políticas de Seguridad de la Información – PO-PE01.2.3-001*”¹³ se encuentran considerados los lineamientos correspondientes a fin de cautelar la seguridad de la información por parte del OSIPTEL.

EL CONTRATISTA se obliga a conservar y tratar como reservada toda la información que se declare como Información Confidencial.

La Información Confidencial no será revelada en ningún caso y bajo ningún motivo por EL CONTRATISTA, sin el consentimiento previo y por escrito de LA ENTIDAD, salvo por lo dispuesto en la presente cláusula. En este sentido, EL CONTRATISTA se compromete a limitar el acceso a la Información Confidencial de forma tal que sólo sea accesible a aquellas personas que necesariamente deban involucrarse en las conversaciones, tratativas y/o acuerdos mantenidos con LA ENTIDAD.

¹² 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).

¹³ Información que se brindara al momento de la suscripción de este contrato, mediante el acta respectiva.



EL CONTRATISTA se compromete a no divulgar ni transferir a terceros la información a la que pudiera tener acceso él o su personal, siendo que, de ser el caso, EL CONTRATISTA responderá legalmente por los daños y perjuicios causados.

EL CONTRATISTA se compromete a guardar la Información Confidencial en un archivo especial que posea las condiciones suficientes de seguridad.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

Cualquiera de las partes puede elevar el presente contrato a Escritura Pública corriendo con todos los gastos que demande esta formalidad.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Las partes declaran el siguiente domicilio para efecto de las notificaciones que se realicen durante la ejecución del presente contrato:

DOMICILIO DE LA ENTIDAD: Calle de La Prosa N° 136 – San Borja

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

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

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

“LA ENTIDAD”

“EL CONTRATISTA”

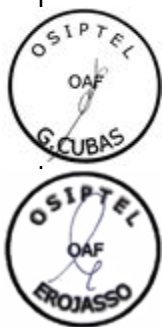
Importante

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

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



ANEXOS



ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

UNIDAD DE ABASTECIMIENTO

CONTRATACION DIRECTA N° 005-2023/OSIPTEL

Presente.-

El que se suscribe, [.....], postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], con poder inscrito en la localidad de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] en la Ficha N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] Asiento N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE ¹⁵	Sí	No	
Correo electrónico :			

Autorización de notificación por correo electrónico:

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios¹⁶

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.

¹⁵ Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

¹⁶ Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

Importante

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

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

UNIDAD DE ABASTECIMIENTO

CONTRATACION DIRECTA N° 005-2023/OSIPTEL

Presente.-

El que se suscribe, [...], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL CONSORCIO], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Datos del consorciado 1				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁷	Sí		No	
Correo electrónico :				

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

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

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

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.

¹⁷ En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento. Para dichos efectos, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

¹⁸ Ibidem.

¹⁹ Ibidem.

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 servicios²⁰

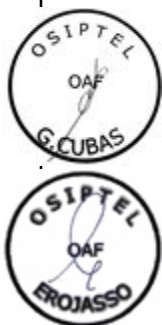
Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.



²⁰ Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 2

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

Señores
UNIDAD DE ABASTECIMIENTO
CONTRATACION DIRECTA N° 005-2023/OSIPTEL
Presente.-

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

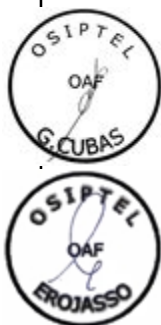
- i. No haber incurrido y me obligo a no incurrir en actos de corrupción, así como a respetar el principio de integridad.
- ii. No tener impedimento para postular en el procedimiento de selección ni para contratar con el Estado, conforme al artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado.
- iii. Conocer 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

UNIDAD DE ABASTECIMIENTO

CONTRATACION DIRECTA N° 005-2023/OSIPTEL

Presente.-

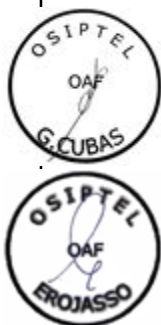
Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el Servicio de soporte de la solución de Contact Center del OSIPTEL, 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

UNIDAD DE ABASTECIMIENTO

CONTRATACION DIRECTA N° 005-2023/OSIPTEL

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 siguiente plazo:

1. El servicio a implementarse con la tecnología de Contact Center Omnicanal de múltiples canales de atención: será por el periodo de 24 meses contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato o del día siguiente de finalizado el contrato que se encuentra en ejecución.
2. El servicio de Soporte de la Solución de Contac Center InConcert Omnichannel del OSIPTEL será de 24 meses contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato o del día siguiente de finalizado el contrato que se encuentra en ejecución.
3. El plazo de implementación del servicio será de 45 días calendario, contados a partir del día siguiente de la firma de contrato.

[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

UNIDAD DE ABASTECIMIENTO

CONTRATACION DIRECTA N° 005-2023/OSIPTEL

Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta a la **CONTRATACION DIRECTA N° 005-2023/OSIPTEL**

Asimismo, en caso de obtener la buena pro, nos comprometemos a formalizar el contrato de consorcio, de conformidad con lo establecido por el artículo 140 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, bajo las siguientes condiciones:

a) Integrantes del consorcio

1. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1].
2. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2].

b) Designamos a [CONSIGNAR NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE COMÚN], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], como representante común del consorcio para efectos de participar en todos los actos referidos al procedimiento de selección, suscripción y ejecución del contrato correspondiente con [CONSIGNAR NOMBRE DE LA ENTIDAD].

Asimismo, declaramos que el representante común del consorcio no se encuentra impedido, inhabilitado ni suspendido para contratar con el Estado.

c) Fijamos nuestro domicilio legal común en [.....].

d) Las obligaciones que corresponden a cada uno de los integrantes del consorcio son las siguientes:

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [%]²¹

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

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

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%²³

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

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

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

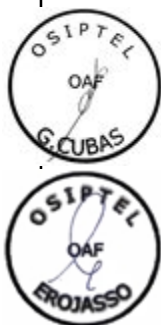


.....
Consortiado 1
Nombres, apellidos y firma del Consortiado 1
o de su Representante Legal
Tipo y N° de Documento de Identidad

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

Importante

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



ANEXO N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores

UNIDAD DE ABASTECIMIENTO

CONTRATACION DIRECTA N° 005-2023/OSIPTEL

Presente.-

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

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
TOTAL	

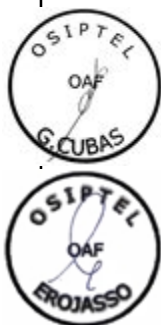
El precio de la oferta [CONSIGNAR LA MONEDA DE LA CONVOCATORIA] incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar;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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
UNIDAD DE ABASTECIMIENTO
CONTRATACION DIRECTA N° 005-2023/OSIPTEL
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 ²⁴	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁵	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁶ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁷	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁸	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁹
1										
2										
3										
4										

²⁴ 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.

²⁵ 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.

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

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

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.

²⁹ Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²⁴	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁵	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁶ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁷	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁸	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁹
5										
6										
7										
8										
9										
10										
	...									
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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



ANEXO N° 9

DECLARACIÓN JURADA (NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)

Señores
UNIDAD DE ABASTECIMIENTO
CONTRATACION DIRECTA N° 005-2023/OSIPTEL
Presente.-

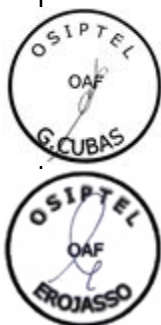
Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro que la experiencia que acredito de la empresa [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA] como consecuencia de una reorganización societaria, no se encuentra en el supuesto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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



ANEXO N° 12

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

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

Señores

UNIDAD DE ABASTECIMIENTO

CONTRATACION DIRECTA N° 005-2023/OSIPTEL

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:

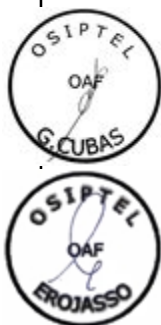
✓ Notificación de la decisión de la Entidad respecto a la solicitud de ampliación de plazo.

[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.





INFORMACIÓN DEL CCI

FECHA

 - -

Por medio del presente, informo al OSIPTEL los datos de mi representada:

NOMBRE O RAZON SOCIAL DEL PROVEEDOR

RUC

Y solicito dispongan que los pagos sean abonados en la siguiente cuenta corriente en moneda nacional perteneciente a mi representada, apertura con el RUC antes indicado y con Código de Cuenta Interbancarios (CCI) N°:

BANCO

CCI

 - - - -

En caso de ser persona natural, confirmo que he realizado las afiliaciones correspondientes ante la entidad financiera a fin de que el Código de Cuenta Interbancario (CCI) antes indicado, se encuentre debidamente asociado al número de RUC que he expuesto, lo cual es requisito indispensable para la cancelación del comprobante de pago emitido.

CONFIRMO LO ANTES EXPUESTO

SI

☐

Las personas naturales marcar con una "X"

Así mismo, dejo constancia que la factura a ser emitida por mi representada, una vez cumplida o atendida la correspondiente Orden de Compra y/o de Servicio o las prestaciones en bienes y/o servicios materia del contrato quedará cancelada para todos sus efectos mediante la sola acreditación del importe de la referida factura a favor de la cuenta en la entidad bancaria a que se refiere en el presente documento.

De efectuarse cambios en el número de la cuenta corriente, mi representada es responsable de comunicar al OSIPTEL el nuevo número de CCI.

Finalmente, ante cualquier eventualidad en el proceso de pago, detallo los datos de la persona a contactar:

NOMBRE DEL CONTACTO

CORREO ELECTRÓNICO

TELEFONOS

Atentamente,

Datos del representante legal:

FIRMA

NOMBRE

DNI

