

BASES ESTÁNDAR DE ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL

Aprobado mediante Directiva N°001-2019-OSCE/CD



Organismo
Supervisor de las
Contrataciones
del Estado

SUB DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD – DIRECCIÓN TÉCNICO NORMATIVA
ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO - OSCE

VIDELMIRA YULY MARGARITA VALLE ARANDA
PRESIDENTE TITULAR

HILDEBRANDO PELTROCHE ZEÑA
PRIMER MIEMBRO TITULAR

YESSICA ORTIZ SÁNCHEZ
SEGUNDO MIEMBRO TITULAR

SIMBOLOGÍA UTILIZADA:

N°	Símbolo	Descripción
1	[ABC] / [.....]	La información solicitada dentro de los corchetes sombreados debe ser completada por la Entidad durante la elaboración de las bases.
2	[ABC] / [.....]	Es una indicación, o información que deberá ser completada por la Entidad con posterioridad al otorgamiento de la buena pro para el caso específico de la elaboración de la PROFORMA DEL CONTRATO; o por los proveedores, en el caso de los ANEXOS de la oferta.
3	Importante • Abc	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda y por los proveedores.
4	Advertencia • Abc	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda y por los proveedores.
5	Importante para la Entidad • Xyz	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda y deben ser eliminadas una vez culminada la elaboración de las bases.

CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:

Las bases estándar deben ser elaboradas en formato WORD, y deben tener las siguientes características:

N°	Características	Parámetros
1	Márgenes	Superior : 2.5 cm Inferior: 2.5 cm Izquierda: 2.5 cm Derecha: 2.5 cm
2	Fuente	Arial
3	Estilo de Fuente	Normal: Para el contenido en general Cursiva: Para el encabezado y pie de página Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
4	Color de Fuente	Automático: Para el contenido en general Azul : Para las Consideraciones importantes (Ítem 3 del cuadro anterior)
5	Tamaño de Letra	16 : Para las dos primeras hojas de las Secciones General y Específica 11 : Para el nombre de los Capítulos. 10 : Para el cuerpo del documento en general 9 : Para el encabezado y pie de página Para el contenido de los cuadros, pudiendo variar, según la necesidad 8 : Para las Notas al pie
6	Alineación	Justificada: Para el contenido en general y notas al pie. Centrada : Para la primera página, los títulos de las Secciones y nombres de los Capítulos)
7	Interlineado	Sencillo
8	Espaciado	Anterior : 0 Posterior : 0
9	Subrayado	Para los nombres de las Secciones y para resaltar o hacer hincapié en algún concepto

INSTRUCCIONES DE USO:

- Una vez registrada la información solicitada dentro de los corchetes sombreados en gris, el texto deberá quedar en letra tamaño 10, con estilo normal, sin formato de negrita y sin sombread.
- La nota **IMPORTANTE** no puede ser modificada ni eliminada en la Sección General. En el caso de la Sección Específica debe seguirse la instrucción que se indica en dicha nota.

Elaboradas en enero de 2019

Modificadas en marzo, junio y diciembre de 2019, julio 2020, julio y diciembre 2021, junio y octubre de 2022



BASES ESTÁNDAR DE ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N°

022-2024-MIGRACIONES-1

PRIMERA CONVOCATORIA

CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO, Y ADQUISICIÓN
DE LICENCIAS PARA LA SOLUCIÓN INTEGRAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI
Y GESTIÓN DE ACTIVOS DE TI DE LA MARCA PROACTIVANET

DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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

SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

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

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

1.2. CONVOCATORIA

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

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

Importante

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

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

La formulación de consultas y observaciones a las bases se efectúa de conformidad con lo establecido en los numerales 72.1 y 72.2 del artículo 72 del Reglamento, así como el literal a) del artículo 89 del Reglamento.

Importante

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

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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

Importante

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

1.6. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

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

Importante

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

1.7. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

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

Importante

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

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

1.8. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

Importante

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

1.9. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.10. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

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

1.11. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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

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

1.12. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

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

1.13. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

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

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

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

Importante

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

CAPÍTULO II

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

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

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

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

Importante

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

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

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

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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

CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

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

Importante

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

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

3.2. GARANTÍAS

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

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

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

Importante

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

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

Importante

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

Advertencia

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

- 1. La clasificadora de riesgo que asigna la clasificación a la empresa que emite la garantía debe encontrarse listada en el portal web de la SBS (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clasificadoras-de-riesgo>).*
- 2. Se debe identificar en la página web de la clasificadora de riesgo respectiva, cuál es la clasificación vigente de la empresa que emite la garantía, considerando la vigencia a la fecha de emisión de la garantía.*

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

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

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

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

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

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

3.5. ADELANTOS

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

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

3.8. PAGOS

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

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

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

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

Advertencia

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

3.9. DISPOSICIONES FINALES

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

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES
RUC N° : 20551239692
Domicilio legal : Av. España N° 734- Breña – Lima - Lima
Teléfono: : 01 – 200-1000 Anexo 1017
Correo electrónico: : vvalle@migraciones.gob.pe; hpeltroche@migraciones.gob.pe;
yortizs@migraciones.gob.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO, Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAS PARA LA SOLUCIÓN INTEGRAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI Y GESTIÓN DE ACTIVOS DE TI DE LA MARCA PROACTIVANET**

Ítem Paquete	Subítem	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad
1	1.1	Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento Preventivo para el Software de Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI	Servicio	01
	1.2	Adquisición de Licencias concurrentes tipo perpetuo (todos los módulos de Gestión de Servicios de TI)	Unidad	05

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante **Formato 02 N° 40-2024-AE**, de fecha 11 de noviembre de 2024.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Ordinarios

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

VIDELMIRA YULY MARGARITA VALLE ARANDA
PRESIDENTE TITULAR

HILDEBRANDO PELTROCHE ZEÑA
PRIMER MIEMBRO TITULAR

YESSICA ORTIZ SÁNCHEZ
SEGUNDO MIEMBRO TITULAR

No corresponde

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

El plazo de ejecución del servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento preventivo para el Software de Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI es de setecientos treinta (730) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

El plazo de entrega y activación, para las licencias será de hasta tres (03) días calendario, contabilizados desde el día siguiente de la suscripción del contrato; y la vigencia de las licencias será de setecientos treinta (730) días calendario, contabilizados desde la activación de los códigos; 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/ 5.00 (cinco con 00/100 Soles) en la Caja de la Entidad, ubicada en Av. España N° 734- Breña – Lima - Lima, siendo que, para el recojo de las bases, previamente deberán coordinar a través del correo electrónico: yvalle@migraciones.gob.pe; , donde deben adjuntar copia del pago efectuado. El recojo del ejemplar de las Bases se realizará en la Unidad de Abastecimiento - Piso 5 Av. España N° 734- Breña – Lima – Lima.

1.10. BASE LEGAL

- Ley N° 31953 - Ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2024
- Ley N° 31954 - Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2024
- Ley N° 31955 - Ley de Endeudamiento del Sector Público para el año fiscal 2024.
- Decreto Supremo N° 082-2019-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225 Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N°30225 – Ley de Contrataciones del Estado, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que Aprueba el TUO de la 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
- Código Civil.
- Directivas y Opiniones del OSCE.
- Resolución Jefatural N° 000077-2024-OAF-MIGRACIONES aprobación de la "Estandarización de la Solución Integral en la Gestión de Servicios de TI, Gestión de Activos de TI, Adquisición de Licencias y contratación de los Servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento Preventivo de la marca PROACTIVANET", por un período de 3 años.

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

CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

Importante

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

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

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

- 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 – PIDE⁴ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir el certificado de vigencia de poder y/o documento nacional de identidad.

- Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento (**Anexo N°2**)

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

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

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

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

Importante

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

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

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

Advertencia

⁵ En caso de considerar como factor de evaluación la mejora del plazo de prestación del servicio, el plazo ofertado en dicho anexo servirá también para acreditar este factor.

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

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:

- Garantía de Fiel Cumplimiento, emitida a través de cartas fianza o pólizas de caución emitidas por entidades bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP que cuenten con clasificación de riesgo B o superior.
- Garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, de ser el caso.
- Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes, de ser el caso.
- Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE⁷ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).

- Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación⁸. (**Anexo N° 12**).
- Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁹.
- Estructura de costos¹⁰.

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*

⁷ 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/>

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

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

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

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.

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 Haya¹¹.
- 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, deberá presentar la documentación requerida en:

2.4.1. En la MESA DE PARTES FÍSICA ubicada en Av. España N° 610 distrito de Breña, provincia y departamento de Lima, de contar con documentos originales, títulos valores, entre otros, de lunes a viernes en el horario de 08:00 a 16:30 horas.

2.4.2. En la MESA DE PARTES VIRTUAL de la Superintendencia Nacional de Migraciones <https://agenciavirtual.migraciones.gob.pe/agenciavirtual/identidad> de tratarse de documentos digitales.

2.5. FORMA DE PAGO

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

¹¹ Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES	PAGO
Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento preventivo para el Software de Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI.	Se realizará de manera mensual durante el periodo de setecientos treinta (730) días calendario, previa conformidad emitida por el área correspondiente, una vez que el Contratista emita su entregable según lo detallando en el numeral 4.6 Resultados esperados, luego la Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones emitirá el informe de cumplimiento.
Licencias concurrentes tipo perpetuo (todos los módulos de Gestión de servicios de TI y Gestión de Activos de TI).	Se realizará en Pago único, previa conformidad emitida por la UST, una vez que el Contratista entregue las licencias a la Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

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

- Informe del funcionario responsable de la Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones; emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en MESA DE PARTES VIRTUAL de la Superintendencia Nacional de Migraciones, para lo cual podrá acceder a través del siguiente Link: <https://agenciavirtual.migraciones.gob.pe/agencia-virtual/identidad>; o de mediante MESA DE PARTES FÍSICA, ubicada en Av. España N° 610 distrito de Breña, provincia y departamento de Lima, en el horario de 8:00 horas a 16:30 horas.

CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

Importante

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

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

Órgano o Unidad Orgánica:	UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO
Meta Presupuestaria:	013
Actividad en el POI:	Atención de soporte de incidentes y atender los requerimientos o solicitudes requeridos por los órganos de la entidad - Proyecto
Denominación de la Contratación	Contratación del servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento Preventivo, y Adquisición de Licencias para la Solución Integral en la Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI de la marca PROACTIVANET

1. Finalidad pública



La "Contratación de los servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento Preventivo, y Adquisición de Licencias para la Solución Integral en la Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI", tiene la finalidad de asegurar la continuidad, funcionamiento, disponibilidad y operatividad para el proceso de atención en relación a la administración de su infraestructura tecnológica, atención de incidentes y/o requerimientos y servicio de tecnologías de la información sobre el servicio que brinda la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES, sin interrupciones ni disminución de la productividad, redundando ello en el mejoramiento de la atención a los usuarios de la entidad.

2. Antecedentes

La Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES en el año 2021, contrató el "Servicio de Implementación de la Herramienta de Mesa de Ayuda para el Proceso de Emisión Descentralizada de Pasaportes Electrónicos" - CONTRATO N°044-2021-MIGRACIONES-OAF, el cual contempla la implementación de una Solución Integral en la Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI, así como el servicio de soporte técnico y mantenimiento. Con la finalidad de mejorar sus procesos de atención en relación a la administración de su infraestructura tecnológica, atención de incidentes y/o requerimientos, y servicios de tecnologías de la información.

El "Servicio de Implementación de la Herramienta de Mesa de Ayuda para el Proceso de Emisión Descentralizada de Pasaportes Electrónicos" fue firmado el 22 de diciembre del 2021 y finalizó el 22 de diciembre de 2023. Al término del servicio el equipamiento de hardware y software pasaron a propiedad de la Superintendencia Nacional de Migraciones que es la responsable de la administración y control de la Solución Integral de la Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI, así como el servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo.

La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones con la finalidad de garantizar la operatividad, funcionamiento y disponibilidad requiere contar con el soporte técnico y mantenimiento preventivo para la Solución Integral en la Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI y cinco (05) licencias nuevas de ProactivaNET (licencia Perpetua OnPremise); a fin de mejorar la calidad del servicio y mantener los niveles de atención a los usuarios de la entidad.

3. Objetivos de la contratación



La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones requiere los servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento Preventivo para el Software Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI (1,046 licencias + 5 licencias) y la


reproducción total o parcial de este documento, constituye una "COPIA NO CONTROLADA".

1

VIDELMIRA YULY MARGARITA VALLE ARANDA
PRESIDENTE TITULAR

HILDEBRANDO PELTROCHE ZEÑA
PRIMER MIEMBRO TITULAR

YESSICA ORTIZ SÁNCHEZ
SEGUNDO MIEMBRO TITULAR

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

adquisición de cinco (05) licencias adicionales que sean concurrentes tipo perpetuo (incluye todos los módulos de Gestión de Servicios de TI), que permita mejorar los niveles de servicio y productividad; así como optimizar los servicios informáticos que soportan los procesos de negocio, redundando ello en el mejoramiento de la atención a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

4. Características y condiciones del bien y servicio a contratar

4.1 Descripción del servicio

La descripción y cantidad de licencias a contratar:


Firmado digitalmente por CHAVEZ
FLORES Reilly FAU 20551230692
soft
Motivo: Day V° B°
Fecha: 18.11.2024 16:35:45 -05:00

Ítem Paquete	Subítem	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad
1	1.1	Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento Preventivo para el Software de Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI	Servicio	01
	1.2	Adquisición de Licencias concurrentes tipo perpetuo (todos los módulos de Gestión de Servicios de TI)	Unidad	05

El contratista deberá presentar un Plan de Trabajo a los cinco (05) días calendario de suscrito el contrato.


4.2 Garantía Comercial

- **Alcance de garantía:** El contratista deberá garantizar que las 1,046 licencias y las 05 licencias adicionales entregadas correspondan a la última versión, asegurando la correcta operatividad de los módulos del software de Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI verificándose que corresponda a la última versión liberado por el fabricante a la fecha de entrega.
- **Condiciones de garantía:** Con el Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento Preventivo para todas las licencias del Software de Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI, se tienen derechos de actualizaciones de los parches y actualizaciones a últimas versiones liberadas por el fabricante durante el período de la garantía de los productos en mención.
- **Plazo de la garantía:** El periodo de garantía será de setecientos treinta (730) días calendario.
- **Inicio del periodo de garantía:**
 - El inicio del periodo de garantía de los servicios solicitados será a partir del día siguiente de la firma del contrato.
 - El inicio del periodo de garantía de las licencias solicitadas será a partir del día de la activación de las mismas.


Firmado digitalmente por CABRERA
CHEPE Daniela Elizabeth FAU
20551230692 soft
Motivo: Day V° B°
Fecha: 18.11.2024 15:51:52 -05:00

La reproducción total o parcial de este documento, constituye una "COPIA NO CONTROLADA".

2

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

4.3 Niveles de Atención

Los niveles del Canal de Atención serán los siguientes:

NIVELES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Nivel I	Mesa de Ayuda soporte en Línea (vía llamada telefónica, correo electrónico y/o sitio web), back office (presencial o remoto).	CONTRATISTA
Nivel II	Soporte técnico presencial o remoto.	CONTRATISTA
Nivel III	Soporte Especializado en: Aplicaciones, Web services, Servidor de Aplicaciones, Monitoreo de los Sistemas, Base de datos, centro de datos principal y contingencia.	CONTRATISTA


Firmado digitalmente por CHAVEZ
FLORES Reilly FAU 20551239692
soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.11.2024 16:35:59 -05:00

4.4 Descripción de la Prestación

El contratista deberá tener en cuenta la descripción de la prestación a fin de atender, lo siguiente:

Unidad	DESCRIPCIÓN
01	Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento Preventivo para el Software de Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI (1,046 licencias + 05 licencias adicionales).
05	Licencias concurrentes tipo perpetuo (todos los módulos de Gestión de Servicios de TI).

4.4.1 Servicio de Mantenimiento Preventivo y Soporte Técnico

- El Contratista brindará el servicio de una Solución Integral en la Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI, el cual incluye:
 - Mil cuarenta y seis (1,046) las licencias de Proactivanet que son propiedad de la Superintendencia Nacional de Migraciones, más
 - Cinco (05) licencias nuevas a adquirir.
- El Contratista será responsable del soporte técnico y mantenimiento preventivo contratado, por el periodo setecientos treinta (730) días calendario, que será contabilizado a partir del siguiente día de suscrito el contrato.
- El servicio de soporte técnico será en el horario de 24x7x730 durante todo el periodo del contrato de setecientos treinta (730) días calendario, para poder contrarrestar efectos de urgencia y/o eventos críticos.
- El servicio debe estar disponible y operativo las veinticuatro (24) horas de lunes a domingo; durante todo el periodo de setecientos


Firmado digitalmente por CABRERA
CHEPE Daniela Elizabeth FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.11.2024 15:52:08 -05:00

La reproducción total o parcial de este documento, constituye una "COPIA NO CONTROLADA".

3

MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

treinta (730) días calendario plazo de ejecución del servicio de soporte técnico y mantenimiento preventivo.

- e. El Contratista deberá configurar y brindar solución a los incidentes, capacitar en los procesos de la gestión de ticket y brindar asesoría y proponer mejoras para el Software de Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI provista por la Entidad.
- f. El servicio deberá proporcionar soporte para los siguientes aspectos técnicos mínimos:
 - Solución a incidencias, problemas y/o eventos críticos.
 - Configuración y/o elaboración de reportes y/o dashboard que se ajusten a la necesidad de la Institución.
 - Asistencia técnica y configuraciones necesarias para un buen uso de la herramienta, que permita la administración de la infraestructura tecnológica.
 - Instalación e Implementación de mejoras disponibles en las versiones del software de Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI.
- g. El soporte técnico deberá ser de forma presencial y/o remota, dependiendo de las coordinaciones previas con la Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. La cual se deberá realizar en forma conjunta, entre el personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones y el Contratista.
- h. En el caso que la Institución requiera asistencia presencial, el Contratista deberá desplazar necesariamente a un técnico certificado para atención en situ en un tiempo de respuesta no mayor a tres (03) horas después de reportado la incidencia y/o requerimiento. En el caso que la incidencia y/o requerimiento sea realizada de manera remota, esta deberá tener un tiempo de respuesta no mayor a una (01) hora.
- i. El Contratista deberá tener contemplado un tiempo de solución para incidencias no mayor a dos (02) horas una vez que se haya tenido respuesta para la atención.
- j. El soporte técnico para efectos de atenciones con urgencia y/o eventos críticos deberá ser de forma presencial y/o remota, dependiendo de las coordinaciones previas con la Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. La atención de forma presencial no mayor a una hora y treinta minutos (1h 30m) y la atención remota no mayor a treinta (30) minutos después de reportado la incidencia y/o requerimiento.¹
- k. El Contratista deberá tener contemplado un tiempo de solución para eventos críticos no mayor a cinco (05) horas, una vez que se haya tenido respuesta para la atención de la incidencia, según el siguiente cuadro:

MIGRACIONES
Superintendencia Nacional
PERÚ


Firmado digitalmente por CHAVEZ
FLORES Reilly FAU 20551239092 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.11.2024 16:36:09 -05:00

MIGRACIONES
Superintendencia Nacional
PERÚ

Firmado digitalmente por CABRERA
CHERE Daniela Elizabeth FAU
20551239092 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.11.2024 15:52:25 -05:00

¹ En atención a la Observación del ítem N°10 del Pliego de Absolución de Consultas y Observaciones

La reproducción total o parcial de este documento, constituye una "COPIA NO CONTROLADA".	4
--	---

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL	
CÓDIGO	VERSIÓN		
S03.OAF.FR.018	03		

Incidencia	Prioridad	Primera respuesta	Tiempo de solución
La herramienta de Proactiva no está cargando	Crítica	≤ 1 Hora	≤ 5 hrs
Lentitud en la herramienta de Proactivanet	Alta	≤ 1 Hora	≤ 6 hrs
Problemas con los módulos de la herramienta de Proactivanet	Media	≤ 1 Hora	≤ 7 hrs
No se cargan tickets en la herramienta de Proactivanet			
-	Baja	≤ 1 Hora	≤ 8 hrs


Firmado digitalmente por CHAVEZ FLORES Reilly FAU 20551230692 soft
Motivo: Day V° B°
Fecha: 18.11.2024 16:36:20 -05:00

- l. El Contratista deberá tener contemplado un tiempo de respuesta final para requerimientos no mayor a cuatro (04) horas, una vez que se haya tenido respuesta para la atención. El tiempo de ejecución de la solución deberá ser máximo tres (03) días calendarios, según el siguiente cuadro:

Requerimiento	Primera respuesta	Tiempo de respuesta final
Implementación de procesos y/o módulos	≤ 1 Hora	≤ 4 hrs
Mejora en el uso de los módulos y/o procedimiento		

- m. El Contratista no podrá alegar inconvenientes con el fabricante para la obtención del servicio mencionado, debiendo garantizar en toda circunstancia la posibilidad de escalamiento de los eventos de manera continua.
- n. El Contratista deberá brindar de manera permanente asesoramiento, acompañamiento y actualización del software provisto, incluyendo el suministro de nuevas versiones del producto (releases) y reparaciones (parches, temporary, etc.)
- Update: Cambio de versión del producto a la versión de mantenimiento o mejora más reciente del mismo producto.
 - Upgrade: Cambio de versión de producto a una versión principal del mismo producto sobre la misma plataforma.
- o. El Contratista deberá brindar de manera permanente la actualización del software de Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI, incluyendo las licencias y los módulos de Gestión de Servicios de TI (ITSM) y Gestión de Activos de TI (ITAM) para el uso del servicio de forma continua durante lo que dure la contratación.
- p. El canal de comunicación del servicio se sujetará a lo siguiente:
- i. El Contratista deberá presentar a la firma del contrato el procedimiento de Atención al Cliente, considerando los siguientes canales de atención: vía llamada telefónica, correo electrónico y/o sitio web.


Firmado digitalmente por CABRERA CHAVEZ Dania Elizabeth FAU 20551230692 soft
Motivo: Day V° B°
Fecha: 18.11.2024 15:52:42 -05:00

La reproducción total o parcial de este documento, constituye una "COPIA NO CONTROLADA".

5

MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

ii. Para la incidencia "herramienta de Proactiva no está cargando", el Contratista deberá contar con un Centro de Atención al Cliente durante las 24x7x30 días calendario, a fin de poder brindar el servicio de forma continua durante lo que dure la contratación.

iii. Para la incidencia "Lentitud en la herramienta de Proactivanet", "Problemas con los módulos de la herramienta de Proactivanet" y "No se cargan tickets en la herramienta de Proactivanet", podrán ser atendidos en horario de oficina (8:30am - 5:30pm).

iv. El Contratista notificará, dentro de los diez (10) primeros días calendario de cada periodo, el cual inicia al día siguiente de firmado el contrato, vía correo electrónico a la Unidad de soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones las anomalías que se presenten, incluyendo la siguiente información:

- Fecha y hora.
- Descripción del problema.
- Componente afectado.
- Nivel de gravedad de la falla.
- Contacto en la Superintendencia Nacional de Migraciones.
- Tiempo de resolución de la incidencia.

q. El personal de la Mesa de Ayuda de la Superintendencia Nacional de Migraciones, serán los encargados del registro de las incidencias en el portal de Usuario provisto para el registro de los incidentes de la solución propuesta. El proveedor será responsable de la clasificación, solución de los casos, proponer mejoras en los procesos acorde a las necesidades de la entidad y el seguimiento correspondiente en la herramienta del Software de Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI, así como de la prestación del servicio de soporte y mantenimiento preventivo bajo el lineamiento ITIL.

r. El Contratista es el único responsable ante la Superintendencia Nacional de Migraciones de cumplir con la contratación, no pudiendo subcontratar a terceros en general, considerando los tiempos de atención y haciendo un seguimiento permanente de cara al usuario para informarle en qué estado se encuentra su requerimiento.

s. El Contratista deberá gestionar un esquema de niveles y roles que aseguren su tratamiento y respuesta oportuna conforme los acuerdos de niveles de servicios establecidos en el portafolio de cada uno de los servicios. Los niveles de escalamiento permitirán contar con una estructura adecuada para la prestación del servicio toda vez que fija roles y responsabilidades en tres niveles, que permiten atender de manera eficiente las distintas solicitudes.

t. Los acuerdos de niveles de servicios, en términos de la promesa de duración o tiempo de respuesta y solución, deberán integrar los criterios de calidad más relevantes, toda vez que serán estos

MIGRACIONES
Superintendencia Nacional
PERÚ


Firmado digitalmente por CHAVEZ
FLORES Reilly FAU 20551239092
soft
Motivo: Day V° B°
Fecha: 18.11.2024 16:36:30 -05:00

MIGRACIONES
Superintendencia Nacional
PERÚ

Firmado digitalmente por CABRERA
CHEPE Daniela Elizabeth FAU
20551239092 soft
Motivo: Day V° B°
Fecha: 18.11.2024 15:52:57 -05:00

La reproducción total o parcial de este documento, constituye una "COPIA NO CONTROLADA".

6

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

elementos quienes principalmente midan el nivel de cumplimiento del Contratista a la Entidad respecto a la prestación de los servicios.

- u. El Contratista deberá apoyar en la migración del software de Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI (Base de datos y aplicativo) asegurando la integridad de la información con apoyo del personal de la Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- v. El Contratista deberá disponer de los recursos necesarios para realizar mantenimiento preventivo.
- w. El Contratista se compromete a incluir como mínimo en el mantenimiento preventivo lo siguiente:
 - El Contratista deberá realizar una verificación técnica del correcto funcionamiento del Software, antes de iniciar el mantenimiento preventivo, el cual debe quedar documentado.
 - Pruebas y verificación, hacer recomendaciones a la Superintendencia Nacional de Migraciones oportunamente por escrito de las fallas encontradas.
 - Instalación, reinstalación y configuración del software de Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI, incluyendo las licencias y los módulos de Gestión de Servicios de TI (ITSM) y Gestión de Activos de TI (ITAM), en el caso de sustitución del servidor, componente, migración del software (Base de datos y aplicativo); el software deberá quedar debidamente instalado, configurado y en correcto funcionamiento por el Contratista.
- x. El Contratista durante la ejecución del contrato deberá mantener actualizado los mantenimientos preventivos y presentar su Cronograma y Plan de Mantenimiento Preventivo.
- y. El Contratista deberá realizar un entrenamiento a seis (06) integrantes del personal de migraciones que labora en la Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, sobre el manejo del software de hasta dos (02) sesiones de tres (03) horas cada sesión dictada de manera virtual.


Firmado digitalmente por CHAVEZ
FLOREO Reilly FAU 20551239692
soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.11.2024 18:36:42 -05:00

4.4.2 Adquisición de licencias

Se listan las características técnicas mínimas en el Anexo N° 01.

4.5 Lugar y plazo de prestación del servicio

4.5.1 Lugar


Firmado digitalmente por CABRERA
CHEPE Daniela Elizabeth FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.11.2024 15:53:16 -05:00

Las licencias deberán ser entregado en el almacén central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Av. España N° 734 – Breña – Lima.

La reproducción total o parcial de este documento, constituye una "COPIA NO CONTROLADA".

7

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL	
CÓDIGO	VERSIÓN		
S03.OAF.FR.018	03		

4.5.2 Plazo

El plazo de ejecución del servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento preventivo para el Software de Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI es de setecientos treinta (730) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.


Firmado digitalmente por CHAVEZ
FLORES Heilly FAU 20551239092
soft
Motivo: Day V° B°
Fecha: 18.11.2024 16:36:53 -05:00

El plazo de entrega y activación, para las licencias será de hasta tres (03) días calendario, contabilizados desde el día siguiente de la suscripción del contrato; y la vigencia de las licencias será de setecientos treinta (730) días calendario, contabilizados desde la activación de los códigos.

4.6 Resultados esperados

El Contratista deberá presentar a la Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones a través de Mesa de Partes de MIGRACIONES y/o Agencia Virtual:

Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento Preventivo

Para el primer entregable:

- Documento(s) que describa el servicio, en el que deberá estar la vigencia del servicio (indicar fecha de término) y todos los datos necesarios para la prestación del servicio (vigencia, fecha de término del servicio).
- Documento(s) que describan el cronograma de Mantenimiento Preventivo y Soporte Técnico, Plan de mantenimiento Preventivo y Soporte Técnico, Plan de actualizaciones a nuevas versiones o mejora más reciente, donde se detallen las fechas.
Plazo: Cinco (05) días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.
- Los entregables deberán ser remitidos a la Mesa de Partes y/o Agencia Virtual de MIGRACIONES (Presencial y/o virtual), haciendo referencia a la Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones – OTIC.

A partir del segundo entregable:


El Contratista deberá presentar a la Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones a través de Mesa de Partes y/o Agencia Virtual de MIGRACIONES:

- Informe o reporte de las incidencias, problemas y/o eventos críticos presentados durante el **periodo mensual**, donde se deberá considerar los tiempos de respuesta, solución y ejecución por niveles de atención con su respectiva solución del caso. Dicho **reporte deberá presentarse de forma mensual** a los diez (10) primeros días calendario de cada mes, el cual inicia al día siguiente de firmado el contrato la vigencia de la prestación del servicio por el periodo setecientos treinta (730) días calendario. Asimismo, ante cualquier otro aspecto relacionado al servicio que sea solicitado por la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones presentar un reporte.


Firmado digitalmente por CABRERA
CHEPE Daniela Elizabeth FAU
20551239092 soft
Motivo: Day V° B°
Fecha: 18.11.2024 15:53:40 -05:00

La reproducción total o parcial de este documento, constituye una "COPIA NO CONTROLADA".

8

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

Licencias:

Informe que contendrá la siguiente información:



- DESCRIPCIÓN DE LAS LICENCIAS
- VIGENCIA DE LAS LICENCIAS
- GARANTÍA DE LAS LICENCIAS

El mismo que serán remitido a los diez (10) calendario de la suscripción del contrato.

5. Sistema de contratación

A SUMA ALZADA

6. Personal Clave:

(01) SERVICE MANAGER

Realizar las actividades detalladas en el punto 4.4.1 numerales a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, r, s, u, v, w, x, y.

Perfil:

Profesional universitario titulado en las carreras de Ingeniería de Sistemas o Computación o Informática o Telecomunicaciones o de Software o Electrónica o Ciencias de la Computación o Redes y Comunicaciones o Licenciado en Computación o Seguridad Informática o Estadística e Informática, Sistemas de Información, Industrial, Sistema Empresarial.

Deberá de contar:

- Un mínimo de 24 horas u horas lectivas u horas académicas, curso o Certificación en ITIL
- Certificación en la herramienta a nivel Service Desk

Experiencia del personal clave:


La experiencia profesional será contabilizada a partir del grado de bachiller y constará de cuatro (04) años como mínimo en cualquiera de las siguientes experiencias: operando Servicios de TI bajo el marco de referencia de ITIL o implementando Mesas de Ayuda o Centros de Servicios al Usuario y/o Help Desk de TI, pudiendo ser todo lo mencionado acumulativo.

Documentación que deberá de ser acreditada en la etapa de presentación de ofertas.



La reproducción total o parcial de este documento, constituye una "COPIA NO CONTROLADA".

9

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

7. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación

7.1 Obligaciones del contratista


Firmado digitalmente por CHAVEZ
FLORES Reilly FAU 20551239062
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.11.2024 18:37:17 -05:00

El Contratista es el único responsable ante la Superintendencia Nacional de Migraciones de cumplir con la contratación, no pudiendo transferir esa responsabilidad a otras entidades ni terceros en general.

Asimismo; el Contratista deberá brindar solución a los incidentes reportados, de acuerdo a los tiempos indicados en el numeral 4.4.1 literal k, en cuanto a requerimientos brindar el soporte para la mejora de los procesos de atención, flujos, base de conocimiento, proponer soluciones que se encuentren acorde a la metodología ITIL; asimismo, configurar y personalizar el Software de Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI.

7.2 Confidencialidad

La información dada por la entidad es confidencial y de reserva absoluta en el manejo de la información a la que tenga acceso el contratista y que se encuentre relacionada con la prestación, quedando prohibido revelar dicha información a terceros; dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás información compilada o recibida por el contratista.

7.3 Cláusula de Anticorrupción

De conformidad con lo señalado en los artículos 32° y 40° de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, y artículo 138° de su Reglamento.

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. Motivo por el cual, el área usuaria podrá solicitar el llenado del formato E04.OPP.FR.016-Cuestionario de socios de negocio crítico, con el propósito de conocer sus controles anticorrupción y/o antisoborno, sin perjuicio que dicho accionar pueda afectar su libre contratación.


Firmado digitalmente por CABRERA
CHEPE Daniela Elizabeth FAU
20551239062
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.11.2024 15:35:21 -05:00

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

La reproducción total o parcial de este documento, constituye una "COPIA NO CONTROLADA".

10

MIGRACIONES Superintendencia Nacional PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

prácticas.

7.4 Conformidad de la prestación

La conformidad de los servicios, así como, para la adquisición será emitidas por la Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones, quien remitirá un informe técnico de cumplimiento en su calidad de área usuaria.

7.5 Forma de pago

La forma de pago se realizará con abono en la cuenta "Código de Cuenta Interbancaria" (CCI) de la siguiente manera:


Firmado digitalmente por CHAVEZ
FLORES Reilly FAU 20551230692
soft
Motivo: Day V° B°
Fecha: 18.11.2024 16:37:30 -05:00

DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES	PAGO
Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento preventivo para el Software de Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI.	Se realizará de manera mensual durante el periodo de setecientos treinta (730) días calendario, previa conformidad emitida por el área correspondiente, una vez que el Contratista emita su entregable según lo detallando en el numeral 4.6 Resultados esperados, luego la Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones emitirá el informe de cumplimiento.
Licencias concurrentes tipo perpetuo (todos los módulos de Gestión de servicios de TI y Gestión de Activos de TI).	Se realizará en Pago único , previa conformidad emitida por la UST, una vez que el Contratista entregue las licencias a la Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

7.6 Penalidades

En caso de retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad aplicará al contratista una penalidad por cada día de atraso, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto total de la orden o contrato vigente o, de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse. Pudiéndose establecer penalidades distintas al artículo 162° del Reglamento de la Ley de contrataciones del Estado, siempre y cuando sean objetivas, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación hasta por el (10%).


Firmado digitalmente por CABRERA
CHEPE Daniela Elizabeth FAU
20551230692 soft
Motivo: Day V° B°
Fecha: 18.11.2024 15:57:22 -05:00

Esta penalidad puede alcanzar cada una un máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto total del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse, debiendo tener en cuenta que dichas penalidades deben estar incluidas en las especificaciones técnicas y/o términos de referencia para hacerse efectivas.

La reproducción total o parcial de este documento, constituye una "COPIA NO CONTROLADA".

11

MIGRACIONES PERÚ		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

Esta penalidad será deducida de los pagos a cuenta, del pago final o la liquidación final. En todos los casos, la penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$La\ penalidad\ diaria = \frac{0.10 \times monto}{F \times plazo\ en\ días}$$

Donde F tendrá los siguientes valores:


Firmado digitalmente por CHAVEZ
FLORES Rolly FAU 20351239692
soff
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.11.2024 16:37:45 -05:00

- Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios y ejecución de obras: F= 0.40.
- Para plazos mayores a sesenta (60) días: b1) Para bienes y servicios: F=0.25. b.2) Para obras: F= 0.15

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, a la orden o contrato o ítem que debió ejecutarse o, en caso que estos involucraran obligaciones de ejecución periódica, a la prestación parcial que fuera materia de retraso. Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad, la entidad podrá resolver el contrato por incumplimiento.

8. Otras Penalidades

Adicionalmente ante cualquier retraso para la solución respecto al tiempo de respuesta del incidente y/o demora en la presentación de la documentación implicará se aplique la siguiente penalidad:

SUPUESTO	PENALIDAD	PROCEDIMIENTO
El Contratista no cumple con las condiciones del nivel de atención, solución y ejecución establecidas para el SLA del Numeral 4.4 Descripción de la prestación.	10% de una UIT (vigente), por hora o fracción, cuando se supere lo siguiente: a) tiempos de atención b) tiempos de solución c) tiempos de ejecución	Se aplicará cuando se supere los tiempos definidos en las condiciones de los niveles de atención, solución y ejecución establecidos para el servicio de Soporte técnico y Mantenimiento Preventivo, el cual se verificará través del informe emitido por la Unidad de Soporte Técnico (UST).
El Contratista no remite la presentación del informe entregable mensual en el plazo establecido.	10% de una UIT (vigente) por día de retraso.	Se verificará a través del informe emitido por la Unidad de Soporte Técnico. (UST).


8.1 Responsabilidad por vicios ocultos

De acuerdo al Artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado, el plazo de responsabilidad del CONTRATISTA para este servicio será por un plazo no menor del tiempo de duración del contrato, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.


Firmado digitalmente por CABRERA
CHEPE Daniela Elizabeth FAU
20351239692
soff
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.11.2024 15:59:35 -05:00

La reproducción total o parcial de este documento, constituye una "COPIA NO CONTROLADA".

12

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL	
CÓDIGO	VERSIÓN		
S03.OAF.FR.018	03		

REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B.	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>a) <u>SERVICE MANAGER</u></p> <p><u>Requisitos:</u> Profesional universitario titulado en las carreras de Ingeniería de Sistemas o Computación o Informática o Telecomunicaciones o de Software o Electrónica o Ciencias de la Computación o Redes y Comunicaciones o Licenciado en Computación o Seguridad Informática o Estadística e Informática, Sistemas de Información, Industrial, Sistema Empresarial.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El Título técnico o profesional o bachiller será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación, según corresponda.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <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. Incluir o eliminar, según corresponda. Sólo deberá incluirse esta nota cuando la formación académica sea el único requisito referido a las calificaciones del personal clave que se haya previsto. Ello a fin que la Entidad pueda verificar los grados o títulos requeridos en los portales web respectivos.</i></p> </div> <p>En caso Título técnico o profesional o bachiller no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
B.3.2	CAPACITACIÓN
	<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> i. Un mínimo de 24 horas u horas lectivas u horas académicas, curso o Certificación en ITIL ii. Certificación en la herramienta a nivel Service Desk. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará con copia simple de constancias o certificados u otros documentos que de manera fehaciente demuestre lo solicitado.</p>
B.4	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>a) <u>SERVICE MANAGER</u></p> <p><u>Requisitos:</u> La experiencia profesional será contabilizada a partir del grado de bachiller y constará de cuatro (04) años como mínimo en cualquiera de las siguientes experiencias: operando Servicios de TI bajo el marco de referencia de ITIL o implementando Mesas de Ayuda o Centros de Servicios al Usuario y/o Help Desk de TI, pudiendo ser todo lo mencionado acumulativo.</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>


La reproducción total o parcial de este documento, constituye una "COPIA NO CONTROLADA".

13

VIDELMIRA YULY MARGARITA VALLE ARANDA
PRESIDENTE TITULAR

HILDEBRANDO PELTROCHE ZEÑA
PRIMER MIEMBRO TITULAR

YESSICA ORTIZ SÁNCHEZ
SEGUNDO MIEMBRO TITULAR

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL	
CÓDIGO	VERSIÓN		
S03.OAF.FR.018	03		


Firmado digitalmente por CHAVEZ
FLORES Reilly FAU 20551239692
soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 18.11.2024 16:38:14 -05:00

Acreditación:

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

Importante

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

C EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:


El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 600,000.00 (SEISCIENTOS MIL CON 00/100 SOLES), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 119.995.00, (ciento diecinueve mil novecientos noventa y cinco con 00/100 soles), monto que no supera el 25% del valor estimado, por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de soporte y mantenimiento de Mesa de Ayuda, Servicio de Mesa de Ayuda y/o de Service Desk y/o Helpdesk, Soporte y/o suscripciones de versiones de Mesa de Ayuda, Servicio de soporte y mantenimiento de la herramienta de Mesa de Ayuda, Solución integrada de Mesa de Ayuda, Servicio de software de Mesa de Ayuda y/o helpdesk y/o gestión de incidentes y/o gestión de solicitudes, Servicio de herramienta o software o plataforma para la gestión de servicios de Mesa de Ayuda y Gestión de activos, Servicio de implementación de una solución para la gestión de activos informáticos y Mesa de Ayuda, Servicio de implementación de la herramienta de Mesa de Ayuda.


Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte


Firmado digitalmente por CABRERA
CHEPE Daniela Elizabeth FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 18.11.2024 16:00:46 -05:00

La reproducción total o parcial de este documento, constituye una "COPIA NO CONTROLADA".

14

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	


Firmado digitalmente por CHAVEZ
FLORES Yully FAU 20551230692
soft
Motivo: Day Vº Bº
Fecha: 18.11.2024 16:38:31 -05:00

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 pago², correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

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

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

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

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

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

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

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

Importante


Firmado digitalmente por CASEREA
CHERE Daniela Elizabeth FAU
20551230692 soft
Motivo: Day Vº Bº
Fecha: 18.11.2024 16:01:10 -05:00

² 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 si se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".

La reproducción total o parcial de este documento, constituye una "COPIA NO CONTROLADA".

15

VIDELMIRA YULY MARGARITA VALLE ARANDA
PRESIDENTE TITULAR

HILDEBRANDO PELTROCHE ZEÑA
PRIMER MIEMBRO TITULAR

YESSICA ORTIZ SÁNCHEZ
SEGUNDO MIEMBRO TITULAR


		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>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.</i> • <i>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".</i>
--	--


Firmado digitalmente por CHAVEZ
FLORES Pielly FAU 20551239692
soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.11.2024 16:38:40 -05:00


Firmado digitalmente por CABRERA
CHEPE Daniela Elizabeth FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.11.2024 16:01:47 -05:00

La reproducción total o parcial de este documento, constituye una "COPIA NO CONTROLADA".	16
--	----

		ESPECIFICACIONES TECNICAS DE BIENES Y/O SUMNISTROS	
CÓDIGO	VERSIÓN		
S03.OAF.FR.019	02		

ANEXO N°01

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS		ADQUISICIÓN
Software de Gestión de Servicios de TI		
Interfaz gráfica en español.		
Adecuación. La Solución posee las funciones que cubren las tareas y objetivos requeridos.		
Exactitud. La Solución posee la capacidad para proveer los resultados requeridos.		
Interoperabilidad. La Plataforma posee la capacidad para interactuar con la actual solución.		
La herramienta contará con una interfaz 100% web y centralizada (aplicación web única con toda la funcionalidad, gestionando accesos mediante roles y perfiles), sin necesidad de instalar en ningún caso consolas locales en los equipos. La interface web debe ofrecer por tanto el 100% de la funcionalidad del sistema como para la administración de tipo on premise.		
Todos los informes y listados deberán poder ser exportados a formatos PDF, HTML y Excel.		
El sistema debe tener la opción de integrar módulos de Gestión de Servicios TI que cumplan al menos con los procesos de Gestión de Incidentes, Gestión de solicitudes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Eventos, Gestión del Conocimiento, Gestión de Configuración y Activos, Gestión del Catálogo de Servicios y Gestión de Niveles de Servicio, acorde a las mejores prácticas ITIL.		
La herramienta debe incluir reportes predefinidos los cuales deben poder de ser clasificados por temas, modificados o eliminados y debe incluir un asistente para la construcción de consultas.		
Permitir tener en forma ilimitada la cantidad de consolas de administración a usar con la capacidad de jerarquizar los permisos y accesos a los grupos de usuarios del sistema de la administración principal.		
Compatible con Sistema Operativo Windows		
En el caso de utilizar mecanismos de autenticación autónomos, la herramienta ofrecerá mecanismos para garantizar que las contraseñas de técnicos y usuarios sean suficientemente seguras.		
El sistema contará con un mecanismo de autorización basado en roles y perfiles de usuario, aplicable directamente a técnicos individuales o a grupos de técnicos que faciliten su asignación y mantenimiento.		
El sistema contará con mecanismos que permitan configurar con mayor detalle qué acciones puede realizar cada uno de los roles definidos en el sistema.		
La plataforma debe estar alineada a las mejores prácticas ITIL.		
El portal de autoservicio del usuario final debe contar con facilidades de múltiple nivel para que el usuario pueda expresar fácil y efectivamente lo que necesita o le sucede: Interfaz gráfica, Búsqueda por frases, Árbol de Categorías.		
El sistema propuesto, tendrá la capacidad de dar soporte para al menos los siguientes procesos, de manera modular y progresiva, según las necesidades concretas de la organización en función de su madurez a lo largo del tiempo: Gestión de Incidentes, Gestión de Solicitudes, Gestión de Problemas, Gestión de Eventos, Gestión de Cambios, Gestión del Conocimiento, Gestión del Catálogo de Servicios, Gestión de Niveles de Servicio.		
Gestión del Conocimiento – El acceso a los tópicos de conocimiento publicados que puede ser consultada por los supervisores, especialistas y usuarios finales, para llegar fácilmente a resolver las situaciones comunes, se puede realizar por web y aplicativo dirigido a usuarios finales y operadores del Sistema.		
Gestión de Incidentes - Los usuarios finales contarán con acceso web al portal, aplicación móvil, para poder notificar incidentes o solicitud, así como hacer seguimiento a lo largo de todo el ciclo de vida de las mismas.		
La Gestión de problemas deberá contar con un flujo para la gestión del ciclo de vida totalmente alineado con las mejores prácticas ITIL. La solicitud de problemas deberá poder personalizarse para adaptarse a las necesidades concretas de la organización, siguiendo todo el ciclo de vida, desde el registro inicial, hasta el cierre final.		
El sistema deberá contar con un motor de generación de gráficas en tiempo real que permita implementar indicadores típicos para la gestión del servicio (dashboard/cuadro de mando).		
Se podrán publicar encuestas de satisfacción sobre el servicio ofrecido, vinculadas a un incidente o petición en concreto. Estas encuestas podrán ser configurables en lo que respecta al número y tipo de las preguntas publicadas.		
Entendimiento. La plataforma posee la capacidad para permitir al usuario del servicio al fácil entendimiento de su uso.		
Aprendizaje. La plataforma posee la capacidad para permitir al usuario un fácil aprendizaje respecto al uso y aplicación en el ámbito.		
Operabilidad. La plataforma posee la capacidad para un fácil control y operación del usuario.		
Tiene la capacidad para adaptarse a los cambios o mejoras de nuevas versiones.		
Modalidad de Licenciamiento		
Concurrente tipo perpetuo 02 años		
		CTM-Soft GSTI v.1.0-2024


Firmado digitalmente por CABRERA
CHEPE Daniela Elizabeth FAU
20551239692 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.11.2024 16:04:17 -05:00


Firmado digitalmente por CHAVEZ
FLORES Reilly FAU 20551239692
soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.11.2024 16:35:23 -05:00

VIDELMIRA YULY MARGARITA VALLE ARANDA
PRESIDENTE TITULAR

HILDEBRANDO PELTROCHE ZEÑA
PRIMER MIEMBRO TITULAR

YESSICA ORTIZ SÁNCHEZ
SEGUNDO MIEMBRO TITULAR

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p>a) SERVICE MANAGER</p> <p>Requisitos: Profesional universitario titulado en las carreras de Ingeniería de Sistemas o Computación o Informática o Telecomunicaciones o de Software o Electrónica o Ciencias de la Computación o Redes y Comunicaciones o Licenciado en Computación o Seguridad Informática o Estadística e Informática, Sistemas de Información, Industrial, Sistema Empresarial.</p> <p>Acreditación: El Título técnico o profesional o bachiller será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación, según corresponda.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <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><i>Incluir o eliminar, según corresponda. Sólo deberá incluirse esta nota cuando la formación académica sea el único requisito referido a las calificaciones del personal clave que se haya previsto. Ello a fin que la Entidad pueda verificar los grados o títulos requeridos en los portales web respectivos.</i></p> <p>En caso que EL TÍTULO TÉCNICO O PROFESIONAL O BACHILLER REQUERIDO no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
B.3.2	CAPACITACIÓN
	<p>Requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Un mínimo de 24 horas u horas lectivas u horas académicas, curso o Certificación en ITIL Certificación en la herramienta a nivel Service Desk. <p>Acreditación: Se acreditará con copia simple de constancias o certificados u otros documentos que de manera fehaciente demuestre lo solicitado.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Importante</p> <p><i>Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.</i></p> </div>
B.4	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p>SERVICE MANAGER</p> <p>Requisitos: La experiencia profesional será contabilizada a partir del grado de bachiller y constará de cuatro (04) años como mínimo en cualquiera de las siguientes experiencias: operando Servicios de TI bajo el marco de referencia de ITIL o implementando Mesas de Ayuda o Centros de Servicios al Usuario y/o Help Desk de TI, pudiendo ser todo lo mencionado acumulativo.</p>

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

Acreditación:

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

Importante

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

C

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a **S/ 600,000.00 (SEISCIENTOS MIL CON 00/100 SOLES)**, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda

En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de **S/ 119,995.00 (ciento diecinueve mil novecientos noventa y cinco con 00/100 soles)** por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de soporte y mantenimiento de Mesa de Ayuda, Servicio de Mesa de Ayuda y/o de Service Desk y/o Helpdesk, Soporte y/o suscripciones de versiones de Mesa de Ayuda, Servicio de soporte y mantenimiento de la herramienta de Mesa de Ayuda, Solución integrada de Mesa de Ayuda, Servicio de software de Mesa de Ayuda y/o helpdesk y/o gestión de incidentes y/o gestión de solicitudes, Servicio de herramienta o software o plataforma para la gestión de servicios de Mesa de Ayuda y Gestión de activos, Servicio de implementación de una solución para la gestión de activos informáticos y Mesa de Ayuda, Servicio de implementación de la herramienta de Mesa de Ayuda.

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹², correspondientes a un

¹² 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"

máximo de veinte (20) contrataciones.

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

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

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

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

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

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

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

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

Importante

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

(...)

"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".

Importante

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

CAPÍTULO IV FACTORES DE EVALUACIÓN

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

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

FACTOR DE EVALUACIÓN	PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
A. PRECIO	
<p><u>Evaluación:</u></p> <p>Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6).</p>	<p>La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula:</p> $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ <p>i= Oferta P_i= Puntaje de la oferta a evaluar O_i=Precio i O_m= Precio de la oferta más baja PMP=Puntaje máximo del precio</p> <p style="text-align: right;">[100] puntos</p>
PUNTAJE TOTAL	100 puntos¹³

Importante

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

¹³ Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación.

CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

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

Conste por el presente documento, la contratación del **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO, Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAS PARA LA SOLUCIÓN INTEGRAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI Y GESTIÓN DE ACTIVOS DE TI DE LA MARCA PROACTIVANET**, que celebra de una parte [CONSIGNAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD], en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], representada por [...], identificado con DNI N° [...], y de otra parte [...], con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], inscrita en la Ficha N° [...] Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], debidamente representado por su Representante Legal, [...], con DNI N° [...], según poder inscrito en la Ficha N° [...], Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [...], el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, adjudicó la buena pro de la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 022-2024-MIGRACIONES-1** para la contratación del **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO, Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAS PARA LA SOLUCIÓN INTEGRAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI Y GESTIÓN DE ACTIVOS DE TI DE LA MARCA PROACTIVANET**, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO, Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAS PARA LA SOLUCIÓN INTEGRAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI Y GESTIÓN DE ACTIVOS DE TI DE LA MARCA PROACTIVANET**.

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 PAGO¹⁴

¹⁴ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA, de la siguiente manera:

DESCRIPCIÓN DE LOS ENTREGABLES	PAGO
Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento preventivo para el Software de Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI.	Se realizará de manera mensual durante el periodo de setecientos treinta (730) días calendario, previa conformidad emitida por el área correspondiente, una vez que el Contratista emita su entregable según lo detallando en el numeral 4.6 Resultados esperados, luego la Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones emitirá el informe de cumplimiento.
Licencias concurrentes tipo perpetuo (todos los módulos de Gestión de servicios de TI y Gestión de Activos de TI).	Se realizará en Pago único, previa conformidad emitida por la UST, una vez que el Contratista entregue las licencias a la Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171º del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

LA ENTIDAD debe efectuar el pago 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 171º 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:

El plazo de ejecución del servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento preventivo para el Software de Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI es de setecientos treinta (730) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

El plazo de entrega y activación, para las licencias será de hasta tres (03) días calendario, contabilizados desde el día siguiente de la suscripción del contrato; y la vigencia de las licencias será de setecientos treinta (730) días calendario, contabilizados desde la activación de los códigos; en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS

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

VIDELMIRA YULY MARGARITA VALLE ARANDA
PRESIDENTE TITULAR

HILDEBRANDO PELTROCHE ZEÑA
PRIMER MIEMBRO TITULAR

YESSICA ORTIZ SÁNCHEZ
SEGUNDO MIEMBRO TITULAR

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

Importante

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

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

En el caso que corresponda, consignar lo siguiente:

- Garantía fiel cumplimiento por prestaciones accesorias: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la [INDICAR EL TIPO DE GARANTÍA PRESENTADA] N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE], la misma que debe mantenerse vigente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.

Importante

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

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

Importante

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

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

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

CLÁUSULA 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 [CONSIGNAR EL ÁREA O UNIDAD ORGÁNICA QUE OTORGARÁ LA CONFORMIDAD] 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 para este servicio será por un plazo no menor del tiempo de duración del contrato, contado a partir de la conformidad otorgada por la ENTIDAD.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES

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

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

Donde:

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

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

OTRAS PENALIDADES

Adicionalmente ante cualquier retraso para la solución respecto al tiempo de respuesta del incidente y/o demora en la presentación de la documentación implicará se aplique la siguiente penalidad:

SUPUESTO	PENALIDAD	PROCEDIMIENTO
El Contratista no cumple con las condiciones del nivel de atención, solución y ejecución establecidas para el SLA del Numeral 4.4 Descripción de la prestación.	10% de una UIT (vigente), por hora o fracción, cuando se supere lo siguiente: a) tiempos de atención b) tiempos de solución c) tiempos de ejecución	Se aplicará cuando se supere los tiempos definidos en las condiciones de los niveles de atención, solución y ejecución establecidos para el servicio de Soporte técnico y Mantenimiento Preventivo, el cual se verificará través del informe emitido por la Unidad de Soporte Técnico (UST).

VIDELMIRA YULY MARGARITA VALLE ARANDA
PRESIDENTE TITULAR

HILDEBRANDO PELTROCHE ZEÑA
PRIMER MIEMBRO TITULAR

YESSICA ORTIZ SÁNCHEZ
SEGUNDO MIEMBRO TITULAR

SUPUESTO	PENALIDAD	PROCEDIMIENTO
El Contratista no remite la presentación del informe entregable mensual en el plazo establecido.	10% de una UIT (vigente) por día de retraso.	Se verificará a través del informe emitido por la Unidad de Soporte Técnico. (UST).

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.

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 DÉCIMO QUINTA: CONFIDENCIALIDAD

EL CONTRATISTA mantendrá en forma reservada toda la información suministrada por **LA ENTIDAD** y al término del servicio, devolverá todos aquellos documentos que le pudieron ser proporcionados. Esto incluye tanto material impreso como grabado en medios magnéticos y/o digitalizados. Si **EL CONTRATISTA** utiliza y/o difunde a terceros información reservada de **LA ENTIDAD** que éste considera altamente confidencial y que por lo tanto no debe ser filtrada al exterior, el contrato será rescindido.

EL CONTRATISTA se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa

autorización escrita de **LA ENTIDAD**, toda la información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el procedimiento de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del Contrato.

EL CONTRATISTA deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del contrato, quedando prohibido en revelar a terceros.

Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el contrato. Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por **EL CONTRATISTA**.

Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por **EL CONTRATISTA** para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de **LA ENTIDAD**.

Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de la oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de **LA ENTIDAD**. En tal sentido, queda claramente establecido que **EL CONTRATISTA** no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del contrato.

LA ENTIDAD proporcionará el formato **S03.OAF.FR.024** donde las dos partes interesadas firmen un acuerdo de confidencialidad de información, al presente contrato, se encuentra adjunto en el **ANEXO N° 01**.

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 CONTROVERSIAS¹⁵

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven **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.

¹⁵ 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).

Cabe precisar que, ante una controversia **corresponde recurrir al arbitraje ad hoc**, debido a que, el valor estimado e incluso el adjudicado, es menor o igual a cinco millones y 00/100 Soles (S/ 5 000 000,00), o por lo que, **corresponde recurrir a un Arbitraje Institucional**, que las partes elijan en su momento, debiendo conformarse un Tribunal Arbitral de tres (3) árbitros, conforme lo señalan los artículos 225.3, 225.4 y 230 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

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

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

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

DOMICILIO DE LA ENTIDAD: [.....]

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

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

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

"LA ENTIDAD"


"EL CONTRATISTA"

Importante

Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹⁶.

¹⁶ 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>

ANEXO N° 01 DE LA PROFORMA DE CONTRATO

		COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD
CÓDIGO	VERSIÓN	
S02.OAF.FR.024	01	

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

El presente **COMPROMISO** es asumido por quien lo suscribe, bajo los términos y condiciones siguientes:

PRIMERA: DEL OBJETO

Se encuentra comprendido:

1. La información que **MIGRACIONES** proporcione ya sea de forma oral, gráfica, escrita, digital o en cualquier otra modalidad para la presente actividad o servicio.
2. La información que resulte de la actividad o servicio prestado a **MIGRACIONES**.

SEGUNDA: DE LAS OBLIGACIONES

1. No revelar, divulgar, difundir, suministrar o transferir la información que reciba de **MIGRACIONES** para la ejecución de la actividad o servicio, bajo ninguna circunstancia.
2. Advertir y garantizar la confidencialidad, secreto, reserva y privacidad de la información facilitada por **MIGRACIONES**. Lo anterior abarca —en caso de tratarse de persona jurídica— a nuestros funcionarios, empleados y/o subcontratados, asociados y a cualquier persona que deba tener acceso a dicha información para el correcto cumplimiento de la actividad o servicio.
3. Transferir toda la información establecida en la cláusula **PRIMERA** única y exclusivamente a **MIGRACIONES**, salvo autorice formalmente lo contrario en caso la legislación vigente o un mandato judicial exija su publicación.
4. El estricto cumplimiento de la legislación vigente, respecto de la protección de datos personales, la privacidad, la no divulgación y su confidencialidad.
5. Notificar a **MIGRACIONES** cualquier incidente que transgreda el cumplimiento de la presente obligación.
6. Brindar a **MIGRACIONES** todas las facilidades para verificar el cumplimiento del presente **COMPROMISO**, si la entidad lo considera pertinente.

TERCERA: DE LA INAPLICACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente **COMPROMISO**, la obligación de confidencialidad no se aplicará cuando la información se encuentre bajo dominio público en el momento que **MIGRACIONES** lo suministre.

CUARTA: DE LA VIGENCIA

El presente **COMPROMISO** entra en vigencia a partir de la fecha de su rúbrica hasta que la entidad lo haga de dominio público.

Nombre de la institución o empresa (de corresponder)			
Nombres y apellidos completos			
Nombre del servicio	SERVICIO DE SOPORTE DEL SERVIDOR DE APLICACIONES ORACLE WEBLOGIC Y SERVIDOR WEB ORACLE WEB TIER		
Tipo de documento de identificación (DNI, RUC, carnet de extranjería, etc.)		Número de documento de identificación representante	
Firma			
Fecha			

ANEXOS

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 022-2024-MIGRACIONES-1

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 ¹⁷	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 servicios¹⁸

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.

¹⁷ 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.

¹⁸ 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° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 022-2024-MIGRACIONES-1

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 ¹⁹		Sí	No	
Correo electrónico:				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social:				
Domicilio Legal:				
RUC:	Teléfono(s) :			
MYPE ²⁰		Sí	No	
Correo electrónico:				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social:				
Domicilio Legal:				
RUC:	Teléfono(s) :			
MYPE ²¹		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:

¹⁹ 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.

²⁰ Ibídem.

²¹ Ibídem.

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 servicios²²

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.

²² Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 2

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 022-2024-MIGRACIONES-1

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.

VIDELMIRA YULY MARGARITA VALLE ARANDA
PRESIDENTE TITULAR

HILDEBRANDO PELTROCHE ZEÑA
PRIMER MIEMBRO TITULAR

YESSICA ORTIZ SÁNCHEZ
SEGUNDO MIEMBRO TITULAR

ANEXO N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 022-2024-MIGRACIONES-1

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 TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO, Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAS PARA LA SOLUCIÓN INTEGRAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI Y GESTIÓN DE ACTIVOS DE TI DE LA MARCA PROACTIVANET**, 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.

VIDELMIRA YULY MARGARITA VALLE ARANDA
PRESIDENTE TITULAR

HILDEBRANDO PELTROCHE ZEÑA
PRIMER MIEMBRO TITULAR

YESSICA ORTIZ SÁNCHEZ
SEGUNDO MIEMBRO TITULAR

ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 022-2024-MIGRACIONES-1

Presente. -

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente procedimiento de selección en el plazo de:

El plazo de ejecución del servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento preventivo para el Software de Gestión de Servicios de TI y Gestión de Activos de TI es de setecientos treinta (730) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

El plazo de entrega y activación, para las licencias será de hasta tres (03) días calendario, contabilizados desde el día siguiente de la suscripción del contrato; y la vigencia de las licencias será de setecientos treinta (730) días calendario, contabilizados desde la activación de los códigos; en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 5

VIDELMIRA YULY MARGARITA VALLE ARANDA
PRESIDENTE TITULAR

HILDEBRANDO PELTROCHE ZEÑA
PRIMER MIEMBRO TITULAR

YESSICA ORTIZ SÁNCHEZ
SEGUNDO MIEMBRO TITULAR

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 022-2024-MIGRACIONES-1

Presente. -

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta a la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 002-2024-MIGRACIONES-1**

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] [%]²³

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]²⁴

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

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

²⁴ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

TOTAL OBLIGACIONES

100%²⁵

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

.....
Consociado 2
Nombres, apellidos y firma del Consorciado 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.

²⁵ Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

ANEXO N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 002-2024-MIGRACIONES-1

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
SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO, Y ADQUISICIÓN DE LICENCIAS PARA LA SOLUCIÓN INTEGRAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI Y GESTIÓN DE ACTIVOS DE TI DE LA MARCA PROACTIVANET	
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° 7
DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES PARA LA
APLICACIÓN DE LA EXONERACIÓN DEL IGV

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 002-2024-MIGRACIONES-1

Presente. -

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

- 1.- Que el domicilio fiscal de la empresa²⁶ se encuentra ubicada en la Amazonía y coincide con el lugar establecido como sede central (donde tiene su administración y lleva su contabilidad);
- 2.- Que la empresa se encuentra inscrita en las Oficinas Registrales de la Amazonía (exigible en caso de personas jurídicas);
- 3.- Que, al menos el setenta por ciento (70%) de los activos fijos de la empresa se encuentran en la Amazonía; y
- 4.- Que la empresa no presta servicios fuera de la Amazonía.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

²⁶ En el artículo 1 del "Reglamento de las Disposiciones Tributarias contenidas en la Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía" se define como "empresa" a las "Personas naturales, sociedades conyugales, sucesiones indivisas y personas consideradas jurídicas por la Ley del Impuesto a la Renta, generadoras de rentas de tercera categoría, ubicadas en la Amazonía. Las sociedades conyugales son aquellas que ejerzan la opción prevista en el Artículo 16 de la Ley del Impuesto a la Renta."

ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores

CONSIGNAR ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES O COMITÉ DE SELECCIÓN, SEGÚN CORRESPONDA]
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 022-2024-MIGRACIONES-1

Presente. -

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

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²⁷	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁸	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁹ DE:	MONEDA	IMPORTE ³⁰	TIPO DE CAMBIO VENTA ³¹	MONTO FACTURADO ACUMULADO ³²
1										
2										
3										

²⁷ 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.

²⁸ 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.

²⁹ 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".

³⁰ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

³¹ 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.

³² Consignar en la moneda establecida en las bases.

VIDELMIRA YULY MARGARITA VALLE ARANDA
PRESIDENTE TITULAR

HILDEBRANDO PELTROCHE ZEÑA
PRIMER MIEMBRO TITULAR

YESSICA ORTIZ SÁNCHEZ
SEGUNDO MIEMBRO TITULAR

ANEXO N° 9
DECLARACIÓN JURADA
(NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 002-2024-MIGRACIONES-1

Presente. -

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

Importante para la Entidad

En el caso de contratación de servicios en general que se presten fuera de la provincia de Lima y Callao cuyo valor estimado no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00) o el procedimiento de selección según relación de ítem no supere dicho monto, se debe considerar el siguiente anexo:

Esta nota deberá ser eliminada una vez culminada la elaboración de las bases.

ANEXO N° 10

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 002-2024-MIGRACIONES-1

Presente. -

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], solicito la asignación de la bonificación del diez por ciento (10%) sobre el puntaje total en [CONSIGNAR EL ÍTEM O ÍTEMS, SEGÚN CORRESPONDA, EN LOS QUE SE SOLICITA LA BONIFICACIÓN] debido a que el domicilio de mi representada se encuentra ubicado en la provincia o provincia colindante donde se ejecuta la prestación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

Importante

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

ANEXO N° 10

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 002-2024-MIGRACIONES-1

Presente. -

Mediante el presente el que se suscribe, [...], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL CONSORCIO], solicito la asignación de la bonificación del diez por ciento (10%) sobre el puntaje total en [CONSIGNAR EL ÍTEM O ÍTEMS, SEGÚN CORRESPONDA, EN LOS QUE SE SOLICITA LA BONIFICACIÓN] debido a que los domicilios de todos los integrantes del consorcio se encuentran ubicados en la provincia o provincias colindantes donde se ejecuta la prestación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

- *Para asignar la bonificación, el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, verifica el domicilio consignado de los integrantes del consorcio, en el Registro Nacional de Proveedores (RNP).*
- *Para que un consorcio pueda acceder a la bonificación, cada uno de sus integrantes debe cumplir con las condiciones establecidas en el literal f) del artículo 50 del Reglamento.*

ANEXO N° 11

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 002-2024-MIGRACIONES-1

Presente. -

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 12

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

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 002-2024-MIGRACIONES-1

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.