

ANEXO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Nro. Orden	RUC/Código	Nombre o Razón Social	Consulta u Observación	RESPUESTAS
1	20507852549	PLUXEE PERU S.A.C.	Solicitamos considerar que será igualmente valido a tiendas y/o sucursales; los establecimientos y/o red de afiliados del contratista, ello ya que PLUXEE no cuenta con locales propios, pero si más de 10.000 establecimientos afiliados a nivel nacional en donde los beneficiarios podrán hacer uso de sus tarjetas electrónicas.	Será igualmente valido a tiendas y/o sucursales; los establecimientos y/o red de afiliados del contratista a nivel nacional.
2	20507852549	PLUXEE PERU S.A.C.	solicitamos a la entidad confirmar si las tarjetas serán emitidas a nombre de cada trabajador o si serán emitidas "al portador"	Las tarjetas serán emitidas a nombre de cada beneficiario, los cuales serán detallados en una relación y enviados a la empresa contratista para su emisión.
3	20507852549	PLUXEE PERU S.A.C.	En caso de ser tarjetas con nombre de cada trabajador, solicitamos considerar que la lista con los datos de los beneficiarios a consignar en las tarjetas será enviado por la entidad en un formato Excel remitido por el contratista, ello con la finalidad de evitar distorsiones y/o perdidas en los datos de los beneficiarios.	Se precisa que, La lista con los datos de los beneficiarios a consignar en las tarjetas será enviado por la entidad en un formato Excel remitido por el contratista, ello con la finalidad de evitar distorsiones y/o perdidas en los datos de los beneficiarios.
4	20507852549	PLUXEE PERU S.A.C.	En caso de ser tarjetas con nombre de cada trabajador, solicitamos a la entidad precisar que el nombre consignado en las tarjetas no superará el máximo de 23 caracteres, incluyendo espacios. En tal sentido, se recomienda considerar consignar en las tarjetas 01 nombre y 01 apellido de los usuarios y/o beneficiarios , caso contrario este se abreviara.	Se precisa que, la cantidad de caracteres consignado en las tarjetas (nombres del beneficiario – trabajador), será a discreción del proveedor.
5	20507852549	PLUXEE PERU S.A.C.	Solicitamos a la entidad confirmar que la vigencia de las tarjetas es MINIMA de 12 meses, ya que las tarjetas que PLUXEE ofrece tienen una vigencia al 31/12/2029, otorgando así mayor plazo de uso a los beneficiarios.	Se precisa que, las tarjetas tendrá una vigencia mínima de doce meses.
6	20507852549	PLUXEE PERU S.A.C.	Se exhorta a la entidad a considerar como factor de evaluación con un puntaje de 5 puntos las siguientes características y parámetros de seguridad en las tarjetas electrónicas: bandas magnéticas y/o chip con tecnología contactes en caso sea pertinente, clave secreta 4 dígitos (PIN), número de tarjeta, fecha de caducidad de la tarjeta , y código CVV, ello a fin de dar mayor seguridad a los beneficiarios ante posibles falsificaciones, pérdidas o robos, Las cuales se brindaras sin costo alguno.	Se acoge, se considerará como factor de evaluación con un puntaje de 05 puntos como mejora a las especificaciones técnicas lo siguiente: TARJETA ELECTRONICA: bandas magnéticas y/o chip con tecnología contactes en caso sea pertinente, clave secreta 4 dígitos (PIN), número de tarjeta, fecha de caducidad de la tarjeta, y código CVV. El cual se acreditara con DECLARACIÓN JURADA.
7	20507852549	PLUXEE PERU S.A.C.	Solicitamos a la entidad considerar que el contratista entregará las tarjetas electrónicas con las recargas respectivas, las cuales se podrán verificar de la constancia de recargas emitida. Sin embargo, las recargas se activarán para uso de los beneficiarios a los 2 días hábiles siguientes de que el contratista haya verificado el abono de las recargas (documento de cobranza) como el servicio de emisión y administración (factura) de parte de la ENTIDAD en la cuenta bancaria del contratista. Para lo cual la entidad remitirá mediante correo electrónico la constancia de pago respectiva dentro de los horarios de recepción establecidos por el contratista. Es necesario otorgar este plazo razonable dado a que podría surgir diferente contratiempo en el trámite de las operaciones bancarias.	Se precisa que, el plazo para la entrega de tarjetas será de 10 días calendarios una vez notificada la orden de compra al contratista. Las recargas se activaran en un plazo no mayor a 02 días calendarios computados desde el día de confirmación de abono de la entidad en la cuenta del contratista.

ANEXO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

8	20507852549	PLUXEE PERU S.A.C.	En caso la Entidad no apruebe el ítem anterior, solicitamos incluir en los términos de referencia que el contratista podrá bloquear las tarjetas electrónicas en caso la Entidad no cumpla con el pago de la contraprestación en el plazo indicado en el contrato u orden de servicio, aun cuando no haya cumplido con enviar la conformidad dentro del plazo máximo de 07 días de la recepción del bien o servicio en cuyo caso se asumirá que no hay observaciones a subsanar en la entrega. Dicho bloqueo permanecerá hasta que la Entidad efectúe el pago total respectivo al contratista. Adicionalmente, el contratista se reserva el derecho de no entregar las siguientes recargas, si las hubiera, hasta que la entidad haya cumplido con el pago total de las cargas anteriores.	Se precisa que, previo a la recarga de las tarjetas, la entidad deberá de efectuar el abono en la cuentas del contratista el monto total de recarga.
9	20507852549	PLUXEE PERU S.A.C.	"Solicitamos a la entidad modificar el siguiente punto: VI: LUGAR Y PLAZO DE EJECUCION: PLAZO DE ENTREGA DE LAS TARJETAS ELECTRÓNICAS: El plazo de entrega de las Tarjetas Electrónicas será de cinco (05) días hábiles, luego de recibida la información de los datos de los beneficiarios (en formato Excel del contratista) por parte de la entidad, a través de correo electrónico y de suscrito el contrato? ¿ PLAZO DE LA RECARGA DE LAS TARJETAS ELECTRÓNICAS : La recarga de las Tarjetas Electrónica, debe ser realizada por el contratista de acuerdo al monto indicado en la relación de trabajadores remitidos por la entidad, y debe ser efectuado en un plazo de dos (02) días hábiles siguientes de notificado el pago (constancia de pago) de la factura y documento de cobranza por parte de la entidad al contratista, el cual deberá ser notificado dentro de los horarios de recepción establecidos por el contratista. Es necesario otorgar este plazo razonable dado a que podría surgir diferente contratiempo en el trámite de las operaciones bancarias. "	Se precisa que, el plazo para la entrega de tarjetas será de 10 días calendarios una vez notificada la orden de compra al contratista. Las recargas se activaran en un plazo no mayor a 02 días hábiles computados desde el día de confirmación de abono de la entidad en la cuenta del contratista.
10	20507852549	PLUXEE PERU S.A.C.	Precisamos que a partir de la segunda recarga la entidad remitirá al contratista, dentro del horario de atención establecido por este en los documentos de perfeccionamiento, la solicitud de recarga de las tarjetas adjuntando la relación de los beneficiarios en formato Excel, al correo proporcionado por el contratista, a fin de que el contratista notifique los documentos de pago (documento de cobranza y/o factura). La recarga de las tarjetas se activará en el plazo máximo a los 2 días hábiles siguientes de que el contratista haya verificado el abono de las recargas (documento de cobranza) como el servicio de emisión y administración (factura) de parte de la ENTIDAD en la cuenta bancaria del contratista. Para lo cual la entidad remitirá mediante correo electrónico la constancia de pago respectiva dentro de los horarios de recepción establecidos por el contratista.	Se precisa que, por cada solicitud de recarga por parte del área usuaria, la entidad emitirá la respectiva orden de compra adjuntando la relación de beneficiarios.
11	20507852549	PLUXEE PERU S.A.C.	solicitamos modificar el siguiente punto: IX. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO: el pago por las tarjetas electrónicas se realizará en forma parcial, al contado, según recargas realizadas. La forma de pago se realizará siguiente a la entrega de las tarjetas por parte de la empresa postora, junto con le documento de cobranza y el comprobante de pago. la activación de las recargas se realizará luego que el contratista confirme en sus fondos el abono por parte de la entidad tanto de las recargas (documento de cobranza) como el servicio de emisión y administración (factura).	Se acoge, la FORMA Y CONDICIONES DE PAGO se precisará lo siguiente: el pago por las tarjetas electrónicas se realizará en forma parcial, al contado, según recargas realizadas. La forma de pago se realizará siguiente a la entrega de las tarjetas por parte de la empresa postora, junto con el documento de cobranza y/o el comprobante de pago. la activación de las recargas se realizara luego que el contratista confirme en sus fondos el abono por parte de la entidad tanto de las recargas (documento de cobranza) como el servicio de emisión y administración (factura).

ANEXO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

12	20507852549	PLUXEE PERU S.A.C.	<p>"Se solicita incluir como documento para pago por el concepto de las recargas el Documento de Cobranza y por concepto de emisión de tarjetas una factura (comprobante de pago) de acuerdo a dispuesto en los informes de la SUNAT tal como se señala a continuación:</p> <p>El sustento legal de por qué Sodexo no está obligada a emitir comprobantes de pago por el valor facial de los vales se encuentra en el propio artículo 1 de la Ley Marco de Comprobantes de Pago, que dispone que ¿están obligados a emitir comprobantes de pago todas las personas que transfieren bienes, en propiedad o en uso, o presten servicios de cualquier naturaleza ¿.</p> <p>Con base en esa disposición, en el informe 097-2010, SUNAT, frente a la consulta sobre si debía o no emitirse comprobantes de pago por el valor de adquisición de los vales de consumo, indicó que ¿según lo indicado en el inciso a) del numeral 1.1 del artículo 6' del citado Reglamento, están obligados a emitir comprobantes de pago, entre otros, las personas naturales o jurídicas, sociedades conyugales, sucesiones indivisas, sociedades de hecho u otros entes colectivos que realicen transferencias de bienes a título gratuito u oneroso, derivadas de actos y/o contratos de compraventa, permuta, donación, dación en pago y en general todas aquellas operaciones que supongan la entrega de un bien en propiedad¿, y que ¿dado que la entrega de vales que efectúa la empresa emisora no supone la transferencia de propiedad de bienes muebles, dichas empresas emisoras no están obligadas a emitir y entregar comprobante de pago a las empresas adquirentes que cancelan el monto que representan los referidos vales¿. Tal informe se encuentra en la siguiente dirección: http://www.sunat.gob.pe/legislacion/oficios/2010/informe-oficios/i097-2010.pdf</p> <p>En la misma línea, ante la misma pregunta, en el informe 040-2016 SUNAT indicó que ¿la empresa emisora de los vales no está obligada a emitir y entregar comprobante de pago a la empresa adquirente de dichos vales, ni tampoco esta se encuentra obligada a hacerlo por la entrega de los referidos vales a terceros ¿. Dicho informe se encuentra en la siguiente dirección: http://www.sunat.gob.pe/legislacion/oficios/2016/informe-oficios/i040-2016.pdf"</p>	Se precisa que, el documento de cobranza será incluido como documento para pago
----	-------------	--------------------	---	---

ANEXO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

13	20507852549	PLUXEE PERU S.A.C.	<p>"En atención al principio de vigencia tecnológica que se recoge en el literal g) del artículo 2° de la Ley de Contrataciones del Estado, en cuyo tenor precisa que: ¿Los bienes, servicios y obras deben reunir las condiciones de calidad y modernidad tecnológicas necesarias para cumplir con efectividad la finalidad pública para los que son requeridos, por un determinado y previsible tiempo de duración, con posibilidad de adecuarse, integrarse y repotenciarse si fuera el caso, con los avances científicos y tecnológicos.¿ que rige la normativa de contrataciones y, en relación al objeto del proceso convocado, solicitamos a la Entidad que considere incluir en los términos de referencia que el proveedor deberá presentar una declaración jurada en la etapa de presentación de ofertas en la cual señale que los beneficiarios (entiéndase por beneficiarios a los titulares de la tarjeta) tendrán la posibilidad de resetear la clave PIN de la tarjeta en caso de olvido.</p> <p>Este servicio consiste en generar una nueva clave para la tarjeta llamando a la central de atención del contratista y siguiendo los pasos para la verificación y seguridad del proceso, el cual garantiza la protección de datos de los beneficiarios y la seguridad de los fondos de nuestros usuarios, ello de acuerdo a La Ley 29733 Ley de Protección de Datos Personales, ya que el beneficiario es el unico autorizado para generar el reseteo a traves de nuestros centros de atencion siendo el unico que tendria acceso a esta nueva clave. Ademas que, una vez que el beneficiario reciba su nueva clave por parte del contratista, podra volver a generar una nueva clave en el aplicativo web para que no tenga dudas que esta clave es conocida unicamente por el.</p> <p>Cabe precisar que este servicio es gratuito y en beneficio de los titulares de tarjeta, teniendo en cuenta que la mayoría de las solicitudes de reposición de tarjeta se generan por olvido de la clave PIN, en razón a ello y en aras de ofrecer un servicio de calidad en beneficio de los usuarios se solicita incluir como requisito para el servicio esta opción de reseteo de clave, la cual tiene como finalidad reducir costos que generaria una reposición como se da en los casos de proveedores que no cuentan con este beneficio para los usuarios, encareciendo asi el servicio en perjuicio de los beneficiarios y generando una larga espera porla nueva tarjeta"</p>	<p>Se precisa que, por cuestiones estrictas de seguridad tanto para la entidad como para el contratista, no se podrá resetear la clave PIN de la tarjeta. Esto a fin de proteger los datos personales de los usuarios. La pérdida u olvido de la clave, será de entera responsabilidad del beneficiario.</p>
14	20507852549	PLUXEE PERU S.A.C.	<p>Solicitamos a la entidad considerar que el contratista no supervisa ni regula los horarios de atencion de los establecimientos afiliados, por lo que no es favorable considerar un horario de atencion especifico en los TDR.</p>	<p>Se precisa que, lo establecido en el numeral VII. DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS Y REPUESTOS, el horario de atención dependerá de cada establecimiento afiliado, sin embargo, el postor ganador deberá de contar con servicio de atención al cliente o call center las 24 horas del día, los 365 días del año para solucionar emergencias por perdida, robo y/o bloqueos, entre otros. Así mismo, deberá de contar con un sistema de soporte (página Web y/o aplicativo para sistemas Android y IOS). que permita al beneficiario hacer las consultas de saldos y movimientos sobre el uso de su tarjeta en tiempo real.</p>
15	20507852549	PLUXEE PERU S.A.C.	<p>Solicitamos incluir en los Términos de Referencia que las tarjetas electrónicas deberán ser entregadas de manera individual en un sobre sellado con el correspondiente instructivo de uso de tarjeta, ello permite la identificación de cada beneficiario, asimismo, el instructivo de uso permite que cada usuario conozca la forma correcta de utilización de dicha tarjeta u otros aspectos que ayuda a que los beneficiarios tengan claro la utilización de tarjeta,</p>	<p>Se precisa que, la entrega en sobre sellado con instructivo , queda a discreción del proveedor.</p>

ANEXO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

			garantizando la calidad de servicio brindado por los postores en beneficio de la Entidad y de sus colaboradores.	
16	20507852549	PLUXEE PERU S.A.C.	<p>"Con la finalidad de garantizar el correcto cumplimiento de la finalidad pública en beneficio de la Entidad, sus colaboradores y/o usuarios del servicio, solicitamos incluir en los términos de referencia que los postores deberán acreditar mediante una constancia emitida por una empresa proveedora del servicio de monitoreo de prevención de fraude que sus tarjetas no hayan presentado fraude masivo en sus operaciones (transacciones y relacionados) con sus tarjetas en los últimos 10 años. Solicitamos precisar que este documento deberá ser presentado como parte de los requisitos para la admisibilidad de la oferta en la etapa de presentación de ofertas o, en su defecto, se deberá tomar en cuenta como factor de evaluación con un puntaje de hasta 10 puntos.</p> <p>Asimismo, aclaramos que dicho requerimiento es acorde al objeto de convocatoria, siendo una exigencia proporcional y razonable estando prevista en las bases estandarizadas aprobadas por el OSCE tanto para bienes como para servicios."</p>	No se acoge, toda vez que las empresas postoras deberán de estar autorizadas por el órgano competente (SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP) como empresas emisoras de dinero electrónico, las cuales están sujetas a directivas, reglamentos y/o normativas que se apliquen a este tipo de empresas.
17	20507852549	PLUXEE PERU S.A.C.	Solicitamos incluir que en caso de tarjetas de consumo, los postores deberán contar con el Servicio de Atención al cliente o Call Center para solucionar las emergencias por pérdidas, robos y bloqueo en los horarios de atención de 8:00am a 7:00pm. Asimismo los postores deberán contar con un sistema de soporte (pagina Web y/o aplicativo para sistemas Android y IOS) que permita al beneficiario hacer las consultas de saldos y movimientos sobre el uso de su tarjeta en tiempo real.	Se acoge, los postores deberán contar con el Servicio de Atención al cliente o Call Center para solucionar las emergencias por pérdidas, robos y bloqueo en los horarios de atención de 8:00am a 7:00pm. Asimismo los postores deberán contar con un sistema de soporte (página Web y/o aplicativo para sistemas Android y IOS) que permita al beneficiario hacer las consultas de saldos y movimientos sobre el uso de su tarjeta en tiempo real.
18	20507852549	PLUXEE PERU S.A.C.	<p>"En atención al principio de libre competencia que rige la normativa de contrataciones y, en relación al objeto del proceso convocado, solicitamos a la Entidad que considere como experiencia válida los siguientes servicios similares debido a que concuerda con el tipo de servicio solicitado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adquisición de tarjetas electrónicas recargables para soporte nutricional - Servicio de entrega de tarjetas electrónicas recargables de consumo de alimentos - Servicio de emisión y administración de tarjetas electrónicas recargables de consumo de alimento" 	Se acoge parcialmente, se considerará como similares lo siguiente: CONTRATACIÓN DE ALIMENTOS Y/O VIVERES Y/O PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD, ENTRE OTROS, A TRAVES DE ADQUISICION Y/O SERVICIOS DE ENTREGA Y/O SERVICIO DE EMISION Y/O RECARGA DE TARJETA ELECTRÓNICA Y/O ADMINISTRACION DE TARJETAS ELECTRONICAS Y/O VALES DE CONSUMO Y/O CUPONES O DOCUMENTOS ANÁLOGOS

ANEXO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

19	20507852549	PLUXEE PERU S.A.C.	Solicitamos considerar a la entidad que la la orden de compra u orden de servicio (con registro SIAF) será notificada al contratista a la suscripción del contrato, a fin de garantizar la atención oportuna del servicio.	SE PRECISA QUE, LA ORDEN DE COMPRA SERÁ NOTIFICADA AL CONTRATISTA PREVIA ENTERGA DE RELACION DE BENEFICIARIOS A FIN DE DETERMINAR LA CANTIDAD Y MONTO DE RECARGA. SE INCLUIRA EL REGISTRO SIAF
20	20517372294	SERVITEBCA PERÚ, SERVICIO DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE BENEFICIOS Y PAGOS S.A.	2.5 DOCUMENTO PARA EL PAGO Se EXHORTA a la Entidad considerar como Comprobante de pago la presentación un Documento de Cobranza citando la explicación de SUNAT lo siguiente: Por disposición SUNAT las Empresas emisoras de tarjetas electrónicas o vales de consumo, no emiten, ni entregan comprobantes de pago / factura (INFORME N° 040-2016-SUNAT/5D0000) por el monto de las recargas. A las Empresas Adquirientes que cancelen el monto que representan los referidos vales de consumo o tarjetas electrónicas, se le emite un DOCUMENTO DE COBRANZA como sustento del desembolso y trámite del pago.	SE ACOGE, SE CONSIDERARA COMO COMPROBANTE DE PAGO LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTO DE COBRANZA
21	20517372294	SERVITEBCA PERÚ, SERVICIO DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE BENEFICIOS Y PAGOS S.A.	CON RESPECTO A LA FORMA DE PAGO: Se EXHORTA a la Entidad considerar lo siguiente: La Forma de pago se realizará en pagos periódicos, siguiente a la entrega de tarjetas por parte de la empresa postora junto con el Documento de Cobranza y el detalle de las tarjetas emitidas. La activación de las tarjetas se realizará únicamente luego que el Contratista confirme que los fondos transferidos por la Entidad, se encuentre disponible en su cuenta (cuenta corriente del Proveedor). Tomando en cuenta nuestros horarios de cierre.	SE ACOGE, LA FORMA DE PAGO SERÁ DE LA SIGUIENTE MANERA: LA FORMA DE PAGO SE REALIZARÁ EN PAGOS PERIODICOS, SIGUIENTE A LA ENTREGA DE TARJETAS POR PARTE DE LA EMPRESA POSTORA JUNTO CON EL DOCUMENTO DE COBRANZA Y EL DETALLE DE LAS TARJETAS EMITIDAS. SE PRECISA ADEMAS QUE, LA ACTIVACIÓN DE LAS TARJETAS SE REALIZARÁ LUEGO QUE EL CONTRATISTA CONFIRME QUE LOS FONDOS TRANSFERIDOS POR LA ENTIDAD, SE ENCUENTRE DISPONIBLE EN SU CUENTA (CUENTA CORRIENTE DEL PROVEEDOR)
22	20517372294	SERVITEBCA PERÚ, SERVICIO DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE BENEFICIOS Y PAGOS S.A.	II. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN Se EXHORTA a la Entidad ACLARAR si la tarjeta electrónica será para la compra de alimentos o para la compra de alimentos, enseres, útiles de aseo y todos los productos que ofrezca el Establecimiento afiliado.	SE PRECISA QUE LA TARJETA ELECTRONICA SERÁ PARA LA COMPRA DE ALIMENTOS, ADEMÁS DE TODOS LOS PRODUCTOS QUE OFREZCA EL ESTABLECIMIENTO AFILIADO
23	20517372294	SERVITEBCA PERÚ, SERVICIO DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE BENEFICIOS Y PAGOS S.A.	IV CARACTERÍSTICA TÉCNICA ¿ CANTIDAD DE TARJETAS ELECTRÓNICAS Se EXHORTA a la Entidad considerar emitir por única vez las 69 tarjetas electrónicas de consumo y las siguientes entregas solo serán recargas.	SE PRECISA QUE, LA EMISION DE LAS TARJETAS SERA POR UNICA VEZ POR CADA BENEFICIARIO Y LAS SIGUIENTES ENTREGAS SERAN UNICAMENTE RECARGAS

ANEXO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

24	20517372294	SERVITEBCA PERÚ, SERVICIO DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE BENEFICIOS Y PAGOS S.A.	<p>IV CARACTERISTICA TÉCNICA - MEDIDAS DE SEGURIDAD ¿ RESETEO DE CLAVE</p> <p>Se SOLICITA a la Entidad EXCLUIR el requerimiento el ¿reseteo de clave secreta¿, en caso un Proveedor lo solicite puesto que existe una pretensión de modificar Términos de Referencia o los factores de evaluación acorde a los intereses particulares del participante, por razones estrictas de seguridad, los usuarios no cuentan con esta opción debido a que este tipo de práctica expone ante un tercero la clave secreta de la tarjeta, la cual es un dato de seguridad propio de la misma y que debe ser de estricto y exclusivo conocimiento del titular, y al tener la opción de reseteo generaría cierta vulnerabilidad para la tarjeta ante posibles eventos de fraude.</p> <p>La Ley 29733 ¿Ley de Protección de Datos Personales¿, nos exige proteger los datos personales de nuestros usuarios, al no ofrecer una opción de reseteo de clave, evitamos exponer datos sensibles y reducimos el riesgo de accesos no autorizados en plena conformidad con esta Ley. El Reglamento de la Ley 29733, establece principios y obligaciones que buscan garantizar la seguridad y confidencialidad de todos los datos personales, incluyendo aquellos que, como la clave secreta, son esenciales para la privacidad financiera y la prevención del fraude.</p> <p>Por lo tanto, al proteger la clave secreta y restringir las funcionalidades que podrían comprometer su seguridad, como el reseteo de clave a través de aplicaciones, servicio de atención al cliente o sitios web, estamos actuando en conformidad con la Ley 29733, la cual tiene por finalidad proteger los datos personales y, por extensión, cualquier información que pueda afectar la seguridad financiera de los usuarios de las tarjetas. Asimismo, como empresa certificada en PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) ¿Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago¿, estamos en la obligación de adherirnos a los controles estrictos que estas normas establecen para la protección de los datos del titular de la tarjeta, incluyendo los números de identificación personal, es decir, la clave secreta de la tarjeta. Igualmente, como empresa regulada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), la cual mediante Resolución SBS N°504-2021 establece los requisitos para la gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad, promoviendo un entorno seguro y confiable para los usuarios, por lo tanto, al no permitirse el reseteo de clave secreta a través de canales digitales, telefónicos, etc., se estaría cumpliendo con el objetivo de esta regulación, que es fortalecer las capacidades de ciberseguridad y procesos de autenticación.</p> <p>En ese orden de ideas, entendemos que la funcionalidad de reseteo de clave secreta puede ser conveniente en la práctica, sin embargo, de acuerdo con los argumentos antes mencionados, creemos fiel y firmemente que la seguridad de los fondos de nuestros usuarios no debe comprometerse y, al no contar con el reseteo de clave secreta, estamos alineados con las directrices antes mencionadas, asegurando así que mantenemos un entorno seguro y confiable para nuestros usuarios.</p> <p>Finalmente, por el principio de libertad de concurrencia e igualdad de trato, se solicita a la Entidad EXCLUIR el ¿reseteo de clave secreta" de los Términos de Referencia, puesto que limitaría la participación de empresas reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y, asimismo, a las que cuenten directamente con certificaciones tales como el PCI DSS PROPIO. Al aceptar dicha condición de reseteo de clave es de total responsabilidad de la Entidad ante un posible fraude que podría afectar al usuario final, en adelante el trabajador.</p>	<p>Se precisa que, por cuestiones estrictas de seguridad tanto para la entidad como para el contratista, no se podrá resetear la clave PIN de la tarjeta. Esto a fin de proteger los datos personales de los usuarios. La pérdida u olvido de la clave, será de entera responsabilidad del beneficiario.</p>
----	-------------	--	---	--

ANEXO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

25	20517372294	SERVITEBCA PERÚ, SERVICIO DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE BENEFICIOS Y PAGOS S.A.	<p>IV CARACTERÍSTICA TÉCNICA - MEDIDAS DE SEGURIDAD</p> <p>Se EXHORTA a la Entidad considerar lo siguiente: En atención al objeto de contratación del bien ¿CONTRATACION DE VALES O TARJETAS DE CONSUMO DE PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD PARA EL HOGAR ENTRE OTROS¿ y con la finalidad de garantizar el correcto cumplimiento de la seguridad de información en beneficio de la Entidad, sus colaboradores y/o usuarios de las tarjetas, solicitamos incluir en las Especificaciones Técnicas, en la etapa de presentación de la oferta sea considerado como factor de evaluación con un puntaje de 10 puntos, la presentación de la siguiente resolución:</p> <p>La Empresa postora deberá ser regulada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), deberá acreditar mediante una Resolución emitida por la SBS.</p>	<p>Se acoge parcialmente, en el sentido que se considerará como factor de evaluación por un puntaje de cinco (05) lo siguiente: MEJORA EN LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS: EMPRESA REGULADA POR LA SBS Y AFP.</p> <p>Acreditación: Se acreditará adjuntando RESOLUCION EMITIDA POR LA SBS.</p>
26	20517372294	SERVITEBCA PERÚ, SERVICIO DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE BENEFICIOS Y PAGOS S.A.	<p>IV CARACTERÍSTICA TÉCNICA ¿ SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE PROPIO, NO DE UN TERCERO ¿ CALL CENTER</p> <p>Se SOLICITA a la Entidad considerar lo siguiente:</p> <p>Solicitamos incluir en los términos de referencia y acreditar con la presentación de una Declaración Jurada que los postores deberán contar con el Servicio de Atención al cliente o Call Center Propio para solucionar las emergencias por pérdidas, robos y bloqueo en los horarios de atención las 24 horas del día, los 365 días del año, se incluye sábados, domingos y feriados. Asimismo, los postores deberán contar con un sistema de soporte:</p> <p>¿ Plataforma WEB (gratuita)</p> <p>¿ Aplicación Móvil / APP (gratuita)</p> <p>¿ Buzón de correo electrónico (gratuita)</p> <p>¿ Chat Bot (a través del Messenger de Facebook) (gratuita)</p> <p>Que permita al beneficiario hacer las consultas en tiempo real.</p>	<p>Se acoge, se solicitará DECLARACIÓN JURADA DE CONTAR CON SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE O CALL CENTER, a fin de atender emergencias por pérdida, robos, ente otros los cuales serán garantizados con una atención las 24 horas del día 365 días al año. Deberá de contar además con plataformas digitales, entre otros que garanticen atención de consultas en tiempo real.</p>

ANEXO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

27	20517372294	SERVITEBCA PERÚ, SERVICIO DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE BENEFICIOS Y PAGOS S.A.	IV CARACTERÍSTICA TÉCNICA - ACTIVACIÓN DE LA TARJETA ELECTRÓNICA Se SOLICITA a la Entidad considerar lo siguiente: Solicitamos incluir en los términos de referencia y acreditar con la presentación de una Declaración Jurada que la Tarjeta Electrónica no requiere ser activada por el usuario final, en adelante el trabajador. Una vez entregada la tarjeta a cada usuario por parte de la Institución, no es necesario que realice la activación de la tarjeta, una vez confirmado por su Empleador que las tarjetas están listas para su uso, solo deberá acercarse a cualquier punto de venta a hacer uso de la Tarjeta Electrónica.	Se acoge parcialmente, toda vez que se incorporara en el requerimiento la no necesidad de activación de tarjeta por parte del trabajador.
28	20517372294	SERVITEBCA PERÚ, SERVICIO DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE BENEFICIOS Y PAGOS S.A.	VI LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN Se SOLICITA a la Entidad ACLARAR si el plazo de la ejecución se realizará en forma trimestral, hasta diciembre del 2024.	Se precisa que, las recargas no excederán el presenta año fiscal, sin embargo, el cronograma de recargas podrá ser modificado a solicitud del área usuaria, el cual será notificado al contratista con una anticipación de diez días calendarios previos a las recargas. Así mismo previo a las recargas se deberá de notificar la respectiva orden de compra con la relación de beneficiarios
29	20517372294	SERVITEBCA PERÚ, SERVICIO DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE BENEFICIOS Y PAGOS S.A.	VI LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN - PLAZO DE ENTREGA DE LAS TARJETAS ELECTRÓNICAS Se SOLICITA a la Entidad considerar que la entrega de las tarjetas electrónicas en el Almacén central de la Municipalidad de Paracas será máximo a los DIEZ (10) días calendarios contados a partir del día siguiente de la suscripción de contrato, notificación de la orden de Compra y de recibida la información correcta de los datos de los beneficiarios en Excel por parte del Área Usuaria. Considerar en caso la fecha de entrega corresponda a sábado o domingo, esta será atendida el primer día hábil siguiente - laborable para la Entidad según Art. 143 del Reglamento de la Ley de Contrataciones con el Estado. De presentarse un estado de emergencia nacional, las atenciones se adecuarán de acuerdo con las disposiciones que emita el Gobierno Central. De presentarse un estado de emergencia nacional, las atenciones se adecuarán de acuerdo con las disposiciones que emita el Gobierno Central. Debido a los últimos acontecimientos ocurridos en nuestro país, los mismos que han conllevado a que se declare el estado de emergencia nacional mediante Decretos Supremos, mi representada está resultando afectada en sus operaciones regulares, imposibilitando la ejecución de nuestros servicios para el proceso y entrega de tarjetas electrónicas. En este sentido, y considerando que la normativa de Contrataciones con el Estado en su artículo 158, otorga al contratista el derecho a solicitar la ampliación de plazo cuando se produzcan situaciones ajenas a su voluntad, cursamos la presente con la finalidad de solicitarle extender el plazo de entrega de las tarjetas electrónicas y de esta manera reparar y equilibrar las condiciones inicialmente pactadas o adecuar el plazo del servicio a las modificaciones contractuales ordenadas por la Entidad. Asimismo, hay que considerar que LA ENTIDAD deba entregar cualquier tipo de información a EL CONTRATISTA (correos, solicitar emisión y recarga de tarjetas), en el horario que comprenda de 9.00 am a 2.00 pm a fin de llevar el proceso con el debido tiempo necesario para su atención, pasado el tiempo mencionado la recepción del correo será atendida al día siguiente útil laborable por EL CONTRATISTA.	Se acoge parcialmente, Se precisa que, el plazo para la entrega de tarjetas será de 10 días calendarios una vez notificada la orden de compra al contratista y suscripción de contrato. Las recargas se activaran en un plazo no mayor a 02 días hábiles computados desde el día de confirmación de abono de la entidad en la cuenta del contratista, para lo cual el contratista deberá de presentar previamente el Documento de Cobranza. En todos los casos, referidos al plazo de entrega, se alinea a lo establecido en la normativa de contrataciones del estado y del procedimiento administrativo general.

ANEXO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

30	20517372294	SERVITEBCA PERÚ, SERVICIO DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE BENEFICIOS Y PAGOS S.A.	<p>IX FORMA Y CONDICIONES DE PAGO</p> <p>Se EXHORTA a la Entidad considerar lo siguiente: La Forma de pago se realizará de forma periódica, siguiente a la entrega de tarjetas por parte de la empresa postora junto con el Documento de Cobranza y el detalle de las tarjetas emitidas. La activación de las tarjetas se realizará únicamente luego que el Contratista confirme que los fondos transferidos por la Entidad, se encuentre disponible en su cuenta (cuenta corriente del Proveedor). Tomando en cuenta nuestros horarios de cierre.</p>	<p>Se acoge parcialmente, Se precisa que, el plazo para la entrega de tarjetas será de 05 días calendarios una vez notificada la orden de compra al contratista y suscripción de contrato. Las recargas se activaran en un plazo no mayor a 02 días hábiles computados desde el día de confirmación de abono de la entidad en la cuenta del contratista, para lo cual el contratista deberá de presentar previamente el Documento de Cobranza.</p> <p>En todos los casos, referidos al plazo de entrega, se alinea a lo establecido en la normativa de contrataciones del estado y del procedimiento administrativo general.</p>
31	20517372294	SERVITEBCA PERÚ, SERVICIO DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE BENEFICIOS Y PAGOS S.A.	<p>V. PRO-FORMA DEL CONTRATO ¿ SOBRE LA RESOLUCIÓN</p> <p>Se EXHORTA a la Entidad, previo a la etapa de la suscripción de contrato, LA ENTIDAD nos proporcionará la Vigencia de poder o Resolución vigente donde se evidencien las facultades del representante de la entidad que firma el contrato.</p>	<p>Se precisa que, la resolución vigente donde se evidencia las facultades del representante de la entidad son de carácter público, los cuales se encuentran en la página institucional de la entidad</p>
32	20517372294	SERVITEBCA PERÚ, SERVICIO DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE BENEFICIOS Y PAGOS S.A.	<p>V. PROFORMA DEL CONTRATO - SOBRE LAS FIRMAS DIGITALES</p> <p>Se EXHORTA a la Entidad considerar lo siguiente: De acuerdo con la Ley Nº 27269 Ley de Firmas y Certificados Digitales, Servitebca cuenta con el soporte electrónico autorizado para la firma de documentos tales como: Perfeccionamiento de Contrato y Contratos, por ello se realiza la consulta a la entidad si su representante y/o apoderado cuenta con firma digital y, de ser afirmativa su respuesta poder utilizar este medio a fin de optimizar tiempos en los dos (02) días hábiles establecidos de acuerdo con la Ley de Contrataciones con el Estado y su Reglamento.</p>	<p>Se precisa que, se aceptaran firmas digitales toda vez que estas se alineen a la normativa vigente de firmas y certificados digitales.</p>

ANEXO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

33	20517372294	SERVITEBCA PERÚ, SERVICIO DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE BENEFICIOS Y PAGOS S.A.	<p>V. PROFORMA DEL CONTRATO ¿ CLAUSULA ANTICORRUPCIÓN</p> <p>Adicionalmente las EL CONTRATISTA y LA ENTIDAD declaran que ni éste, sus accionistas, directores, representantes legales, funcionarios, ni trabajadores han participado en actividades o conductas que violen cualquier ley, norma o regulación sobre antisoborno, anticorrupción o de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Las partes se obligan a actuar, durante la ejecución del contrato, con rectitud, integridad y altos niveles éticos, así como a no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente a través de sus accionistas, directores, representantes legales, funcionarios o trabajadores y a tomar las medidas necesarias para evitar dichas prácticas en sus organizaciones. LA ENTIDAD se obliga a (i) no participar en actos que puedan involucrar a EL CONTRATISTA en actos de corrupción y/o soborno o que puedan brindar un beneficio ilegítimo a EL CONTRATISTA; (ii) no entregar beneficios personales a funcionarios de entidades privadas o públicas en representación de EL CONTRATISTA en caso la decisión de dichos funcionarios obedezca o se sospeche que obedezca a beneficios o intereses personales distintos a los de la entidad a la que representan; (iii) concientizar a sus colaboradores/trabajadores sobre las conductas descritas en la presente cláusula y denunciar cualquier conducta contraria e (iv) informar a EL CONTRATISTA en caso alguno de sus representantes sea un funcionario público durante la vigencia del contrato.</p> <p>Se EXHORTA a la entidad incluir dentro del contrato la siguiente cláusula, adicional a lo ya estipulado en las bases .</p>	Se precisa que, se incluirán las cláusulas descritas a fin de garantizar una ética ejecución de la prestación.
34	20517372294	SERVITEBCA PERÚ, SERVICIO DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE BENEFICIOS Y PAGOS S.A.	<p>V. PROFORMA DEL CONTRATO ¿ PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</p> <p>LA ENTIDAD declara conocer que en ejecución de los servicios materia del presente contrato, EL CONTRATISTA podría brindarle información que se encuentre protegida, entre otros, por el artículo 2° numeral 10) de la Constitución Política del Perú; y la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales (en adelante la Ley) y su Reglamento; al calificar la misma como ¿datos personales¿. En consecuencia, EL CONTRATISTA se obliga a obtener la autorización correspondiente de los titulares de la información de los ¿datos personales¿ y sujetándose tanto a lo que establecen las normas citadas como a lo que en el futuro dispongan las que se dicten sobre la materia, LA ENTIDAD se obliga, sin que esta enumeración se considere limitativa, a no tratar, transferir, sustraer, interceptar, interferir, alterar, desviar, acceder, utilizar, publicar o facilitar tanto el contenido de cualquier comunicación, la información y/o datos personales a los que pudiera tener acceso, salvo que ello sea necesario para la prestación del servicio objeto del presente contrato.</p> <p>Se EXHORTA incluir al párrafo citado a LA ENTIDAD dentro del contrato a lo ya estipulado en las bases.</p>	Se precisa que, se incluirá el párrafo citado en el contrato que se suscribirá entre la entidad y el contratista.

ANEXO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

35	20517372294	SERVITEBCA PERÚ, SERVICIO DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE BENEFICIOS Y PAGOS S.A.	V. PROFORMA DEL CONTRATO ¿ CLAUSULA CUARTA ¿ PAGO AL PROVEEDOR Se EXHORTA a la Entidad incluir en la Clausula cuarta del contrato lo siguiente: La Forma de pago se realizará de forma periodica, siguiente a la entrega de tarjetas por parte de la empresa postora junto con el Documento de Cobranza y el detalle de las tarjetas emitidas. La activación de las tarjetas se realizará únicamente luego que el Contratista confirme que los fondos transferidos por la Entidad, se encuentre disponible en su cuenta (cuenta corriente del Proveedor). Tomando en cuenta nuestros horarios de cierre.	Se precisa que, la activación de las tarjetas se realizará únicamente luego que el contratista confirme que los fondos transferidos por la entidad, se encuentren disponibles en la cuenta del contratista
36	20517372294	SERVITEBCA PERÚ, SERVICIO DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE BENEFICIOS Y PAGOS S.A.	V. PROFORMA DEL CONTRATO ¿ CLAUSULA CUARTA ¿ PAGO AL PROVEEDOR Se EXHORTA a la Entidad considerar lo siguiente: Sin perjuicio de ello, el retraso en el pago dará derecho al CONTRATISTA a bloquear los vales de consumos (tarjetas) hasta que LA ENTIDAD efectúe le pago el cual deberá ser según contrato en un plazo máximo de diecisiete (17) días calendarios. En cumplimiento del servicio a suscribir, EL CONTRATISTA no iniciará el proceso de la siguiente recarga hasta que LA ENTIDAD haya realizado el pago y confirmado el abono en nuestras cuentas.	Se precisa que, la forma de pago se rige bajo el reglamento de la ley de contrataciones del estado, descrito en el Art° 171.referidas al Pago de la prestación.
37	20517372294	SERVITEBCA PERÚ, SERVICIO DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE BENEFICIOS Y PAGOS S.A.	V. PROFORMA DEL CONTRATO ¿ ANEXOS PLAFT Se EXHORTA a la Entidad incluir dentro del contrato los siguientes formatos PLAFT, adicional a lo ya estipulado en las bases: ¿ DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE RECEPCION Y CUMPLIMIENTO DEL CODIGO DE ETICA ¿ DECLARACIÓN JURADA DE LICITUD DE ORIGEN Y DESTINO DE LOS FONDOS (LEY 28306 Ley que modifica Artículos de la Ley 27693 y su Reglamento) ¿ DECLARACIÓN JURADA DE NO HABER REALIZADO APORTES A ORGANIZACIONES POLÍTICAS (LEY N° 30689, que modifica el D.L. N°1341 que modificó Artículos de la Ley 30225) ¿ DECLARACIÓN JURADA DE CONTAR CON UN ENCARGADO DE PREVENCIÓN PARA DELITOS DE COHECHO, LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO ¿ DECLARACION JURADA DE SUJETOS OBLIGADOS DE CONTAR CON UN MANUAL DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO (LA/FT)	De conformidad con lo establecido en las bases del procedimiento de selección, LA ENTIDAD NO PUEDE EXIGIR DOCUMENTOACIÓN O INFORMACIÓN ADICIONAL A LA CONSIGNADA EN EL PRESENTE NUMERAL PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO