



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

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 014-2021/OSIPTEL PRIMERA CONVOCATORIA

CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE DISEÑO, DESARROLLO, IMPLEMENTACION Y SOPORTE DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHAT Y AUDIO) PARA PAGINA WEB Y CONTACT CENTER

PAC: 69



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.

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). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

Importante

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

1.7. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

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 RNP¹. Lo mismo aplica en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando algún ítem no supera el monto señalado anteriormente.

1.9. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.10. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

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



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 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

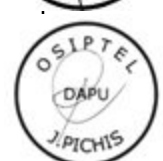
Las garantías que deben otorgar los postores y/o contratistas, según corresponda, son las de fiel cumplimiento del contrato y por los adelantos.

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 accesorias, la misma que debe ser renovada periódicamente hasta el cumplimiento total de las obligaciones garantizadas.



Importante

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

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

Importante

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

Advertencia

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

- 1. La clasificadora de riesgo que asigna la clasificación a la empresa que emite la garantía debe encontrarse listada en el portal web de la SBS (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clasificadoras-de-riesgo>).*
- 2. Se debe identificar en la página web de la clasificadora de riesgo respectiva, cuál es la clasificación vigente de la empresa que emite la garantía, considerando la vigencia a la fecha de emisión de la garantía.*
- 3. Para fines de lo establecido en el artículo 148 del Reglamento, la clasificación de riesgo B, incluye las clasificaciones B+ y B.*



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

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

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

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

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

3.5. ADELANTOS

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

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

3.8. PAGOS

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



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

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

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

Advertencia

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

3.9. DISPOSICIONES FINALES

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



SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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



CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

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

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del “Servicio de diseño, desarrollo, implementación y soporte de un asistente virtual (Chat y Audio) para página web y contact center”

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Resolución de la Oficina de Administración y Finanzas N° 00245-2021-OAF/OSIPTEL el 02 de setiembre de 2021.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS

Importante

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

1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

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

1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

NO APLICA

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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



1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación y conforme al siguiente detalle:

- Diseño e implementación: Noventa (90) días calendario
- Soporte y mantenimiento: Dos (2) años

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/ 2.76 (Dos y 76/100 soles) en Tesorería de la Entidad. El Lugar para realizar el pago y obtener las Bases es en Calle de la Prosa 136, San Borja, en el horario de 08:45 a 16:45 horas.

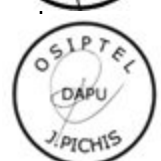
Importante

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

1.10. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público
- Ley N° 31084 de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2021.
- Ley N° 31085 de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2021.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado y modificatorias
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y modificatorias
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.
- Ley N° 29973 - Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Código Civil.
- Directivas y Opiniones del OSCE.
- Cualquier otra disposición legal vigente que permita desarrollar el objeto de la convocatoria, que no contravenga lo regulado por la Ley de Contrataciones del Estado.

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



CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

Importante

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

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

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

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

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

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

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

Advertencia

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

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

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

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



- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (**Anexo N° 3**)
- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (**Anexo N° 4**)⁴
- f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. (**Anexo N° 5**)
- g) El precio de la oferta en SOLES debe registrarse directamente en el formulario electrónico del SEACE.

Teniendo en cuenta la naturaleza de la contratación y las etapas que comprenden su desarrollo, adicionalmente, se debe adjuntar 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 Discapacidad⁵.
- b) Solicitud de bonificación por tener la condición de micro y pequeña empresa. (**Anexo N° 9**)
- c) Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los “Factores de Evaluación” establecidos en el Capítulo IV de la presente sección de las bases, a efectos de obtener el puntaje previsto en dicho Capítulo para cada factor

Advertencia

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

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

⁵ Dicho documento se tendrá en consideración en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- b) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes, de ser el caso.
- c) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- d) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- e) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

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 – PIDE⁶ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).

- f) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- g) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁷.
- h) Copia del Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo, debidamente, registrado en el Sicovid-19

Importante

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

⁶ 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/>

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



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 Haya⁸.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida al correo electrónico de Mesa de Partes virtual sid@osiptel.gob.pe en un solo archivo de 10 MB como máximo. El horario de mesa de partes es de 08:45 a 16:45 horas. Pasado ese horario será considerado con presentación del día siguiente útil.

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en concordancia con los términos de referencia y según el siguiente detalle:

A. Diseño, Desarrollo e Implementación del Servicio:

- El pago del 10% se realizará luego de la conformidad del primer entregable.
- El pago del 40% se realizará luego de la conformidad del segundo entregable.
- El pago del 50% se realizará luego de la conformidad del tercer entregable.

B. Mantenimiento y Soporte del Servicio:

Pagos mensuales luego de otorgada la conformidad por parte de DAPU y OTI a los siguientes documentos:

- Reporte mensual de incidencias, fallas y/o averías, remitido máximo a los 10 días calendario de culminado el mes del servicio.
- Informe Técnico remitido máximo dentro de los 10 días calendario de culminado el mes del servicio, en el cual, se indique el cumplimiento de lo solicitado respecto a la provisión de bloques de interacciones o adquisición adicional de bloques o licencias, de ser necesario para el área usuaria.

⁸ Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

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

- Conformidad emitida por la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU), en su calidad de área usuaria, y por la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) en su calidad de área técnica.
- Comprobante de pago.

El comprobante de pago se debe presentar en Mesa de Partes⁹ virtual a la dirección electrónica sid@osiptel.gob.pe en un solo archivo con 10MB como máximo. El horario de presentación es de 08:45 a 16:45 horas de lunes a viernes¹⁰.



⁹ Culminado el periodo de emergencia la presentación de los documentos será de manera física presencial en Mesas de Partes, sito en Calle de la Prosa 136, San Borja; en el mismo horario.

¹⁰ Pasado ese horario se considerará con presentación del día siguiente hábil.

CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

I. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

SERVICIO DE DISEÑO, DESARROLLO, IMPLEMENTACION Y SOPORTE DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHAT Y AUDIO) PARA PÁGINA WEB Y CONTACT CENTER	
Nro. PAC:	
POI relacionado	Producto 3: Usuarios protegidos en sus derechos

II. FINALIDAD PÚBLICA

Contar con un nuevo mecanismo de orientación para los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones mediante un asistente virtual automatizado tanto en la página web institucional como en el contact center. Este nuevo mecanismo facilitará el acceso a la información a los usuarios sobre sus derechos y obligaciones, el procedimiento de reclamos, la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones en general, entre otros, propiciando su empoderamiento y promoviendo el respeto a sus derechos.

III. ANTECEDENTES

El servicio de atención y orientación a usuarios es brindado por el OSIPTEL a través de diferentes mecanismos:

- ✓ Telefónico
- ✓ Presencial
- ✓ Atenciones electrónicas: correo electrónico y formulario de contacto web.
- ✓ Redes sociales (derivados por la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales).
- ✓ Videollamadas
- ✓ Actividades de acercamiento al usuario
- ✓ Programas en radios locales
- ✓ Aplicativo móvil

Como consecuencia de la declaratoria del estado de emergencia del país luego del brote del Covid-19¹¹ se tomaron diferentes medidas para continuar con la atención de los usuarios ante el cierre de atención presencial en las oficinas. En ese sentido, se implementó la atención remota del contact center, FonoAyuda; se amplió la capacidad de atención de usuarios a través de líneas celulares distribuidas entre el personal de las diferentes oficinas a nivel nacional. Se continuó con la atención remota de las consultas electrónicas (correos y formularios web), las mismas que ingresan al buzón de usuarios@osiptel.gob.pe y a los buzones creados para cada región.

Las videollamadas a través de Whatsapp también se implementaron para la atención de los usuarios y se cuenta con un intérprete de lengua de señas para los usuarios con discapacidad auditiva.

¹¹ Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y normas ampliatorias

Las actividades de acercamiento se vienen llevando a cabo de preferencia sobre plataformas digitales como el Teams, Zoom y Google Meeting, mediante la realización de charlas dirigidas a grupos de usuarios: municipalidades, entidades públicas, personas con discapacidad, estudiantes universitarios, y grupos de usuarios en general.

A la fecha, se viene reiniciando la atención presencial en las diferentes sedes institucionales a través de un mecanismo de citas, con el cumplimiento estricto de todas las medidas sanitarias dispuestas.

No obstante, lo indicado consideramos que aún hay una demanda no atendida a la cual debemos llegar a través de otros mecanismos de orientación. Considerando la coyuntura actual, vemos que los usuarios han priorizado los canales de atención virtuales para realizar sus consultas a distintas entidades públicas o privadas, situación que quedaría como práctica común en el futuro.

En ese sentido, es necesario repotenciar el canal virtual y aprovechar las nuevas herramientas tecnológicas como es un asistente virtual automatizado que responda las consultas de los usuarios.

Es preciso indicar que, en el mes de diciembre del año 2020, culminó el Hackatel 2020 organizado por el OSIPTEL, en el que se presentaron diferentes propuestas dirigidas al empoderamiento de los usuarios, siendo la que resultó ganadora una solución tecnológica que propone que los ciudadanos puedan interactuar con un asistente de voz virtual amigable sobre temas de telefonía fija, servicio móvil, internet o televisión de paga, para que puedan resolver sus necesidades y dudas.

La propuesta ganadora del Hackatel 2020 formará parte del proyecto a desarrollarse mediante la contratación descrita en los presentes Términos de Referencia.

IV. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

- .1 Objetivo General:** Implementar un nuevo mecanismo de orientación para los usuarios que realizan consultas al OSIPTEL a través de un asistente virtual automatizado.
- .2 Objetivos Específicos:**
 - o Servicio de asesor virtual automatizado para la atención y orientación al usuario.
 - o Ampliar el alcance del servicio de orientación.
 - o Empoderar a los usuarios a través del acceso a información sobre sus derechos y obligaciones, los procedimientos de reclamos y la prestación de servicios, en el marco de la transformación digital.

V. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se requiere la implementación de un asistente virtual de chat y audio automatizado para la atención y orientación de los usuarios ampliando los canales de atención del OSIPTEL:

A. Asistente Virtual para web chat:

- Se deberá implementar un asistente virtual (bot) conformado por un chat que deberá estar ubicado en la página web institucional para que atienda las consultas que efectúen los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.



- La solución debe brindar capacidades para atender interacciones y brindar respuesta combinando servicios cognitivos con inteligencia artificial aplicada a motores de búsqueda y bases de conocimiento.
- Envío de encuestas post-atención nativas de la plataforma.
- La plataforma debe ser en términos de administración, configuración y uso, parte integral de la solución del Contact Center del OSIPTEL - Inconcert, permitiendo entre otras prestaciones, que si el bot no atendió la consulta del usuario, éste pueda derivar la atención a un agente libre (durante el horario de atención), transfiriendo con la interacción todo el contexto previo generado en la web chat así como también los parámetros de la interacción, registrando estadísticas y tiempos de atención de forma unificada. La función que posibilita la transferencia podrá ser activada o desactivada por el administrador de la plataforma.

En caso de no contar con agente disponible o estar fuera de horario de atención, se brindará al usuario las alternativas para remitir su consulta a otro canal de atención mediante opciones para seleccionar (correo electrónico, video llamada, llamada telefónica).

- La información que se brinde como respuesta a una intención¹² del usuario será obtenida a partir de la información ingresada en la propia plataforma producto del entrenamiento y aprendizaje del bot.
- Para recabar la información de los usuarios consultantes, el asistente virtual solicitará lo siguiente al inicio de la consulta: nombre completo del consultante, tipo y número de Documento de identidad (DNI, Carné de Extranjería, Pasaporte), empresa operadora sobre la que se hará la consulta, servicio público de telecomunicaciones sobre el cual consulta: telefonía fija, telefonía móvil, tv cable, Internet o servicio empaquetado y número telefónico de contacto (Listas desplegables de opciones).
- Se deberá incluir el Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales.
- Para recabar información sobre el tema de la consulta, el asistente virtual brindará un menú inicial de cinco opciones a los usuarios para identificar el tema principal de su consulta. Por la necesidad de orientar sobre temas específicos, en coyunturas determinadas por el área usuaria, se podrá agregar un tema adicional en el menú principal.
- Para la elección de los sub temas de la consulta se utilizará un escalamiento, es decir, se consultará el tema de la consulta, luego el subtema y las repreguntas que se requieran, siempre que no pase de cuatro niveles. Luego de ello el asistente virtual absolverá la consulta o responderá con la información ingresada durante la etapa de entrenamiento y aprendizaje del bot.
- Para el escalamiento de temas y subtemas se emplearán listas desplegables de opciones.
- Debe incluir validación de campos obligatorios solicitados:
 - o Nombre: mínimo 1 palabra, máximo 2 palabras
 - o Apellidos: mínimo 1 palabras, máximo 4 palabras

¹² Intención: Son propósitos que se expresan en la entrada de una consulta del usuario, ejemplo: facturación del servicio, baja del servicio, portabilidad numérica, etc.

- N° de DNI: 8 caracteres numéricos, dependiendo del documento de identidad.
- El asistente virtual deberá tener la facultad de integrarse con el servicio web de la PIDE: Plataforma Nacional de Interoperatividad, sólo para uso interno de OSIPTEL. Una vez que el usuario registre su número de DNI, el asistente podrá obtener datos del usuario que luego podrán ser utilizados en los reportes estadísticos antes señalados: edad, distrito y región de residencia, sexo, nivel de educación.
- El asistente virtual deberá ser diseñado para intercambiar información con el registro de atención de consultas del OSIPTEL, ATUS, y la información recabada deberá registrarse en el ATUS para que se integre con la información del servicio de atención y orientación a nivel nacional, para lo cual deberá implementar las integraciones necesarias. Los datos que deberán integrarse al ATUS:
 - Número de DNI
 - Nombres y apellidos
 - Número de contacto
 - Servicio público de telecomunicaciones sobre el cual consulta
 - Empresa operadora
 - Tema/subtema/subtema de consulta
 - Fecha y horario de la atención
 - Canal de atención
- Se debe permitir 22,500 interacciones¹³ mensuales con la opción de adquirir bloques de interacciones adicionales de ser necesario.
- El contratista deberá brindar alternativas adicionales del servicio que se puedan implementar en la solución en caso no se cubra las 22,500 interacciones mensuales.
- El look and feel del web chat será definido por el OSIPTEL en función a las propuestas y desarrollo del proveedor (teniendo en consideración el manual y marca del OSIPTEL¹⁴).

B. Asistente Virtual por voz para contact center:

- Se deberá implementar un asistente virtual por voz que atienda las llamadas telefónicas que no pueden ser atendidas por los asesores durante el horario de atención del FonoAyuda y aquellas llamadas que ingresen fuera del horario de atención.
- La información que se brinde como respuesta a una intención del usuario será obtenida a partir de la información ingresada en la propia plataforma producto del entrenamiento y aprendizaje del bot.
- Para recabar la información de los usuarios consultantes, el asistente virtual solicitará lo siguiente al inicio de la consulta: nombre completo del consultante, tipo y número de Documento de identidad (DNI, Carné de Extranjería, Pasaporte), empresa operadora sobre la que se hará la consulta, servicio público de telecomunicaciones sobre el cual consulta: telefonía fija, telefonía

¹³ Interacción: Es cada respuesta automatizada que responde el chatbot ante una pregunta o respuesta del usuario.

¹⁴ La marca del OSIPTEL se encuentra estandarizada mediante Resolución de Gerencia de Administración y Finanzas N° 0270-2019-GAF/OSIPTEL "Estandarización de la Plataforma Tecnológica del OSIPTEL".



móvil, tv cable, Internet o servicio empaquetado y número telefónico de contacto (Listas de opciones para marcado).

- Se deberá incluir el Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales.
- Para recabar información sobre el tema de la consulta, el asistente virtual brindará un menú inicial de cinco opciones a los usuarios para identificar el tema principal de su consulta. Por la necesidad de orientar sobre temas específicos, en coyunturas determinadas por el área usuaria, se podrá agregar un tema adicional en el menú principal.
- Para la elección de los sub temas de la consulta se utilizará un escalamiento, es decir, se consultará el tema de la consulta, luego el subtema y las repreguntas que se requieran, siempre que no pase de cuatro niveles. Luego de ello el asistente virtual absolverá la consulta o responderá con la información ingresada durante la etapa de entrenamiento y aprendizaje del bot.
- Para el escalamiento de temas y subtemas se emplearán listas desplegables con opciones de marcado.
- Debe incluir validación de campos obligatorios solicitados:
 - o Nombre: mínimo 1 palabra, máximo 2 palabras
 - o Apellidos: mínimo 1 palabras, máximo 4 palabras
 - o N° de DNI: 8 caracteres numéricos, dependiendo del documento de identidad.
- El asistente virtual deberá tener la facultad de integrarse con el servicio web de la PIDE: Plataforma Nacional de Interoperatividad sólo para uso interno de OSIPTEL. Una vez que el usuario indique su número de DNI, el asistente podrá obtener datos del usuario que luego podrán ser utilizados en los reportes estadísticos antes señalados: edad, distrito y región de residencia, sexo, nivel de educación.
- El asistente virtual deberá ser diseñado para intercambiar información con el registro de atención de consultas del OSIPTEL, ATUS, y la información recabada deberá ingresarse al registro ATUS para que se integre con la información del servicio de atención y orientación a nivel nacional. Los datos que deberán integrarse al ATUS:
 - o Número de DNI
 - o Nombres y apellidos
 - o Número de contacto
 - o Servicio público de telecomunicaciones sobre el cual consulta
 - o Empresa operadora
 - o Tema/subtema/subtema de consulta
 - o Fecha y horario de la atención
 - o Canal de atención
- Se debe considerar 5000 llamadas mensuales con la opción de adquirir bloques adicionales.
- El contratista deberá brindar alternativas adicionales del servicio que se puedan implementar en la solución en caso no se cubra las 5000 llamadas mensuales.



C. Especificaciones sobre el desarrollo y entrenamiento.

- En ambos casos se requiere la Integración nativa y administración integral con la plataforma de administración del Contact Center del OSIPTEL - Inconcert.
- La información que se brinde en el web chat será similar a la que se brinde mediante el asistente virtual por voz en el contact center.
- Considerar un entrenamiento permanente y supervisado del Bot, con capacidad de crecimiento y reentrenamiento, según requerimiento y necesidad del OSIPTEL.
- Considerar un máximo de 100 intenciones.
- Disponibilidad de ambos servicios, 24x7 por 365 días.
- Debe considerarse 5 licencias de uso para los agentes que intervienen con la interacción del chat web.
- Asimismo, una licencia para administrador y una licencia para supervisor.

D. Reportes

Debe permitir la elaboración de reportes estadísticos automáticos sobre aspectos de la atención de consultas y gestión del asistente virtual descargables en formato Excel.

- Módulo de Dashboard configurable que permita agregar nuevos indicadores.
- Módulo de Reportería flexible que incluya herramienta de alto nivel para la elaboración de nuevos reportes basados en información contenida en el sistema.
 - o Datos del usuario: número de DNI y nombre y apellido.
 - o Servicio público de telecomunicaciones sobre el cual consulta: telefonía fija, telefonía móvil, tv cable, Internet o servicio empaquetado.
 - o Tema de la consulta sobre la cual requiere atención.
 - o Efectividad de las respuestas.
 - o Temas consultados con mayor frecuencia.
 - o Temas consultados con menor frecuencia.
 - o Consultas realizadas que el asistente no pudo responder.
 - o Tiempo de navegación y frecuencia de uso de los usuarios (días y horarios).
 - o Abandonos de usuarios.
 - o Visitas reiteradas por usuarios.
 - o Permitir personalizar los dashboard.
 - o Contar con una consulta analítica que evidencie las transacciones realizadas por día, semana, mes, año.
 - o Gestión de las atenciones: horario de atención, ocurrencias por intervalos de tiempo, tiempo de atención, cantidad de atenciones exitosas y atenciones fallidas, entre otros.
- Deberá permitir la búsqueda de la información proporcionada a través de todos los campos de datos registrados.

5.1 ACTIVIDADES

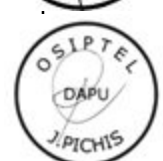
El contratista deberá considerar como mínimo las siguientes fases del servicio:



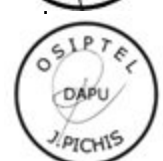
5.1.1. SUSCRIPCIÓN Y CONSUMO DE SERVICIOS

Características técnicas: El contratista debe asegurar que la plataforma ofertada tenga mínimamente las siguientes capacidades técnicas

Aspectos Generales:	
Modalidad	Plataforma como servicio (PaaS): Permite el desarrollo, integración, prueba, despliegue y administración de las soluciones con inteligencia artificial en una misma plataforma alojada en la Internet, la cual es propiedad del contratista. Los componentes (APIs) de la plataforma están pre-configurados y listos para integrarse.
Componentes	Las soluciones implementadas sobre la plataforma cognitiva, sus componentes y demás capacidades requeridas; se deben poder exponer a través de APIs (interfaces de programación de aplicaciones) y/o conjuntos de endpoints (servicios web).
Ambientes	La plataforma cognitiva debe permitir el manejo de dos espacios de trabajo: a) Ambiente de implementación (desarrollo y pruebas). b) Ambiente de producción.
Seguridad	Se debe considerar lo siguiente: a) La solución debe cumplir las buenas prácticas de seguridad de la Información de la NTP-ISO/IEC 27001:2014 que le son aplicables, así como seguir los lineamientos de la Política de seguridad de la información del OSIPTEL (https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1463711/PO-SGSI-001.pdf), b) El contratista debe implementar estándares de seguridad (ampliamente reconocidas) de acuerdo al tipo de tecnología involucrada en la solución, las misma que detallará en el documento “Estándares de seguridad implementados en la Solución”. c) Los módulos u opciones de la solución que sean exclusivas del OSIPTEL y requieran ser accedidos desde fuera de la plataforma deben de contar con controles de acceso robustos, restricción a IP's autorizadas y mecanismos de autenticación seguros y cifrados. d) Toda comunicación y/o conexión desde los sistemas o servicios del OSIPTEL hacia la plataforma de Asistente Virtual (plataforma o componentes) o viceversa debe usar mecanismos seguros como cifrado de datos con métodos robustos. e) El sistema debe contar con mecanismo de autogestión que permitan el cambio y restablecimiento de contraseña cumpliendo con los lineamientos de la Política de Seguridad de la Información del OSIPTEL (ítem 6.7.1 – Identificación y Contraseñas).



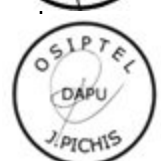
	<p>f) La plataforma deberá soportar autenticación con LDAP v2, en caso se requiera integrar la autenticación de los usuarios internos del OSIPTEL.</p> <p>g) Los datos personales y/o sensibles que sean almacenados en la plataforma deberán estar cifrados con métodos robustos como mínimo AES 256.</p> <p>h) La solución debe contar con perfiles de acceso que permita segregar las acciones de acuerdo a las necesidades del OSIPTEL.</p> <p>i) El proveedor debe atender las solicitudes de altas y bajas de usuarios que sean requeridas por el OSIPTEL.</p> <p>j) Invocación a las APIs (conjunto de servicios web) de la plataforma: debe tener un canal seguro y cifrado (https). Los protocolos de seguridad podrían ser: oauth2.0, token con certificado, o una propuesto por el proveedor pero que sea aprobado por las áreas de infraestructura tecnológica y seguridad del OSIPTEL.</p> <p>k) La seguridad de API de servicios de negocio se debe basar en OAuth 2.0 y JWT</p> <p>l) La invocación a servicios web del API del OSIPTEL tendrá seguridad basada en OAuth 2.0 , JWT (Json web token) y JWK (Json web key).</p> <p>m) La solución debe contemplar todos los servicios en la nube y componentes de software para la correcta implementación de OAuth 2.0 con JWT, JWK (OAuth 2.0 Framework - RFC 6749, JSON Web Key (JWK) -rfc7517)</p> <p>n) La solución debe contar con mecanismos técnicos que eviten ataques informáticos y protejan contra la falsificación, alteración, revelación de información, ataques a la elevación de privilegios, entre otras amenazas informáticas.</p> <p>o) La solución debe contemplar todos los componentes necesarios para realizar la Autenticación, Autorización y auditoria para los asistentes virtuales y API de Servicios de Negocio.</p> <p>p) La plataforma como servicio en la nube deberá cumplir con las disposiciones establecidas en la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2018-PCM/SEGDI que aprueba los “Lineamientos para el Uso de Servicios en la Nube para entidades de la Administración Pública del Estado Peruano” y contar con un certificado de seguridad de la información ampliamente reconocido y basado en estándares internacionales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ISO/IEC 27001 Seguridad de la información. ✓ ISO/IEC 27017 Controles de seguridad de la información basada en ISO/IEC 27002 específicamente para los servicios en nube. ✓ ISO/IEC 27018 Requisitos para la protección de la información de identificación personal (PII) en sistemas cloud.
--	---



	La solución debe haber pasado por pruebas de seguridad y/o análisis de vulnerabilidades ampliamente reconocidas que evidencien que no cuentan con debilidades o vulnerabilidades.
Accesibilidad	La plataforma debe permitir exportar (o descargar): a) La configuración y los parámetros administrables de cualquiera de sus componentes. b) El código fuente personalizado (ad-hoc) usado para desarrollar los componentes y/o aplicaciones requeridas por el OSIPTEL. c) La información almacenada en la plataforma a nivel de contenedores, bases de datos, entre otros. Lo anterior aplica en cualquiera de los ambientes (implementación o producción).
Infraestructura	El contratista es el responsable de gestionar la infraestructura (servidores, redes, sistemas operativos, middleware, componentes, drivers, entre otros) que utilizará la plataforma de servicios ofertada. Esta infraestructura está alojada en la nube del contratista y debe ser transparente para el OSIPTEL. Lo anterior aplica para ambos ambientes (implementación y producción). El enlace de comunicación entre la plataforma cognitiva y los componentes de conexión a los servicios del OSIPTEL, será vía una VPN. El contratista deberá asistir y proveer de información al OSIPTEL, durante la implementación.
Operatividad y Escalabilidad	El contratista debe asegurar las condiciones de operatividad, performance y escalabilidad de la plataforma ofertada. La plataforma ofertada debe incluir un módulo que permita el monitoreo de los componentes desplegados sobre la plataforma cognitiva.
Monitoreo	Se debe contar con una herramienta que permita el monitoreo de la solución cognitiva a fin de asegurar la disponibilidad del servicio.

Capacidad de Asistente Virtual

Integración	✓ Debe permitir la integración con el Sistema de Atención de Usuarios – ATUS para el registro de las consultas que realicen los usuarios.
Entendimiento de lenguaje natural	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseñar un flujo conversacional (usuario versus asistente virtual). Es decir, el usuario tiene un interés, le consulta al asistente y este le responde, esperando la siguiente intención. ✓ Administración del estado y enrutamiento de la conversación (sesión) automatizado. ✓ Manejar contextos (ámbitos de uso) en las intenciones. ✓ Identificar y solicitar entidades de negocio (parámetros) en las intenciones.



	<ul style="list-style-type: none">✓ Definir eventos condicionales dentro del flujo de las intenciones.✓ Definir acciones y respuestas por cada intención.✓ Permitir respuestas de los usuarios con attachment. Por ejemplo: adjuntar un archivo de texto, un audio, un video, entre otros.✓ El bot podrá responder con enlaces de videos o videos informativos ubicados en la página web del OSIPTEL.✓ Visualizar el seguimiento de una conversación.✓ Permitir el entrenamiento y aprendizaje supervisado para este componente de lenguaje natural.
--	---

5.1.2 IMPLEMENTACIÓN DE UNA SOLUCIÓN CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL (ASISTENTE VIRTUAL):

Planificación del trabajo: El contratista deberá entregar un plan de proyecto, donde mínimamente cubra los siguientes aspectos: enunciado del alcance a realizar, entregables y paquetes de trabajo, cronograma detallado (diagrama de Gantt), actividades de control y aseguramiento de calidad, esquema de comunicaciones en el servicio, bitácora de riesgos y plan de acción, organigrama de recursos, factores críticos, y necesidades que debe entregar el OSIPTEL para el cumplimiento del servicio.

Análisis de los requerimientos: El contratista deberá sostener reuniones con las áreas usuarias del OSIPTEL para obtener y moldear los requisitos a incluirse en la solución (intenciones a implementar).

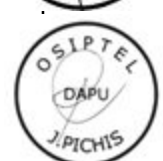
Entrenamiento cognitivo: El contratista debe identificar las intenciones y entidades, definir las respuestas, construir el flujo de diálogo en un proceso coherente con las intenciones a través de flujos de decisión. Incluye además el proceso de identificar cada una de las preguntas o consultas correspondientes a cada una de las intenciones definidas previamente. El objetivo es identificar las preguntas que serán utilizadas como input para que la plataforma cognitiva las pueda entender e interpretar. Debe ser una tarea interactiva a ser trabajada en conjunto con los expertos del negocio.

Construcción de la solución: El contratista debe: (a) configurar la plataforma cognitiva; (b) desarrollar los componentes informáticos (software) que hará las veces del middleware (capa intermedia de integración) entre las API's de la plataforma cognitiva (entrenado previamente) y la capa de presentación de la aplicación final (widget tipo chat del portal web); y (c) configurar e integrar los componentes informáticos de la capa de presentación de la aplicación final (widget tipo chat del portal web) con la capa intermedia (middleware). Es decir, incluye las tareas siguientes: diseño de la arquitectura, programación del middleware, implementación de la lógica de negocio, creación de los componentes e interfaces, integración con la web del OSIPTEL, entre otros. Esta actividad se debe coordinar activamente con las áreas técnicas de TI y de negocio del OSIPTEL. Los componentes intermedios (middleware) y finales requeridos deben ser alojados sobre la plataforma cognitiva provista por el contratista.



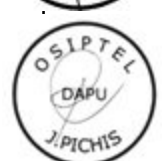
El contratista debe asegurar que la solución a construir respete las siguientes condiciones de operación:

Driver	Sub-drivers	Justificación de elección
Funcionalidad	Adecuación	La solución permitirá agregar nuevas intenciones, integrar nuevos servicios transaccionales, agregar nuevas funcionalidades ofrecidas por los servicios cognitivos.
	Exactitud	La solución responderá y entregará información consistente al usuario.
	Interoperabilidad	La solución será interoperable con la base de datos del sistema ATUS del OSIPTEL.
	Seguridad	La solución cumplirá con los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ La solución, así como sus componentes no deben tener vulnerabilidades conocidas durante todo el servicio. El OSIPTEL se reserva el derecho de realizar pruebas de seguridad (no disruptivas) sobre la solución, cuando crea conveniente, para comprobar el nivel de seguridad implementado. En caso se encuentre vulnerabilidades, serán comunicadas al proveedor para su remediación. ✓ La plataforma debe tener la capacidad de alertar cuando alguna aplicación intrusiva, malintencionada o de tipo robot, intenta realizar transacciones contra la plataforma (consumir alguno de los servicios). Ante este escenario, la plataforma debe permitir cerrar o bloquear dicha conexión. ✓ El proveedor debe contar con controles de respaldo que eviten la pérdida de información del OSIPTEL, las mismas que deben aplicarse durante toda la prestación del servicio.
Eficiencia	Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La solución tendrá que soportar 2000 usuarios por minuto sin presentar fallas. ✓ Para intenciones estáticas deberá responder en un máximo de 4 segundos. Sin estrés debe demorar 1.5 segundos.
	Utilización de recursos	<p>El sistema deberá hacer uso eficiente de sus recursos, por ejemplo, no sobrecargará la memoria procesando</p> <p>La invocación a servicios cognitivos.</p> <p>Deberán evaluarse cuellos de</p>



		botella y optimizarlos, identificar las latencias y reducirlas
Mantenibilidad	Acoplamiento	La solución permitirá obtener métricas de funcionamiento, los componentes del mismo generarán alertas, permitirá el análisis mediante LOG, y permitirá comprobar su funcionamiento (Health check).
	Modularidad	El sistema deberá ser modular, tanto a nivel web y servicios. Los componentes podrán ser reutilizables.
Portabilidad	Adaptabilidad	✓ La solución se adapta al tipo del usuario habilitando ó deshabilitando opciones para que el usuario pueda hacer sus consultas.
	Instalabilidad	La solución deberá ser de fácil instalación.
	Reemplazabilidad	La solución contribuirá a que un desarrollador pueda mejorar un componente y reemplazarlo reduciendo la afectación de los otros.
Confiabilidad / Fiabilidad	Tolerancia a fallas	La solución detectará la falla en cualquiera de las capas y tendrá mecanismos para tolerarla, derivando la solicitud a otros nodos o reintentando la solicitud. El sistema deberá estar activo 24x7.
	Recuperabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La solución tendrá la capacidad de redirigir y balancear las solicitudes hacia otras instancias de los servicios (o contenedores), en caso alguna instancia del servicio (o contenedor) no esté activo. ✓ La solución generará las alertas para tomar acción sobre el mismo. ✓ La configuración permitirá agregar nuevas instancias (o contenedores) de los servicios de forma simple que permita al sistema seguir operando en condiciones de carga.
	Escalabilidad	Tendrá la capacidad de soportar incremento de carga.
	Disponibilidad	La solución debe tener la habilidad de operar con la totalidad de los componentes o parcialmente cuando este lo requiera, en ese caso debe gestionar efectivamente las fallas que lo puedan afectar.

El contratista entregará el código fuente de los componentes informáticos ad-hoc desarrollados para el OSIPTEL. Se entiende por código ad-hoc, a las funcionalidades adicionales incorporadas a los componentes pre-configurados de la plataforma o frameworks de desarrollo del contratista. El código no debe tener restricciones para



su adecuación futura y/o utilización en otros ambientes, según lo considere el OSIPTEL.

Pruebas de la solución: Acompañar y brindar soporte durante las pruebas de sistema y las pruebas de aceptación del usuario, absolviendo inquietudes y dando solución a los defectos encontrados.

Despliegue de la solución: Ejecutar el pase a producción de la solución de asistencia virtual sobre la plataforma cognitiva (ambiente de trabajo productivo), acompañar y resolver incidentes post-producción durante un **periodo de estabilización de 20 días calendario**, contados a partir de la firma del acta de puesta en producción de la solución cognitiva (asistente virtual).

Documentación de la solución: Entregar el informe de implementación de la solución, evidenciando el análisis y diseño de la solución, el entrenamiento cognitivo, el detalle de la configuración realizada sobre la plataforma, la construcción de la solución, las pruebas del contratista, los defectos y su solución, el instructivo de pase a producción, el código desarrollado para el OSIPTEL y los parámetros cargados y/o utilizados sobre la plataforma cognitiva.

Transferencia de conocimiento en la solución: Con el objetivo de asegurar la sostenibilidad de futuras implementaciones sobre la solución de asistencia virtual y una vez terminada la puesta en producción del asistente virtual (firma del acta de puesta en producción), el contratista debe realizar mínimamente las siguientes actividades, dentro del plazo de 20 días calendario siguientes de la aprobación del Segundo Entregable (Numeral VI. Entregables/E2):

a) **Capacitación para 16 colaboradores del OSIPTEL, considerando un mínimo de (12) horas de aprendizaje práctico** por cada una, dichas horas deberán ser cubiertas en tres (03) sesiones grupales, para lo cual el contratista deberá cumplir mínimamente los siguientes lineamientos:

- ✓ El contratista realizará la capacitación para el personal.
- ✓ El contratista proporcionará las cuentas de acceso (de prueba) para la capacitación.
- ✓ La capacitación será tipo “taller”. Cada participante debe interactuar con la plataforma cognitiva, durante las sesiones prácticas.
- ✓ El contratista entregará los manuales de usuario, los medios didácticos, las herramientas y programas, u otro material físico o virtual, necesario para cumplir el objetivo de los talleres de capacitación. Todo el material de capacitación debe referirse a la última versión de los componentes ofertados en la plataforma y deberá estar en idioma español.
- ✓ El contratista deberá diseñar los cursos de capacitación considerando los siguientes temas generales (*):

Tema	Cantidad
Desarrollo de soluciones de asistencia virtual, el contratista debe abarcar mínimamente el siguiente temario:	08 colaboradores



<ul style="list-style-type: none"> • Sentencias de programación en el lenguaje de programación utilizado para la construcción de los componentes middleware. • Construcción de componentes middleware. • Manejo de sesiones y enrutamiento. • Configuración de plataforma cognitiva. • Configuración de servicios pre-configurado de la plataforma cognitiva. • Utilización de las herramientas de monitoreo de la plataforma cognitiva. 	
<p>Entrenamiento para asistentes virtuales, el contratista debe abarcar mínimamente el siguiente temario:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo de contextos. ✓ Generación de intenciones. ✓ Identificación de entidades de negocio. ✓ Manejo de las variantes gramaticales para las intenciones y entidades de negocio. ✓ Generación de repreguntas en base a las entidades de negocio esperadas. ✓ Definir respuestas y sus variantes sobre la plataforma cognitiva. ✓ Generación de estadísticas para la toma de decisiones. ✓ Entrenamiento supervisado de la plataforma cognitiva. 	08 colaboradores

(*) Las sesiones de capacitación serán coordinadas entre personal del contratista y el OSIPTEL y estas podrían darse de manera virtual.

- b) **Revisiones guiadas con especialistas de TI**, donde se explique, revise e inspeccione el desarrollo de los nuevos componentes desarrollados a medida para el OSIPTEL, y las adecuaciones realizadas a los componentes pre-configurados y que permitieron implementar la solución de asistente virtual.
- c) **Revisiones guiadas con especialistas del negocio - OSIPTEL**, donde se explique, revise e inspeccione el entrenamiento cognitivo aplicado a la plataforma y que permite implementar la solución de asistente virtual.

5.1.3 GARANTÍA COMERCIAL

El Contratista debe brindar una garantía de 1 año luego de la puesta en producción. La fecha de inicio y fin de la garantía, deben estar indicadas en el documento correspondiente el mismo que será presentado como parte del entregable 3.



VI. MANTENIMIENTO Y SOPORTE

El servicio de mantenimiento y soporte debe considerar las actividades que se muestran a continuación por un periodo de dos (2) años:

- ✓ El mantenimiento del servicio incluye la provisión mensual de paquetes de interacciones. Asimismo, se debe considerar la opción de adquirir bolsas de interacciones o licencias de agentes adicionales.
- ✓ Se debe contar con servicio de asistencia telefónica o Call Center, soporte remoto vía plataformas de video llamada o email, para la oportuna atención de posibles problemas que se presenten, de lunes a viernes y con un plazo de atención no superior a 12 horas, vigentes durante todo el periodo del servicio. Las ocurrencias respecto a cualquier inconveniente que presente el aplicativo que requiera atención por garantía deben ser registrada directamente a través de este servicio.
- ✓ Las características del Soporte técnico que brinda el proveedor deberá cumplir con lo siguiente:

a) Tiempos de resolución:

- Problema crítico:
Solución en un plazo máximo de 1 día hábil
- Problema grave:
Solución en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- Problema leve:
Solución en un plazo de 3 - 4 días hábiles.

Los plazos de los tiempos de resolución inician a partir de la comunicación vía correo electrónico remitida por parte del área usuaria.

b) Para la aplicación de los criterios mencionados anteriormente, se considerarán:

- Problemas críticos: los que afectan de forma masiva el funcionamiento del sistema.
- Problemas graves: los que no se encuentran en la categoría anterior, pero sin embargo afectan a los usuarios finales que son los que registran y consultan información en el sistema.
- Problemas leves: resto de problemas.

VII. PLAZO DEL SERVICIO

El plazo para el diseño, desarrollo e implementación¹⁵ es de 90 días calendarios e inicia a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

El plazo para mantenimiento y soporte¹⁶ es de 2 años. El plazo iniciará al día siguiente de culminada la puesta en operación de la solución cognitiva. El plazo de inicio quedará evidenciado mediante Acta de Inicio del Servicio de Prestación Accesorio suscrito entre el Contratista y el Área Usuaria.

¹⁵ NUMERAL V - TDR

¹⁶ NUMERAL VI - TDR

VIII. ENTREGABLES

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

Entregable	Descripción	Plazo
E1. Planificación y Análisis de Requerimientos.	<p>En esta etapa se remitirán los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan de trabajo del servicio. ✓ Informe de implementación de la solución, donde se evidencie el análisis de los requisitos, las intenciones, entidades de negocio y lógica cognitiva a implementar. ✓ Entregables de acuerdo a la Metodología Integrada de Gestión – MIG – del OSIPTEL: <ul style="list-style-type: none"> • MIG-TI-2210 Plan General del proyecto. • MIG-TI-2220 Plan de Gestión de Riesgos. • MIG-TI-2221 Plan de Gestión de Cambios. ✓ Declaración jurada simple de conocer y cumplir la Política de seguridad de la información del OSIPTEL (https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1463711/PO-SGSI-001.pdf.pdf) <p>Declaración jurada simple donde se comprometa a proceder a la supresión o a la devolución de los datos personales junto a las copias generadas, al OSIPTEL.</p>	A los 10 días calendario, siguientes, de la firma del contrato
E2. Solución cognitiva construida y probada.	<p>En esta etapa se realizarán las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de implementación de la solución, donde se evidencie las mejoras al análisis de los requisitos, el diseño y arquitectura de la solución, el detalle de la configuración realizada en la plataforma cognitiva, las pruebas unitarias e integrales del contratista y el instructivo de pase a producción. ✓ Entregables de acuerdo a la Metodología Integrada de Gestión – MIG – del OSIPTEL: <ul style="list-style-type: none"> • MIG-OI-3020 Prototipo del sistema de información • MIG-OI-3011 Modelo de Software. • MIG-OI-3021 Diseño del sistema de información • MIG-OI-3040 Software producido. • MIG-OI-3032 Manual de instalación y configuración. • MIG-OI-3041 Pase a producción. • MIG-TI-2323 Informe de pruebas de usuario 	60 días calendario siguientes de la aprobación del E1



	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Matriz de perfiles y opciones de acceso ✓ Estándares de seguridad implementados en la Solución. ✓ Pruebas de seguridad y/o análisis de vulnerabilidades 	
E3. Puesta en operación de la solución cognitiva.	<p>En esta etapa se realizarán las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Evidencia de capacitación al personal. ✓ Evidencia de otras actividades de transferencia de conocimiento realizadas (revisiones guiadas, acompañamiento, entre otras). ✓ Entrega del código fuente y bases de información adhoc desarrollado para el OSIPTEL. ✓ Entrega de los parámetros de configuración de la plataforma cognitiva. ✓ Suscripción del acta de puesta en producción de la solución cognitiva. ✓ Entregables de acuerdo a la Metodología Integrada de Gestión – MIG – del OSIPTEL: <ul style="list-style-type: none"> • MIG-TI-2322 – Informe de entrenamiento al usuario • MIG-TI-2324 Informe de implantación. • MIG-OI-3030 Manual de Usuario • MIG-OI-3031 Manual del Sistema • MIG-TI-2410 Cierre del Proyecto ✓ Entrega del Documento del soporte y garantía 	20 días calendario siguientes de la aprobación del E2

La presentación de los documentos antes citados se realizará a través de la Mesa de Partes Virtual del OSIPTEL al correo electrónico sid@osiptel.gob.pe en el horario de lunes a viernes de 8:45 a 16:45, pasado dicho horario lo enviado se registrará al día siguiente hábil.

IX. REQUISITOS A CUMPLIR POR EL PROVEEDOR

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Jefe de Proyecto:</u></p> <p><u>Requisitos:</u> Titulado en Ingeniería de Sistemas o, Ingeniería Informática o, Ingeniería en Computación y Sistemas o Ingeniería Industrial.</p> <p><u>Acreditación:</u> El título en Ingeniería de Sistemas o, Ingeniería Informática o, Ingeniería en Computación y Sistemas o Ingeniería Industrial será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados,</p>



	<p>Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso el título en Ingeniería de Sistemas o, Ingeniería Informática o, Ingeniería en Computación y Sistemas o Ingeniería Industrial 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> <p><u>Especialista en Soluciones con inteligencia artificial:</u> <u>Requisitos:</u> Bachiller en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería en Computación y Sistemas o Ingeniería Industrial.</p> <p><u>Acreditación:</u> El grado de bachiller en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería en Computación y Sistemas o Ingeniería Industrial será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe// o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso el bachiller en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería en Computación y Sistemas o Ingeniería Industrial no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
A.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Jefe de Proyecto:</u> <u>Requisitos:</u> Cinco años (05) años de experiencia en proyectos de implementación de nuevas tecnologías o sistemas de información o tecnología cognitiva o de inteligencia artificial como líder o gestor o jefe o director del proyecto.</p> <p>Haber participado como líder o gestor o jefe o director en proyectos de implementación de nuevas tecnologías o sistemas de información o tecnología cognitiva o de inteligencia artificial en al menos (5) proyectos en entidades públicas y/o privadas</p> <p><u>Acreditación:</u> La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <p><u>Especialista en Soluciones con inteligencia artificial:</u> <u>Requisitos</u> Dos (02) años de experiencia en proyectos de tecnología cognitiva o de inteligencia artificial como analista o arquitecto o especialista o líder técnico.</p> <p>Haber participado como analista o arquitecto o especialista o líder técnico en</p>



proyectos de implementación de nuevas tecnologías o sistemas de información o tecnología cognitiva o de inteligencia artificial en al menos (3) proyectos en entidades públicas y/o privadas.

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.*

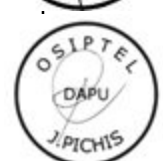
B EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/585,000 (quinientos ochenta y cinco mil y 00/100 Nuevos Soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

Servicio de consultoría, desarrollo y/o implementación en los siguientes temas: soluciones de asistencia virtual o con inteligencia artificial. Dichas soluciones aplican a servidores locales y/o nube. En caso el servicio similar no sea fácilmente identificable se podrá adjuntar términos de referencia u otros que permitan desprender que cumplen con los referidos servicios.



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 pago correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones 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 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.

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.

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".*

X. CONFORMIDAD

La conformidad para la prestación del servicio será otorgada por la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU), en su calidad de área usuaria, y por la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) en su calidad de área técnica.

XI. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

A suma alzada.

XII. FORMA DE PAGO

A. Diseño, Desarrollo e Implementación del Servicio:

- El pago del 10% se realizará luego de la conformidad del primer entregable.
- El pago del 40% se realizará luego de la conformidad del segundo entregable.
- El pago del 50% se realizará luego de la conformidad del tercer entregable.

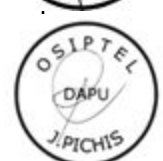
B. Mantenimiento y Soporte del Servicio:

Pagos mensuales luego de otorgada la conformidad por parte de DAPU y OTI a los siguientes documentos:

- Reporte mensual de incidencias, fallas y/o averías, remitido máximo a los 10 días calendario de culminado el mes del servicio.
- Informe Técnico remitido máximo dentro de los 10 días calendario de culminado el mes del servicio, en el cual, se indique el cumplimiento de lo solicitado respecto a la provisión de bloques de interacciones o adquisición adicional de bloques o licencias, de ser necesario para el área usuaria.

XIII. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Para el OSIPTEL la protección de los datos y la seguridad de la información son aspectos importantes que debe garantizarse en todos sus procesos, con este objetivo el Contratista (persona natural o jurídica, así como el personal propuesto para la ejecución de la prestación) tiene las siguientes responsabilidades en materia de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales:



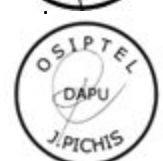
- Es responsable de mantener la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información suministrada por el OSIPTEL y/o sus usuarios, durante su almacenamiento, procesamiento o consulta a través de la plataforma y/o componentes que forman parte de la solución.
- Debe hacer uso adecuado de los datos personales de los usuarios de OSIPTEL que se administre en la solución, evitando la fuga de información.
- El proveedor del servicio asume el rol de “Encargado del Tratamiento” del OSIPTEL, por tanto, debe cumplir con las disposiciones emitidas en la Ley 29733 – Protección de datos personales y normas complementarias. El Encargado del Tratamiento deberá adoptar todas las medidas de seguridad necesarias para la protección de los datos durante la prestación del servicio.
- El Encargado del Tratamiento debe contar con procedimientos que permita al OSIPTEL cumplir con los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) de los titulares de datos personales los cuales deben ser entregados al inicio del servicio. En caso exista una fuga o compromiso de los datos, el Encargado del Tratamiento debe notificar al OSIPTEL de forma inmediata.
- Una vez finalice la prestación del servicio, el Encargado del tratamiento deberá proceder a la supresión o a la devolución de los datos personales junto a las copias generadas, al OSIPTEL. El plazo máximo para realizar esta devolución o supresión es de 15 días, la misma que declara cumplir a través de una declaración jurada simple al inicio del servicio.
- Debe cumplir con los controles de seguridad de la Información de la NTP-ISO/IEC 27001:2014 y con la Política de seguridad de la información del OSIPTEL (<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1463711/PO-SGSI-001.pdf>), la misma que declara conocer y cumplir a través de una declaración jurada simple al inicio del servicio.
- En caso un incidente de seguridad se concrete, afectando la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información, el contratista o proveedor se compromete a indemnizar al OSIPTEL por todos los perjuicios directos o indirectos que se deriven, provengan de hechos dolosos o culposos.

XIV. OTRAS PENALIDADES

a) Penalidad por no cumplimiento de tiempos de resolución de averías

Si el proveedor incurre en el no cumplimiento de los tiempos máximos establecidos en el numeral 5.1.4 de la sección V, referido a la resolución de problemas de averías del servicio, se aplicará las penalidades de acuerdo al siguiente cuadro, respecto al pago del servicio, tomando en consideración la penalidad mayor que se obtenga de la evaluación de los eventos suscitados en el periodo de evaluación:

Problema Crítico	Penalidad
>1 día	1%
>2 días	1.5%
>3 días	2%



Problema Grave	Penalidad
>2 día	0.5%
>3 días	1%
>4 días	1.5%

Problema leve	Penalidad
>4 días	0.25%
>5 días	0.5%
>6 días	1%

XV. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Se prohíbe la divulgación, incluso después que haya terminado su relación contractual, exigiéndose mantener estricta confidencialidad respecto a toda información, documentos, contratos, propuestas, códigos fuentes y material del presente servicio que se confieran por escrito o se reciban verbalmente durante las tareas ejecutadas en el cumplimiento de su labor, en caso de surgir un evento que la información sea revelada por el proveedor a terceros no partícipes de este acuerdo de confidencialidad, el proveedor se compromete a indemnizar a (nombre de la compañía que divulga) por todos los perjuicios directos o indirectos que de la revelación se deriven, provengan de hechos dolosos o culposos.

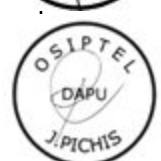
XVI. CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES SANITARIAS

El postor que adjudique la Buena Pro deberá presentar, dentro de los documentos para el perfeccionamiento del contrato, el Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo, debidamente, registrado en el Sicovid-19.

Asimismo, el proveedor, de acuerdo a su actividad económica o rubro, deberá acreditar el cumplimiento de otras obligaciones derivadas de la normativa sobre la reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva, emitida en el marco del estado de emergencia nacional para contener el avance del coronavirus (Covid-19).

Importante

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



3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p><u>Jefe de Proyecto:</u> <u>Requisitos:</u> Titulado en Ingeniería de Sistemas o, Ingeniería Informática o, Ingeniería en Computación y Sistemas o Ingeniería Industrial.</p> <p><u>Especialista en Soluciones con inteligencia artificial:</u> <u>Requisitos:</u> Bachiller en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática o Ingeniería en Computación y Sistemas o Ingeniería Industrial.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El GRADO O TÍTULO PROFESIONAL REQUERIDO será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso El GRADO O TÍTULO PROFESIONAL REQUERIDO no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
A.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p><u>Jefe de Proyecto:</u> <u>Requisitos:</u> Cinco años (05) años de experiencia en proyectos de implementación de nuevas tecnologías o sistemas de información o tecnología cognitiva o de inteligencia artificial como líder o gestor o jefe o director del proyecto.</p> <p>Haber participado como líder o gestor o jefe o director en proyectos de implementación de nuevas tecnologías o sistemas de información o tecnología cognitiva o de inteligencia artificial en al menos (5) proyectos en entidades públicas y/o privadas</p> <p><u>Especialista en Soluciones con inteligencia artificial:</u> <u>Requisitos:</u> Dos (02) años de experiencia en proyectos de tecnología cognitiva o de inteligencia artificial como analista o arquitecto o especialista o líder técnico.</p> <p>Haber participado como analista o arquitecto o especialista o líder técnico en proyectos de implementación de nuevas tecnologías o sistemas de información o tecnología cognitiva o de inteligencia artificial en al menos (3) proyectos en entidades públicas y/o privadas</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div>Importante</div>



	<ul style="list-style-type: none"> Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo. Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años 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.
B	<p>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/585,000.00 (Quinientos Ochenta y Cinco Mil y 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/146,250.00 (Ciento Cuarenta y Seis Mil Doscientos Cincuenta y 00/100 Soles), por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de consultoría, desarrollo y/o implementación en los siguientes temas: soluciones de asistencia virtual o con inteligencia artificial. Dichas soluciones aplican a servidores locales y/o nube. En caso el servicio similar no sea fácilmente identificable se podrá adjuntar términos de referencia u otros que permitan desprender que cumplen con los referidos servicios.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹⁷, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo N° 7 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad</p>

¹⁷ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

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

(...)

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

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

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

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

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

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

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

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

Importante

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

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 registro en el SEACE o el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6), según corresponda.</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 puntos¹⁸

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.

¹⁸ 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 diseño, desarrollo, implementación y soporte de un asistente virtual (chat y audio) para página web y contact center”, que celebra de una parte el ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20216072155, con domicilio legal en Calle de la Prosa 136, distrito de San Borja, 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° 014-2021/OSIPTEL-Primera Convocatoria** para la contratación del “Servicio de diseño, desarrollo, implementación y soporte de un asistente virtual (chat y audio) para página web y contact center”, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la contratación del “Servicio de diseño, desarrollo, implementación y soporte de un asistente virtual (chat y audio) para página web y contact center”.

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 PAGO¹⁹

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en SOLES, en pagos parciales, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y conforme a la siguiente estructura:

Diseño, Desarrollo e Implementación del Servicio:

- El pago del 10% se realizará luego de la conformidad del primer entregable.
- El pago del 40% se realizará luego de la conformidad del segundo entregable.
- El pago del 50% se realizará luego de la conformidad del tercer entregable.

¹⁹ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

Mantenimiento y Soporte del Servicio:

Pagos mensuales luego de otorgada la conformidad por parte de DAPU y OTI a los siguientes documentos:

- Reporte mensual de incidencias, fallas y/o averías, remitido máximo a los 10 días calendario de culminado el mes del servicio.
- Informe Técnico remitido máximo dentro de los 10 días calendario de culminado el mes del servicio, en el cual, se indique el cumplimiento de lo solicitado respecto a la provisión de bloques de interacciones o adquisición adicional de bloques o licencias, de ser necesario para el área usuaria.

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

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

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

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

- El plazo para el diseño, desarrollo e implementación es de 90 días calendarios e inicia a partir del día siguiente de suscrito el contrato.
- El plazo para mantenimiento y soporte es de 2 años. El plazo iniciará al día siguiente de culminada la puesta en operación de la solución cognitiva. El plazo de inicio quedará evidenciado mediante Acta de Inicio del Servicio de Prestación Accesorio suscrito entre el Contratista y el Área Usuaria.

CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS

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

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



Importante

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

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

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 la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU), en su calidad de área usuaria, y por la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) en su calidad de área técnica en el plazo máximo de [CONSIGNAR SIETE (7) DÍAS O MÁXIMO QUINCE (15) DÍAS, EN CASO SE REQUIERA EFECTUAR PRUEBAS QUE PERMITAN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN] días de producida la recepción.

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

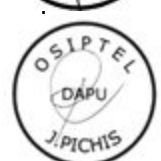
Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD no otorga la conformidad, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

CLÁUSULA DÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA declara bajo juramento que se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento.

CLÁUSULA UNDÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

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



El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES

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

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

Donde:

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

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

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

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.

Otras Penalidades

b) Penalidad por no cumplimiento de tiempos de resolución de averías

Si el proveedor incurre en el no cumplimiento de los tiempos máximos establecidos en el numeral 5.1.4 de la sección V, referido a la resolución de problemas de averías del servicio, se aplicará las penalidades de acuerdo al siguiente cuadro, respecto al pago del servicio, tomando en consideración la penalidad mayor que se obtenga de la evaluación de los eventos suscitados en el periodo de evaluación:

Problema Crítico	Penalidad
>1 día	1%
>2 días	1.5%
>3 días	2%

Problema Grave	Penalidad
>2 día	0.5%
>3 días	1%
>4 días	1.5%



Problema leve	Penalidad
>4 días	0.25%
>5 días	0.5%
>6 días	1%

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta o del pago final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 32.3 del artículo 32 y artículo 36 de la Ley de Contrataciones del Estado, y el artículo 164 de su Reglamento. De darse el caso, LA ENTIDAD procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

Cuando se resuelva el contrato por causas imputables a algunas de las partes, se debe resarcir los daños y perjuicios ocasionados, a través de la indemnización correspondiente. Ello no obsta la aplicación de las sanciones administrativas, penales y pecuniarias a que dicho incumplimiento diere lugar, en el caso que éstas correspondan.

Lo señalado precedentemente no exime a ninguna de las partes del cumplimiento de las demás obligaciones previstas en el presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: ANTICORRUPCIÓN

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

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

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

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 SETIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS²⁰

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION

LA ENTIDAD precisa que en el ítem 4.9 – Relación con proveedores- del documento de “*Políticas de Seguridad de la Información²¹*” se encuentran considerados los lineamientos correspondientes a fin de cautelar la seguridad de la información por parte del OSIPTEL.

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

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

DOMICILIO DE LA ENTIDAD: Calle de La Prosa 136, San Borja

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

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

²⁰ 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).

²¹ Información que se brindara al momento de la suscripción de este contrato, mediante el acta respectiva.

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”



ANEXOS



ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 014-2021/OSIPTEL- PRIMERA CONVOCATORIA

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 ²²	Sí	No	
Correo electrónico :			

Autorización de notificación por correo electrónico:

... [CONSIGNAR SÍ O NO] 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 subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.
4. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
5. Notificación de la orden de servicios²³

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.

²² 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.

²³ Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

Importante

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

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

COMITÉ DE SELECCION

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 014-2021/OSIPTEL- PRIMERA CONVOCATORIA

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 ²⁴		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ²⁵		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ²⁶		Sí	No	
Correo electrónico :				

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

²⁴ 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.

²⁵ Ibidem.

²⁶ Ibidem.

... [CONSIGNAR SÍ O NO] 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 subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.
4. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
5. Notificación de la orden de servicios²⁷

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.

²⁷ 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 SELECCION

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 014-2021/OSIPTEL- PRIMERA CONVOCATORIA

Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



ANEXO N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores

COMITÉ DE SELECCION

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 014-2021/OSIPTEL- PRIMERA CONVOCATORIA

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 diseño, desarrollo, implementación y soporte de un asistente virtual (chat y audio) para página web y contact center”, de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores

COMITÉ DE SELECCION

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 014-2021/OSIPTEL- PRIMERA CONVOCATORIA

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 conforme al siguiente detalle:

- El plazo para el diseño, desarrollo e implementación es de 90 días calendarios e inicia a partir del día siguiente de suscrito el contrato.
- El plazo para mantenimiento y soporte es de 2 años. El plazo iniciará al día siguiente de culminada la puesta en operación de la solución cognitiva. El plazo de inicio quedará evidenciado mediante Acta de Inicio del Servicio de Prestación Accesorio suscrito entre el Contratista y el Área Usuaria.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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



ANEXO N° 5

PROMESA DE CONSORCIO

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 014-2021/OSIPTEL- PRIMERA CONVOCATORIA

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° 014-2021/OSIPTEL-PRIMERA CONVOCATORIA**

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] [%]²⁸

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]²⁹

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%³⁰

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

²⁸ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

²⁹ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

³⁰ Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.



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

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

Importante

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



ANEXO N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores

COMITÉ DE SELECCION

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 014-2021/OSIPTEL- PRIMERA CONVOCATORIA

Presente.-

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

No.	OBJETO	ETAPAS	MONTOS (SOLES)	OFERTA TOTAL (SOLES)
1	SERVICIO DE DISEÑO, DESARROLLO, IMPLEMENTACION Y SOPORTE DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHAT Y AUDIO) PARA PAGINA WEB Y CONTACT CENTER	Diseño e implementación (90 días)		
		Soporte y mantenimiento (2 años)		

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

- El postor debe consignar el precio total de la oferta, sin perjuicio que, de resultar favorecido con la buena pro, presente el detalle de precios unitarios para el perfeccionamiento del contrato.*
- El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:*

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



ANEXO N° 7

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCION
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 014-2021/OSIPTEL- PRIMERA CONVOCATORIA
Presente.-

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ³¹	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ³²	EXPERIENCIA PROVENIENTE ³³ DE:	MONEDA	IMPORTE ³⁴	TIPO DE CAMBIO VENTA ³⁵	MONTO FACTURADO ACUMULADO ³⁶
1										
2										
3										



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.



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



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

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

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

³⁶ Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ³¹	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ³²	EXPERIENCIA PROVENIENTE ³³ DE:	MONEDA	IMPORTE ³⁴	TIPO DE CAMBIO VENTA ³⁵	MONTO FACTURADO ACUMULADO ³⁶
5										
6										
7										
8										
9										
10										
	...									
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]



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

ANEXO N° 8

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

Señores

COMITÉ DE SELECCION

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 014-2021/OSIPTEL- PRIMERA CONVOCATORIA

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

A efectos de cautelar la veracidad de esta declaración, el postor puede verificar la información de la Relación de Proveedores Sancionados por el Tribunal de Contrataciones del Estado con Sanción Vigente en <http://portal.osce.gob.pe/rmp/content/relación-de-proveedores-sancionados>.

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



ANEXO N° 9

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

Señores

COMITÉ DE SELECCION

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 014-2021/OSIPTEL- PRIMERA CONVOCATORIA

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.





INFORMACIÓN DEL CCI

FECHA - -

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

NOMBRE O RAZON SOCIAL DEL PROVEEDOR

RUC

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

BANCO

CCI

 - - - -

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

CONFIRMO LO ANTES EXPUESTO

SI

☐

Las personas naturales marcar con una "X"

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

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

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

NOMBRE DEL CONTACTO

CORREO ELECTRÓNICO

TELEFONOS

Atentamente,

Datos del representante legal:

FIRMA

NOMBRE

DNI

