



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Proyecto Especial "Secretaría Técnica de Apoyo a la
Comisión Ad Hoc creada por el Decreto Supremo N°
006-2012-EF"

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

ACTA DE INTEGRACIÓN

Primera Convocatoria

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2024-PCM/PE-ST.01

CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

En la ciudad de Lima, siendo las 09:30 horas del día miércoles 05 de febrero de 2025, el Órgano Encargado de las Contrataciones de la Secretaría Técnica de Apoyo a la Comisión Ad Hoc creada por la Ley N° 29625, representado por la Sra. Mary Salvador Salazar, jefa de la Sub Unidad de Logística y Archivo, en la fecha establecida en el calendario del procedimiento de selección Adjudicación Simplificada N° 006-2024-PCM/PE-ST.01 "Contratación del servicio de Call Center Cloud", publica el pliego de absolución de consultas y observaciones de los participantes: AMERICA MOVIL PERU S.A.C., CONVERGIA PERU S.A. y NEW IP SOLUTIONS S.A.C. y procede a integrar las bases administrativas.

En señal de conformidad se suscribe la presente

Mary Salvador Salazar
Órgano Encargado de las
Contrataciones

BASES INTEGRADAS

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2024-PCM/PE-ST.01

PRIMERA CONVOCATORIA

CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

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.



DEBER DE COLABORACIÓN

SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

113

CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

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

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

1.2. CONVOCATORIA

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

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

Importante

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

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

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

Importante

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

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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

Importante

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

1.6. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

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

Importante

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

1.7. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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.

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

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

1.8. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

Importante

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

1.9. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

1.10. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

68 del Reglamento, de ser el caso.

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

1.12. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

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

1.13. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

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

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

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

Importante

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

123

CAPÍTULO II SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

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

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

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

Importante

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

Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda.
- *A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.*
- *El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE, o en la Unidad de Trámite Documentario de la Entidad, según corresponda.*

2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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

CAPÍTULO III DEL CONTRATO

3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

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

Importante

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

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

3.2. GARANTÍAS

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

3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

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

Importante

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

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

Importante

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

Advertencia

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

1. La clasificadora de riesgo que asigna la clasificación a la empresa que emite la garantía debe encontrarse listada en el portal web de la SBS (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clasificadoras-de-riesgo>).
2. Se debe identificar en la página web de la clasificadora de riesgo respectiva, cuál es la clasificación vigente de la empresa que emite la garantía, considerando la vigencia a la fecha de emisión de la garantía.
3. Para fines de lo establecido en el artículo 148 del Reglamento, la clasificación de riesgo B, incluye las clasificaciones B+ y B.
4. Si la empresa que otorga la garantía cuenta con más de una clasificación de riesgo emitida por distintas empresas listadas en el portal web de la SBS, bastará que en una de ellas cumpla con la clasificación mínima establecida en el Reglamento.

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

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

MS

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

15

CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Secretaría Técnica de Apoyo a la Comisión Ad Hoc creada por la Ley N° 29625
RUC N° : 20547199066
Domicilio legal : Jr. Cusco N° 177-Cercado de Lima -Lima
Teléfono: : 01-6408801
Correo electrónico: : drivas@stfonavi.gob.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del servicio de Call Center Cloud.

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Formato 07-2024-PCM/PE-ST.01 - F02 de fecha 20 de diciembre de 2024.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Ordinarios.

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 SERVICIO³⁴

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de doce (12) meses en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

³ Consulta 18, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: El plazo del cómputo del servicio se realiza conforme a lo establecido en el numeral 5 de los TDR.

⁴ Consulta 19, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: La Entidad dará las facilidades necesarias para todo trabajo que deba realizarse y que corresponda a la ejecución del servicio materia del presente procedimiento de selección.

1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar S/5.00 (Cinco con 900/ 100 soles en la caja de la Entidad).

Importante

<i>El costo de entrega de un ejemplar de las bases no puede exceder el costo de su reproducción.</i>
--

1.10. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N° 1440 – Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- Ley N° 31953 de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024.
- Ley N° 31954 de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2024.
- Decreto Supremo N° 082-2019-EF que Aprueba el TUO de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30225 de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 090-2021-PCM que aprueba el cambio de dependencia de la Secretaría Técnica del Ministerio de Economía y Finanzas -MEF a la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 005-2012-TR.
- Ley N° 26842, Ley General de Salud
- Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Resolución Ministerial N° 149-2021-PCM que aprueba el Manual de Operaciones del Proyecto Especial – Secretaría Técnica de Apoyo a la Comisión Ad Hoc, creada por el Decreto Supremo N° 006-2012-EF, aprobado el 14 de julio del 2021.
- Decreto Supremo N° 082-2019-EF que aprueba el TUO de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF que Aprueba el Reglamento de la Ley N° 30225 de Contrataciones del Estado.
- Ley de Contrataciones del Estado, modificado por Decretos Supremos N° 377-2019-EF, N° 168-2020- EF, N° 250-2020-EF y N° 162-2021-EF. .
- Resolución Ministerial N° 149-2021-PCM que aprueba el Manual de Operaciones del Proyecto Especial – Secretaría Técnica de Apoyo a la Comisión Ad Hoc, creada por el Decreto Supremo N° 006-2012-EF, aprobado el 14 de julio del 2021.
- 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.

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

CAPÍTULO II⁵ 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 documentos⁶, la siguiente documentación:

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria⁷⁸⁹

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.
- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento (**Anexo N° 2**)
- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. (**Anexo N° 3**). Sólo bastará con la presentación de esta declaración jurada para acreditar el cumplimiento de los Términos de Referencia.
- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (**Anexo N° 4**)¹⁰
- f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. (**Anexo N° 5**)
- g) El precio de la oferta en Soles. Adjuntar obligatoriamente el **Anexo N° 6**.

⁵ Consulta 17, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: La absolución de las consultas están debidamente motivadas.

⁶ La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

⁷ Consulta 20, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Es correcto.

⁸ Consulta 21, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: No es necesario la presentación de la documentación materia de su consulta. Como clientes se han emitido los TDR que son los requisitos mínimos para la contratación y uso del servicio, la tecnología de cómo brinda el servicio el proveedor, no es requisito indispensable para el cliente.

⁹ Consulta 22, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Se exigirá lo dispuesto en el artículo 59 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF

¹⁰ 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.

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 Discapacidad¹¹.
- b) Solicitud de bonificación por tener la condición de micro y pequeña empresa. (**Anexo N° 11**)

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 acápites “Documentos para la admisión de la oferta”, “Requisitos de calificación” y “Factores de evaluación”.

2.3. PRESENTACIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

“El recurso de apelación se presenta ante la Unidad de Trámite Documentario de la Entidad.

En caso el participante o postor opte por presentar recurso de apelación y por otorgar la garantía mediante depósito en cuenta bancaria, se debe realizar el abono en:

N° de Cuenta : 068-386306
Banco : Banco de la Nación
N° CCI¹² : 018-068-00068386306-72

2.4. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO¹³¹⁴¹⁵¹⁶

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

¹¹ Dicho documento se tendrá en consideración en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

¹² En caso de transferencia interbancaria.

¹³ Consulta 25, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Es correcto, para el perfeccionamiento del Contrato se exigirán los documentos señalados en el numeral 2.4 del Capítulo II de las Bases

¹⁴ Consulta 26, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Es correcto.

¹⁵ Consulta 27, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Los datos a consignar están escritos en el numeral 1.1 Entidad Convocante, del Capítulo I Generalidades, de la Sección Específica.

¹⁶ Consulta 28, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: La devolución de la garantía de fiel cumplimiento se realizará en un breve plazo, una vez que se haya determinado que no hay obligaciones pendientes por parte del proveedor.

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- b) Garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, de ser el caso.
- c) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes, de ser el caso.
- d) 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.
- e) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- f) 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 – PIDE¹⁷ 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).

- g) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- h) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación¹⁸. (**Anexo N° 12**).
- i) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado^{19,20}.
- j) Estructura de costos^{21,22}.

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.*

¹⁷ 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/>

¹⁸ En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

¹⁹ Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

²⁰ Consulta 30, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Es correcto.

²¹ Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

²² Consulta 29, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: En el primer acápite de la nota importante, del anexo 6 "Precio de la Oferta" se establece la obligación del postor ganador de la buena pro de presentar el detalle de precios unitarios. En el presente caso, la unidad de medida del precio unitario es "mes".

En lo que se refiere a la estructura de costos, en la referencia 10, de la página 18, se indica que la estructura de costos, solo se incluye cuando resulte necesario, para identificar los costos de cada uno de los rubros que comprende la oferta, en el presente caso no aplica.

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

Importante

- Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.
- De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya²³.
- La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.


2.5. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en Mesa de Partes de la Secretaría Técnica sito en Jr. Cusco N° 177-Piso 1 –Cercado de Lima –Lima en el horario de 09:00 a 17 horas o en Mesa de Partes Virtual a la dirección: mesadepartes@stfonavi.gob.pe en el horario desde 09:00 horas hasta las 17.00 horas.

2.6. FORMA DE PAGO²⁴²⁵²⁶²⁷

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en doce (12) pagos mensuales.

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

- 
- Informe ejecutivo mensual conteniendo el entregable según el numeral 10 de los Términos de Referencia.
 - Comprobante de pago emitido por el contratista.
 - Informe del funcionario responsable de la Sub Unidad de Orientación y Registro, de la Unidad de Operaciones, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.

Dicha documentación se debe presentar en Mesa de Partes de la Secretaría Técnica sito en Jr. Cusco N° 177-Piso 1 –Cercado de Lima –Lima en el horario de 09:00 a 17 horas o en Mesa de Partes Virtual a la dirección: mesadepartes@stfonavi.gob.pe en el horario desde 09:00 horas hasta las 17.00 horas.

²³ Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

²⁴ Consulta 31, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Es correcto.

²⁵ Consulta 32, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: El proveedor del servicio, debe consignar, en su factura el periodo del servicio.

²⁶ Consulta 33, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: La entidad solicita una solución cloud, es decir, no será requerida la instalación de equipamiento, puesto que ello será en el centro de operaciones del postor.

²⁷ Consulta 34, AMERICA MOVIL PERU S.A.C., Rpta: La entidad solicita una solución cloud, es decir, no será requerida la instalación de equipamiento, puesto que ello será en el centro de operaciones del postor.

CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

Importante

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

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA²⁸²⁹³⁰

TÉRMINOS DE REFERENCIA Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS DE LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD (HOSTING, LICENCIAS, HARDWARE, SOFTWARE Y SOPORTE)

1. OBJETIVO

El objetivo consiste en contratar a una empresa que brinde el servicio de Call Center Cloud (hosting, licencias, hardware, software y soporte) necesarios para la atención de Usuarios de la Secretaría Técnica de apoyo a la Comisión Ad Hoc creada por la Ley 29625 en adelante LA ENTIDAD.

2. FINALIDAD PÚBLICA

Poner a disposición de los aportantes al FONAVI, entidades, y empresas públicas y privadas, un canal de comunicación, a través del cual puedan recibir orientación sobre los procesos de LA ENTIDAD y realizar trámites.

3. UNIDADES ORGÁNICAS USUARIAS DEL SERVICIO

Las áreas usuarias serán las Sub Unidades de la Unidad de Operaciones de la ENTIDAD.

4. LOCALIZACIÓN DEL SERVICIO

El servicio será implementado en la nube del proveedor y podrá ser accedido a través de los navegadores web y con cobertura nacional.

5. PERIODO DE CONTRATACIÓN

El servicio solicitado deberá proveerse por 12 meses e inicia al día siguiente de la culminación de la instalación y configuración del servicio o a partir de la fecha fijada entre las partes.

6. PLAZO DE INSTALACION

El plazo máximo de instalación y configuración del servicio es de treinta días calendario contabilizados desde el día siguiente de la firma del contrato.



²⁸ Consulta 35, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Tomar en cuenta que al mencionar el POSTOR se está refiriendo a las obligaciones que tendría que cumplir el ganador de la buena pro que vaya a suscribir el Contrato.

²⁹ Consulta 60, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Lo que se solicita es una solución Cloud, es decir no será requerida la implementación de equipamiento puesto que ello será en el centro de operaciones del proveedor.

³⁰ Consulta 61, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Lo que se solicita es una solución Clou, es decir no será requerida la implementación de equipamiento puesto que ello será en el centro de operaciones del proveedor.

7. CONDICIONES DEL SERVICIO³¹

7.1 Condiciones generales³²³³³⁴³⁵³⁶³⁷³⁸³⁹⁴⁰⁴¹⁴²⁴³⁴⁴⁴⁵⁴⁶⁴⁷⁴⁸

El POSTOR deberá proporcionar:

- 1 Sistema de Call Center Cloud.
- 2 Troncales de telefonía fija.
 - 96 canales de entrada y salida de llamadas que puedan ser distribuidas entre diferentes troncales.
 - Canales para saturación de llamadas (según requiera LA ENTIDAD) con contestadora automática con audio grabado de respuesta.
- 40 licencias para agentes de Call Center de entrada y salida de llamadas telefónicas.
- La solución deberá soportar Chat en vivo y webmeeting.
- 40 headset
- 5 licencias para Supervisores de Call Center.
- Reportes estándar del producto, con la capacidad de generar archivos Excel o exportarlo en formato CSV.
- Almacenamiento de grabaciones de llamadas con capacidad como mínimo para dos meses de grabación y con crecimiento a demanda.
- Bolsa de 16,000 minutos mensuales a teléfonos móviles y fijos.

³¹ Consulta 66, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: El servicio inicia al día siguiente de la culminación de la instalación y configuración del servicio o a partir de la fecha fijada entre las partes, según lo indica el numeral 5 de los TDR.

³² Consulta N° 01, NEW IP SOLUTIONS S.A.C. Rpta: Se confirma que son necesarios para comunicación interna

³³ Consulta N° 02, NEW IP SOLUTIONS S.A.C. Rpta: Por todo el periodo contratado, la Secretaría Técnica puede solicitar al proveedor copia de grabaciones y reportes.

³⁴ Consulta 36, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: 15,840 minutos a teléfonos móviles y 160 minutos a teléfonos fijos mensualmente.

³⁵ Consulta 62, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Lo que se solicita es una solución Cloud, es decir no será requerida la implementación de equipamiento puesto que ello será en el centro de operaciones del proveedor.

³⁶ Consulta 63, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Los TDR establecen los requerimientos técnicos mínimos para el servicio. Si el postor en su solución requiere de tecnología adicional, debe considerarla.

³⁷ Observación 64, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Se confirma y se acoge la observación.

³⁸ Consulta 65, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Se confirma las grabaciones de llamadas con capacidad como mínimo para dos meses de grabación.

³⁹ Consulta 67, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Los headset solicitados serán conectados a PC y/o laptops mediante puertos periféricos USB.

⁴⁰ Consulta 68, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Se confirma.

⁴¹ Consulta 69, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Se confirma.

⁴² Consulta 70, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: El servicio deberá recepcionar la mayor cantidad de llamada en espera de acuerdo con los canales disponibles.

⁴³ Consulta 71, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Se confirma.

⁴⁴ Consulta 73, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Las estrategias de enrutamiento de llamadas solicitadas se definirán de acuerdo con la necesidad de la gestión de llamadas de una plataforma de Call Center Cloud.

⁴⁵ Consulta 74, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Se confirma.

⁴⁶ Consulta 72, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Capacidad de almacenamiento como mínimo de dos meses, de acuerdo con lo mencionado en el TDR. (aproximado por mes 75,240 minutos)

⁴⁷ Consulta 75, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Se confirma.

⁴⁸ Consulta 78, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Considerar un nivel de operatividad no menor al 99.7% calculado mensualmente, de acuerdo a lo mencionado en el TDR.

No se aceptará soluciones de software libre.

Se debe contar con personal certificado en el nivel avanzado en la solución ofertada.

7.2 Condiciones Técnicas⁴⁹⁵⁰⁵¹⁵²⁵³⁵⁴⁵⁵⁵⁶⁵⁷⁵⁸⁵⁹⁶⁰

- El servicio provisto por el postor debe ser suministrado desde una plataforma 100% Cloud, administrada y soportada por el proveedor.
- El servicio de Call Center Cloud provisto por el postor, deberá de contar con niveles de disponibilidad que nos permita tener flexibilidad en el crecimiento y despliegue sin importar la locación.
- El sistema de Call Center Cloud debe proporcionar un nivel de operatividad no menor al 99.7% calculado mensualmente, para todos los componentes que formen parte de la plataforma.
- La plataforma de Call Center Cloud debe tener las seguridades necesarias para proteger las comunicaciones entre los dispositivos finales.
- La plataforma debe permitir a los agentes conectarse al sistema de Call Center Cloud desde un navegador web, el cual debe estar soportado por los navegadores más comerciales (Microsoft Edge y Google Chrome).
- La plataforma de Call Center Cloud deberá de soportar los protocolos SIP y códecs estándar del mercado.
- La plataforma de comunicaciones debe permitir la personalización del mensaje de bienvenida, música de espera, así como la adición de mensajes Institucionales.
- La plataforma deberá contar con capacidad de Auto Atendant o IVR, brindando a las llamantes funcionalidades para navegar a través de menús con opciones basadas en DTMF.
- La plataforma debe soportar la asignación de llamadas por medio de estrategias de timbrado a través de sus colas de llamadas.
- El sistema de Call Center Cloud deberá de soportar un mínimo de cuarenta (40) posiciones (Agentes Call Center) los mismos que deberán estar licenciados.
- El proveedor deberá de proporcionar cinco (5) licencias con perfil de supervisor.
- La Solución deberá contar con un sistema de reportería de llamadas entrantes y salientes, con la capacidad de generar archivos Excel o en formato csv; capaz de entregar información histórica de hasta 90 días.
- La plataforma de Call Center Cloud deberá de soportar la grabación de llamadas con una capacidad de almacenamiento como mínimo de dos meses y políticas de autolimpieza.



⁴⁹ Consulta 03, NEW IP SOLUTIONS S.A.C. Rpta: El requerimiento es que la plataforma de Call Center Cloud tenga las seguridades necesarias para proteger las comunicaciones entre los dispositivos finales. La tecnología por utilizar la define el proveedor.

⁵⁰ Consulta 04, NEW IP SOLUTIONS S.A.C. Rpta: El requerimiento que la plataforma debe permitir a los agentes conectarse a los sistemas de Call Center Cloud desde un navegador web, el cual debe estar soportado por los navegadores más comerciales a elección del proveedor, puede ser Microsoft Edge o Google Chrome.

⁵¹ Consulta 07, NEW IP SOLUTIONS S.A.C. Rpta: Se confirma que son necesarios para comunicación interna

⁵² Consulta 05, NEW IP SOLUTIONS S.A.C. Rpta: Por todo el periodo contratado, la Secretaría Técnica puede solicitar al proveedor copia de grabaciones y reportes.

⁵³ Consulta 06, NEW IP SOLUTIONS S.A.C. Rpta: Por todo el periodo contratado, la Secretaría Técnica puede solicitar al proveedor copia de grabaciones y reportes.

⁵⁴ Consulta 08, NEW IP SOLUTIONS S.A.C. Rpta: Confirmado

⁵⁵ Consulta 09, NEW IP SOLUTIONS S.A.C. Rpta: Se confirma que son necesarios para comunicación interna, algunos hacen trabajo remoto.

⁵⁶ Consulta 10, NEW IP SOLUTIONS S.A.C. Rpta: Los KPI's mínimos necesarios son los que se muestran en el TDR, pudiendo aumentar algunos otros de acuerdo a su importancia.

⁵⁷ Consulta 11, NEW IP SOLUTIONS S.A.C. Rpta: Los mínimos necesarios son los que se muestran en el TDR en el perfil del agente.

⁵⁸ Consulta 15, CONVERGIA PERU S.A., Rpta: Tomar en cuenta el plazo de implementación del servicio es de 30 días calendario. No se puede dar una descripción detallada de la estructura lógica del IVR ya que dicha estructura es de propiedad intelectual de la entidad: La información técnica para la implementación se entregará al proveedor ganador de la buena pro.

⁵⁹ Consulta 16, CONVERGIA PERU S.A., Rpta: En el numeral 6 de los TDR se indica el plazo máximo de instalación y configuración del servicio que es de 30 días calendarios.

⁶⁰ Consulta 37, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: En caso que el servicio se vea afectado por causas externas ajenas al Contratista, este debe informar mediante carta a la Unidad de Administración, sustentando con evidencias la causa de fuerza mayor o caso fortuito en el plazo de Ley.

Funcionalidades del sistema de Call Center:

El sistema de Call Center Cloud propuesto por el proveedor deberá de cumplir con las siguientes funcionalidades:

- Administrar colas de llamadas.
- Estrategias de enrutamiento como mínimo:
 - Búsqueda Priorizada
 - Llamar a todos
 - Búsqueda aleatoria
 - Espera más larga
 - Menos tiempo de conversación
 - Menos respondidas
- Devolución de llamadas.
- Transferencia de llamada ciega.
- Transferencia atendida.
- Tiempo de Wrap-up time (tiempo de respiro).
- Reportes mínimos:
 - Estadísticas detalladas (llamadas entrantes, salientes, tiempos de atención, tiempos en cola, etc.).
 - Reporte de llamadas abandonadas en cola.
 - Estadísticas de los Agentes en cola.
 - Historial de inicio de sesión del Agente.
 - Estadísticas de tiempos de SLA (service level agreement)
- Integración del sistema de Call Center del postor con la página web de FONAVI para la atención por chat en vivo.
- Grabación de llamadas.
- Encuesta de satisfacción de usuario:
 - El agente podrá enviar la llamada del usuario hacia la encuesta de satisfacción a través de una transferencia.
 - El sistema deberá de permitir al usuario responder marcando una opción en el rango de 0 a 9.
 - El sistema deberá de permitir al usuario responder marcando 1 para decir SI y 2 para decir NO.
 - Portal web para la revisión y exportación de los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios.
- Perfiles usuarios Web Client:
 - Perfil Supervisor:
 - Modo intervención de llamada, modo interacción con agente y modo escucha.
 - Recepción de notificaciones de las colas por correo electrónico:
 - Notifique al supervisor de las colas por correo electrónico cuando se incumpla el tiempo de SLA.
 - Notifique al supervisor de las colas cuando ocurra un abandono de llamadas en la cola de atención.
 - Panel de monitoreo general:
 - Llamadas en espera.
 - Llamadas atendidas.
 - Llamadas abandonadas.
 - Llamadas totales.
 - Tiempo más largo de espera.
 - Tiempo de espera promedio.
 - Tiempo promedio de conversación.
 - Agentes ocupados.
 - Perfil Agente:
 - Logueo y deslogueo de colas independientes.
 - Dialpad para llamadas manuales salientes.
 - Transferir llamadas.
 - Guardar sus propios contactos.
 - Conferencia tripartita.
 - Chat entre agentes.
 - Video llamada entre agentes.



- La solución deberá ser capaz de integrarse con sistemas externos de bases de datos a través de APIs para la automatización del flujo de atención a los fonavistas a través del IVR.

7.3. Servicio de Instalación

Todo hardware y software instalado, debe ser configurado y probado, antes de ponerse en producción.

7.4. Documentación

El ganador de la buena Pro, al finalizar las actividades de implementación del servicio deberá adjuntar:

- Memoria descriptiva de las actividades realizadas
- Especificaciones técnicas del hardware y software instalado.
- Los manuales de usuario correspondientes, impresos y en medios magnéticos (CD o USB).

7.5. Soporte y niveles de Servicio

El Postor se obliga en el caso falle algún equipo, repararlo y/o reponerlo en un plazo no mayor de cuatro (04) horas.

El Postor debe Garantizar un SOPORTE LOCAL (Perú), con Técnicos Certificado en la Solución Propuesta.

El postor debe garantizar un soporte de Mesa de Ayuda a LA ENTIDAD en la modalidad 24x7x365 con un tiempo máximo de demora en la atención de 30 min.

El soporte técnico CORRECTIVO debe ser brindado durante el periodo del servicio (12 meses) en modalidad 24x7x365 con un tiempo máximo de respuesta de tres (03) horas en sitio, el tiempo será contado a partir de la hora de notificación por parte de LA ENTIDAD.

El Postor se obliga en el caso falle las comunicaciones, en restablecer las mismas en plazo no mayor de dos (02) horas, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, adecuadamente sustentado por el proveedor.

7.6. Garantía.

Los equipos, la instalación y configuración deben contar con garantía vigente durante todo el tiempo de duración del servicio y asegurar los Upgrades a las últimas versiones del producto (sin costo para LA ENTIDAD) conforme estas aparezcan en el mercado. La solución deberá contar también con soporte del fabricante para los casos en que sea necesario.

7.7 Capacitación y entrenamiento⁶¹⁶²⁶³⁶⁴⁶⁵⁶⁶⁶⁷⁶⁸⁶⁹⁷⁰⁷¹

El Postor deberá proporcionar capacitación sobre el uso de los equipos y software de Call Center Cloud, tanto para los agentes, supervisores y usuarios en general.

El lugar donde se realizará las capacitaciones será determinado por la ENTIDAD.

⁶¹ Consulta 12, NEW IP SOLUTION S.A.C. Rpta: Los mínimos necesarios son los que se muestran en el TDR.

⁶² Consulta 38, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: El ganador de la buena pro podrá entregar la documentación requerida en el plazo de Ley.

⁶³ Consulta 39, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Los documentos deben presentarse conforme se indica el numeral 2.5 de las Bases, sección específica.

⁶⁴ Consulta 40, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Se confirma

⁶⁵ Consulta 41, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: El plazo para la reparación o reposición se contabilizará desde que el contratista diagnostique la necesidad del cambio de equipo, dicho plazo de diagnóstico no deberá superar las dos horas.

⁶⁶ Consulta 42, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Se confirma que el tiempo de demora máximo de soporte de mesa de ayuda se contabiliza desde la generación del ticket de atención o similar.

⁶⁷ Consulta 43, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Se confirma que no necesariamente el soporte lo debe brindar un ente denominado Mesa de partes si no la que cumpla la función de brindar soporte independientemente de su denominación.

⁶⁸ Consulta 44, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Se confirma.

⁶⁹ Consulta 45, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Se confirma.

⁷⁰ Consulta 76, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: El plazo para la reparación o reposición se contabilizará desde que el contratista diagnostique la necesidad del cambio de equipo, dicho plazo de diagnóstico no deberá superar las dos horas. Asimismo, el plazo de reponerlo es de no mayor de 4 horas lo cual hace una suma de 6 horas en total.

⁷¹ Consulta 77, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: La capacitación puede ser brindada de manera virtual para los agentes y supervisores en su totalidad las horas necesarias para su completo entendimiento.



8. GENERALES DEL POSTOR⁷²⁷³⁷⁴⁷⁵⁷⁶⁷⁷

- El proveedor debe de tener concesión para el servicio de telefonía fija brindado por el MTC y no deberá de tercerizar el servicio de telefonía.
- El proveedor deberá de tener la capacidad de realizar la portabilidad numérica fija sin cargo adicional.
- El Postor deberá contar con al menos dos (02) personas técnicas certificadas por la marca del sistema de Call Center Cloud en el nivel avanzado, además deberán participar en el proceso de implementación del presente servicio. Para lo cual el Postor deberá enviar una Declaración Jurada confirmando lo anterior.

9. DOCUMENTOS PARA ACREDITAR LOS REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

- EXPERIENCIA DEL POSTOR – Facturación.

Requisitos:

El postor debe tener experiencia de dos veces el valor estimado por la prestación de servicios iguales y similares al objeto de la convocatoria, se considera servicios similares los servicios de Outsourcing de telefonía, Call Center Cloud o en la

implementación y gestión de soluciones de Telefonía Corporativa y Central Telefónica y Soluciones de Comunicación Unificada.

Se aceptará también: Licencias de soluciones de call y contact center, así como servicios de implementación de soluciones de call y contact center.⁷⁸

Acreditación:

Copia simple de contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad por la prestación efectuada; o comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente.

⁷² Consulta 13, NEW IP SOLUTION S.A.C. Rpta: La consulta no tiene sustento respecto a si el permiso de comercialización es suficiente para acreditar la capacidad legal del postor. El postor debe acreditar su capacidad legal según lo indicado en el numeral 8 de los TDR.

⁷³ Consulta 48, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Se confirma.

⁷⁴ Consulta 49, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: En caso la Secretaría Técnica opte por requerir al proveedor ganador de la buena pro mantener el número telefónico, esta cumplirá con los requisitos que establece la Ley de Portabilidad Numérica.

⁷⁵ Consulta 51, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: No se acepta la propuesta

⁷⁶ Consulta 52, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: No se acoge a lo indicado en la consulta. Es necesario contar con el personal requerido para el soporte del servicio.

⁷⁷ Consulta 53, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: El numeral 3.2 de las Bases recogen lo indicado en el numeral 9 del Capítulo III de las Bases (Términos de Referencia), por lo tanto, bastará con considerar lo indicado en el numeral 3.2 de las Bases.

⁷⁸ Consulta 14, NEW IP SOLUTION S.A.C. Rpta: Se aceptará.

10. CONFORMIDAD DEL SERVICIO⁷⁹⁸⁰

La conformidad del servicio será mensual y estará a cargo de la Sub Unidad de Orientación y Registro, de la Unidad de Operaciones, previa presentación de un Informe Ejecutivo de cumplimiento del servicio por parte del ganador de la buena Pro.

El ganador de la buena Pro remitirá los informes ejecutivos mensuales a la Sub Unidad de Orientación y Registro, en los plazos que esta última establezca, los informes presentaran los siguientes entregables, como mínimo:

- Definición del servicio
- Sumario ejecutivo de lo observado en el mes
- Disponibilidad del servicio
- Contabilización de llamadas entrantes y salientes
- Conclusiones y recomendaciones

La Sub Unidad de Orientación y Registro realizará la revisión del mismo y de ser el caso lo aprobará. El informe aprobado será el documento que respaldará el pago del servicio para el periodo que corresponda.

11. FORMA DE PAGO

Será mensual, luego de emitida la conformidad del servicio.

12. GESTIÓN DEL SERVICIO

El Ganador de la buena Pro nombrará a un representante, encargado de coordinar la ejecución del servicio en todos sus extremos.

LA ENTIDAD, nombrará a un representante del área usuaria para coordinar y supervisar la ejecución del servicio.

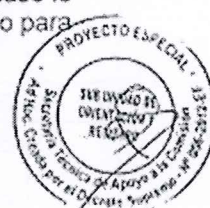
Los representantes de ambas partes se reunirán al inicio de operaciones, y al cierre del mismo; o cuando las partes lo consideren necesario.

13. PENALIDADES

Se ejecutarán según correspondan a la Ley de Contrataciones del Estado.

14. RESPONSABILIDAD DEL GANADOR DE LA BUENA PRO

El contratista es el responsable por la calidad del servicio brindado y por los vicios ocultos del mismo, por un plazo no menor de un año, contado a partir de la conformidad otorgada al final del servicio, conforme al artículo a la Ley de Contrataciones del Estado.



MS

⁷⁹ Consulta 54, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Se acoge con lo indicado en la consulta. Los informes requeridos se entregarán a los 10 días calendarios de cerrado el ciclo de facturación mediante mesa de partes virtual de la Entidad.

⁸⁰ Consulta 55, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Se acoge con lo indicado en la consulta.

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 CALIFICACIÓN⁸¹⁸²

A	CAPACIDAD LEGAL
	HABILITACIÓN
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El proveedor debe tener concesión para el servicio de telefonía fija brindado por el MTC</p> <p><u>Acreditación:</u> Copia simple del documento que acredita la concesión para el servicio de telefonía fija brindado por el MTC.</p>
C	<p>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD⁸³⁸⁴⁸⁵</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 342,672.00 (Trescientos Cuarenta y Dos Mil Seiscientos Setenta y Dos con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</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/ 42,834.00 (Cuarenta y Dos Mil Ochocientos Treinta y Cuatro con 00/100 Soles), por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicios de outsourcing de telefonía, call center cloud y/o en la implementación y gestión de soluciones de telefonía corporativa y central telefónica y soluciones de comunicación unificada.</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 pago⁸⁶, correspondientes a un máximo</p>

⁸¹ Observación 46, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Se acoge parcialmente la observación. El postor debe acreditar su capacidad legal según lo indicado en el numeral 8 de los TDR.

⁸² Consulta 47, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: El postor debe acreditar su capacidad legal según lo indicado en el numeral 8 de los TDR.

⁸³ Consulta 56, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: Se acoge con lo indicado en la consulta.

⁸⁴ Consulta 57, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: La información que presentará el postor para sustentar la experiencia deberá contener de manera clara y precisa el importe contratado.

⁸⁵ Consulta 58, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: No se acoge con lo indicado en la consulta. El servicio consiste en brindar un Call Center que gestione llamadas de usuarios de la Secretaría Técnica, que permita mejorar la atención a dichos usuarios, simplificar operaciones y reducir costos aprovechando las ventajas de la tecnología basada en la nube.

⁸⁶ 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"

de veinte (20) contrataciones.

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

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

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

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso de 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 de que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

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

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

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

Importante

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

Importante

(...)

"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".

- 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.

15

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	
<u>Evaluación:</u> Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor. <u>Acreditación:</u> Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6).	<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>100 puntos</p>

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 Call Center Cloud, que celebra de una parte la *Secretaría Técnica de Apoyo a la Comisión Ad Hoc creada por la Ley N° 29625*, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20547199066, con domicilio legal en [...], representada por [...], identificado con DNI N° [...], y de otra parte [...], con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], inscrita en la Ficha N° [...] Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], debidamente representado por su Representante Legal, [...], con DNI N° [...], según poder inscrito en la Ficha N° [...] Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [...], el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, adjudicó la buena pro de la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2024-OCM/PE-ST.01** para la contratación del servicio de Call Center Cloud, 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 contratar el servicio de Call Center Cloud.

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 PAGO⁸⁷

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en [INDICAR MONEDA], en [INDICAR SI SE TRATA DE PAGO ÚNICO, PAGOS PARCIALES O PAGOS PERIÓDICOS], luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

LA ENTIDAD debe efectuar el pago 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

⁸⁷ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

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 [.....], el mismo que se computa desde [CONSIGNAR SI ES DEL DÍA SIGUIENTE DEL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO, DESDE LA FECHA QUE SE ESTABLEZCA EN EL CONTRATO O DESDE LA FECHA EN QUE SE CUMPLAN LAS CONDICIONES PREVISTAS EN EL CONTRATO PARA EL INICIO DE LA EJECUCIÓN, DEBIENDO INDICAR LAS MISMAS EN ESTE ÚLTIMO CASO].

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.

En el caso que corresponda, consignar lo siguiente:

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

Importante

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

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

Importante

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

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

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

CLÁUSULA DÉCIMA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por [CONSIGNAR EL ÁREA O UNIDAD ORGÁNICA QUE OTORGARÁ LA CONFORMIDAD] en el plazo máximo de [CONSIGNAR SIETE (7) DÍAS O MÁXIMO QUINCE (15) DÍAS, EN CASO SE REQUIERA EFECTUAR PRUEBAS QUE PERMITAN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN] días de producida la recepción.

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

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

CLÁUSULA UNDÉCIMA: 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 DUODÉCIMA: 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 [CONSIGNAR TIEMPO EN AÑOS, NO MENOR DE UN (1) AÑO] año(s) contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PENALIDADES

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

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

Donde:

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

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

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

Importante

De haberse previsto establecer penalidades distintas a la penalidad por mora, incluir dichas penalidades, los supuestos de aplicación de penalidad, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar, conforme el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

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 CUARTA: 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 QUINTA: 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 SEXTA: ANTICORRUPCIÓN

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: 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 OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS⁸⁸⁸⁹

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

⁸⁸ 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).

⁸⁹ Consulta 59, AMERICA MOVIL.PERU S.A.C. Rpta: La solución de controversias se realizará en base a lo dispuesto en el artículo 223 del Reglamento de la Ley de Contrataciones.

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 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: [.....]

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

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

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

"LA ENTIDAD"

"EL CONTRATISTA"

Importante

Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales⁹⁰.

⁹⁰. Para mayor información sobre la normativa de firmas y certificados digitales ingresar a: <https://www.indecopi.gob.pe/web/firmas-digitales/firmar-y-certificados-digitales>

ANEXOS

MS

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2024-PCM/PE-ST.01

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 ⁹¹	Sí	No	
Correo electrónico :			

Autorización de notificación por correo electrónico:

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios⁹²
7. Notificaciones de eventos que surjan durante la ejecución contractual.

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.

⁹¹ 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.

⁹² 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

ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2024-PCM/PE-ST.01

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 ⁹³	Sí		No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ⁹⁴	Sí		No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ⁹⁵	Sí		No	
Correo electrónico :				

Autorización de notificación por correo electrónico:

Correo electrónico del consorcio:

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.

⁹³ 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.

⁹⁴ Ibidem.

⁹⁵ Ibidem.

2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios⁹⁶
7. Notificaciones de eventos que surjan durante la ejecución contractual.

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.



⁹⁶ 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
ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2024-PCM/PE-ST.01
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° 3⁹⁷

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores

ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2024-PCM/PE-ST.01
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 [CONSIGNAR EL OBJETO DE LA CONVOCATORIA], 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.

⁹⁷ Consulta 23, AMERICA MÓVIL PERU S.A.C. Rpta: Bastará con consignar el nombre del servicio "Servicio de Call Center Cloud"

ANEXO N° 4⁹⁸

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores

ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2024-PCM/PE-ST.01
Presente.-

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente procedimiento de selección en el plazo de [CONSIGNAR EL PLAZO OFERTADO].

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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



⁹⁸ Consulta 24, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Rpta: El plazo de prestación del servicio a consignar en el Anexo N° 04 será consignado por el postor, no deberá ser diferente a lo señalado en el numeral 5 del Capítulo III de las Bases.

ANEXO N° 5

PROMESA DE CONSORCIO

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

Señores

ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2024-PCM/PE-ST.01

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° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**

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] [%]⁹⁹

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]₁₀₀

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%¹⁰¹

⁹⁹ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

¹⁰⁰ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

¹⁰¹ Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
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

ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2024-PCM/PE-ST.01
Presente.-

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

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
TOTAL	

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

Importante para la Entidad

- *En caso de procedimientos según relación de ítems, consignar lo siguiente:*
"El postor puede presentar el precio de su oferta en un solo documento o documentos independientes, en los ítems que se presente".
- *En caso de contrataciones que conllevan la ejecución de prestaciones accesorias, consignar lo siguiente:*
"El postor debe detallar en el precio de su oferta, el monto correspondiente a la prestación principal y las prestaciones accesorias".

Incluir o eliminar, según corresponda



ANEXO N° 7
DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES PARA LA
APLICACIÓN DE LA EXONERACIÓN DEL IGV

Señores

ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2024-PCM/PE-ST.01
Presente.-

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

- 1.- Que el domicilio fiscal de la empresa¹⁰² se encuentra ubicada en la Amazonía y coincide con el lugar establecido como sede central (donde tiene su administración y lleva su contabilidad);
- 2.- Que la empresa se encuentra inscrita en las Oficinas Registrales de la Amazonía (exigible en caso de personas jurídicas);
- 3.- Que, al menos el setenta por ciento (70%) de los activos fijos de la empresa se encuentran en la Amazonía; y
- 4.- Que la empresa no presta servicios fuera de la Amazonía.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

¹⁰² En el artículo 1 del "Reglamento de las Disposiciones Tributarias contenidas en la Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía" se define como "empresa" a las "Personas naturales, sociedades conyugales, sucesiones indivisas y personas consideradas jurídicas por la Ley del Impuesto a la Renta, generadoras de rentas de tercera categoría, ubicadas en la Amazonía. Las sociedades conyugales son aquellas que ejerzan la opción prevista en el Artículo 16 de la Ley del Impuesto a la Renta."

[Handwritten signature]

ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2024-PCM/PE-ST.01
Presente.-

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

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / OIS / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ¹⁰³	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ¹⁰⁴	EXPERIENCIA PROVENIENTE ¹⁰⁵ DE:	MONEDA	IMPORTE ¹⁰⁶	TIPO DE CAMBIO VENTA ¹⁰⁷	MONTO FACTURADO ACUMULADO ¹⁰⁸
1										
2										
3										
4										

¹⁰³ 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.

¹⁰⁴ 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.

¹⁰⁵ 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".

¹⁰⁶ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

¹⁰⁷ 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.

¹⁰⁸ Consignar en la moneda establecida en las bases.

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP 103	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO 104	EXPERIENCIA PROVENIENTE 105 DE:	MONEDA	IMPORTE 106	TIPO DE CAMBIO VENTA 107	MONTO FACTURADO ACUMULADO 108
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

15

ANEXO N° 9

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

Señores

**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2024-PCM/PE-ST.01**

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



ANEXO N° 10

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

Señores
ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2024-PCM/PE-ST.01
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



Importante

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

ANEXO N° 10

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

Señores

**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2024-PCM/PE-ST.01
Presente.-**

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 11

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

Señores

ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2024-PCM/PE-ST.01
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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



ANEXO N° 12

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

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

Señores

**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2024-PCM/PE-ST.01
Presente.-**

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Proyecto Especial "Secretaría Técnica de Apoyo a la
Comisión Ad Hoc creada por el Decreto Supremo N°
006-2012-EP"

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

ACTA DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Primera Convocatoria

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 006-2024-PCM/PE-ST.01

CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER CLOUD

En la ciudad de Lima, siendo las 09:00 horas del día miércoles 05 de febrero de 2025, el Órgano Encargado de las Contrataciones de la Secretaría Técnica de Apoyo a la Comisión Ad Hoc creada por la Ley N° 29625, representado por la Sra. Mary Salvador Salazar, jefa de la Sub Unidad de Logística y Archivo, en la fecha establecida en el calendario del procedimiento de selección AS N° 006-2024-PCM/PE-ST.01 "Contratación del servicio de Call Center Cloud", procede a absolver las consultas y/o observaciones presentadas por los participantes: AMERICA MOVIL PERU S.A.C., CONVERGIA PERU S.A. y NEW IP SOLUTIONS S.A.C.

A continuación, se procede a absolver las consultas y/o observaciones plasmándolas en un pliego absolutorio en Formato del pliego de absolución de consultas y observaciones de acuerdo con el Anexo adjunto.

Acuerdo:

Aprobar el pliego absolutorio de consultas y/o observaciones de acuerdo con el Anexo adjunto.

Siendo las 09:30 horas, en señal de conformidad se suscribe la siguiente.

Mary Salvador Salazar
Órgano Encargado de las
Contrataciones

ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Nº Orden	RUC/Código	Nombre e Razón Social	Tipo Formulación	Especificación	Numeral	Literal	Página	Consulta u Observación	Artículo y norma que se vulnera a el caso de observación	Respuesta	Fecha y Hora de Envío	Fecha y Hora de Recibo	Estado del
1	20601346022	NEWIP SOLUTIONS S.A.C.	Consulta	Específica	7	7.1	20	Entendiéndose que la necesidad es un sistema de callcenter para la atención telefónica, no sería necesario el soporte para chat y webchat. Confirma que no es necesario soporte para chat en vivo y webchat.	Se confirma que son necesarios para comunicación interna	2025-01-02 15:56:41	2025-01-02 15:42:44	Enviado	
2	20601346022	NEWIP SOLUTIONS S.A.C.	Consulta	Específica	7	7.1	20	Confirmar que se requiere almacenamiento de grabaciones y reportes por todo el periodo contratado (12 meses).	Por todo el periodo contratado, la Secretaría Técnica puede solicitar al proveedor copia de grabaciones y reportes.	2025-01-02 15:59:41	2025-01-02 15:43:26	Enviado	
3	20601346022	NEWIP SOLUTIONS S.A.C.	Consulta	Específica	7	7.2	21	Para asegurar la seguridad en la operación de los usuarios, confirmar que se requiere autorización de acceso para el acceso a todos los datos en la plataforma de atención de manera obligatoria.	El requerimiento es que la plataforma de Call Center Cloud tenga las seguridades necesarias para proteger las comunicaciones entre los dispositivos finales. La tecnología a utilizar la define el proveedor.	2025-01-02 15:56:41	2025-01-02 15:44:30	Enviado	
4	20601346022	NEWIP SOLUTIONS S.A.C.	Consulta	Específica	7	7.2	21	Confirmar que se requiere que la plataforma soporte tecnología Virtual para la conexión de los agentes.	El requerimiento es que la plataforma de Call Center Cloud tenga las seguridades necesarias para proteger las comunicaciones entre los dispositivos finales. La tecnología a utilizar la define el proveedor.	2025-01-02 15:56:41	2025-01-02 15:45:11	Enviado	
5	20601346022	NEWIP SOLUTIONS S.A.C.	Consulta	Específica	7	7.2	21	Confirmar que se requiere historial de reportes por todo el periodo contratado (12 meses).	Por todo el periodo contratado, la Secretaría Técnica puede solicitar al proveedor copia de grabaciones y reportes.	2025-01-02 15:56:41	2025-01-02 15:46:24	Enviado	
6	20601346022	NEWIP SOLUTIONS S.A.C.	Consulta	Específica	7	7.2	21	Confirmar que se requiere almacenamiento de grabación de llamadas por todo el periodo contratado (12 meses).	Por todo el periodo contratado, la Secretaría Técnica puede solicitar al proveedor copia de grabaciones y reportes.	2025-01-02 15:56:41	2025-01-02 15:47:22	Enviado	
7	20601346022	NEWIP SOLUTIONS S.A.C.	Consulta	Específica	7	7.2	22	Considerando que el requerimiento hace referencia a un sistema de callcenter para atención telefónica, confirmar que no es necesario atención por chat en vivo.	Se confirma que son necesarios para comunicación interna	2025-01-02 15:56:41	2025-01-02 15:48:43	Enviado	
8	20601346022	NEWIP SOLUTIONS S.A.C.	Consulta	Específica	7	7.2	22	Confirmar que se requiere supervisión de agentes en las siguientes modalidades: Escucha telefónica, soporte telefónico, intervención telefónica y supervisión de monitor del agente.	Confirmado	2025-01-02 15:56:41	2025-01-02 15:50:12	Enviado	
9	20601346022	NEWIP SOLUTIONS S.A.C.	Consulta	Específica	7	7.2	22	Confirmar que no es necesario el chat ni video entre agentes considerando que los agentes se encuentran presencialmente en las oficinas de la entidad.	Se confirma que son necesarios para comunicación interna, algunos pueden trabajo remoto.	2025-01-02 15:56:41	2025-01-02 15:51:05	Enviado	
10	20601346022	NEWIP SOLUTIONS S.A.C.	Consulta	Específica	7	7.2	22	Confirmar que en el menor tiempo real de la campaña se requiere KPIs importantes de gestión como TAC, TMR, Nivel de Servicio, Límite de llamadas en espera, Límite de llamadas en espera, Límite de llamadas en espera, etc. como mínimo para dar soporte para clientes.	Los KPIs mínimos necesarios son los que se muestran en el TCR, pudiendo aumentar algunos otros de acuerdo a su importancia.	2025-01-02 15:56:41	2025-01-02 15:52:17	Enviado	
11	20601346022	NEWIP SOLUTIONS S.A.C.	Consulta	Específica	7	7.2	22	Confirmar que en la consola de agente se requiere también correos de Llamadas en Espera (de las 8 a las 18 horas) y como el total de llamadas atendidas en el día.	Los mínimos necesarios son los que se muestran en el TCR en el punto del agente.	2025-01-02 15:56:41	2025-01-02 15:53:26	Enviado	
12	20601346022	NEWIP SOLUTIONS S.A.C.	Consulta	Específica	7	7.7	22	Confirmar que como parte de la capacitación se debe incluir certificación oficial de la solución de callcenter brindada para todos los participantes.	Los mínimos necesarios son los que se muestran en el TCR.	2025-01-02 15:56:41	2025-01-02 15:54:14	Enviado	
13	20601346022	NEWIP SOLUTIONS S.A.C.	Consulta	General	8	8	23	Considerando que la lista de proveedores con capacidad para el servicio de atención al cliente por el MTC es muy reducida y que el fin principal de la contratación es el sistema de callcenter, agradecer confirmar que se aceptan proveedores con capacidad de comunicación por el Sistema de Transmisión y Comunicación.	La consulta no tiene sustento respecto a si el permiso de contratación es suficiente para acreditar la capacidad legal del proveedor. El proveedor debe acreditar su capacidad legal según lo indicado en el numeral 8 de los TCR.	2025-01-02 15:56:41	2025-01-02 15:55:46	Enviado	
14	20601346022	NEWIP SOLUTIONS S.A.C.	Consulta	General	9	9	23	Agradecemos confirmar que se aceptan servicios relacionados como Licencias de soluciones de call y contract center, así como servicios de implementación de soluciones de call y soporte técnico.	Se respalda.	2025-01-02 15:56:41	2025-01-02 15:55:46	Enviado	

MS

ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Nro. Orden	RUC/Código	Nombre o Razón Social	Tipo Formulación	Sección	Numeral	Literal	Página	Consulta u Observación	Artículo y norma que se vulnera en el caso de observación	Respuesta	Fecha y hora de Emisión	Fecha y hora de recepción	Estado del Registro
15	2020220774	CONVERGENCIA PERU S.A.	Consulta	Especifico	7.2	7.2	22	<p>Con relación al requerimiento establecido en los términos de referencia, específicamente el punto 7.2 de la ley 22, se refiere:</p> <p>"La solución deberá ser capaz de integrarse con sistemas externos de bases de datos a través de API para la automatización del flujo de información y los procesos a través del IFR."</p> <p>Se solicitan, de hacer cumplir las siguientes acciones:</p> <p>Elaboración del IFR: Favor de proporcionar una descripción detallada de la estructura y lógica del IFR que deberá integrarse, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Características de entrada y salida de información. Detalle de los procesos del flujo y flujos asociados. Continuar a la resolución funcional de Tarea o Voz (Task-Speech, TTS) para la lectura dinámica de información atendida de las bases de datos. <p>Atención del Cliente: Indicar si el desarrollo e implementación de la automatización del IFR debe ser completamente soportado y validado como punto de los entregables incluidos para la descripción de la solución, o si se manejará como una actividad posterior bajo los acuerdos de soporte técnico, con un acuerdo de fe.</p> <p>Especificaciones Técnicas de Integración:</p> <p>Proporcionar la integración con las bases de datos una manera concreta directa (indicando los métodos recomendados, como SQL Server, MySQL, PostgreSQL, etc.) o si se realizará exclusivamente mediante API.</p> <p>Indicar los requisitos de actualización y protocolos de comunicación esperados (e.g., REST, SOAP, etc.).</p> <p>Tiempos de Desarrollo: Considerando que la complejidad y el tamaño del IFR pueden impactar significativamente los tiempos de implementación, agradeceremos se indiquen plazos estimados para cada etapa del desarrollo del IFR (análisis, diseño, pruebas e implementación).</p> <p>Se solicita claridad en los plazos localmente establecidos, dado que, en función de la dimensión del IFR, los tiempos podrían ser ajustados a lo propuesto.</p> <p>Por lo que en caso de que el desarrollo del IFR requiera mayor esfuerzo técnico o tiempo del previsto, sugerimos que dicho comportamiento sea manejado como una actividad dentro del soporte técnico, con un alcance claramente definido, para no comprometer los plazos generales del proyecto.</p>		Tome en cuenta el plazo de implementación del servicio de 03 30 días calendario. No se puede dar una descripción detallada de la estructura lógica del IFR ya que dicha estructura es de propiedad intelectual de la entidad. La información necesaria para la implementación se entregará al proveedor ganador de la buena pro.	2025-01-03 20:42:00	2025-01-03 20:42:00	Enviado
16	2020220774	CONVERGENCIA PERU S.A.	Consulta	Especifico	7.2	7.2	22	<p>Favor de indicar cuáles son los tiempos para la entrega y activación del proyecto ya que esto no se especifica en el IFR, adicional indicar si dichas tareas conllevan la entrega del desarrollo del IFR automatizado.</p>		En el numeral 6 de los TOR se indica el plazo máximo de instalación y configuración del módulo que es de 30 días calendario.	2025-01-03 20:42:00	2025-01-03 20:42:00	Enviado
17	2020220774	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Especifico	CAP 1 Y 2			<p>Según lo establecido en el numeral 6.2 de la sección VI, Disposiciones Generales de la Directiva N° 008-2019-PCM/STC, se considera que las observaciones a las consultas y/o observaciones no se encuentran motivadas cuando la entidad se limita a señalar en el ítem 5 como: "Cada vez que se establece en las Bases". El ítem 5 establece la responsabilidad de formular el requerimiento "ante el ítem 5 de la ley, en función de la información, solicitudes y la entidad confirmará que todos los requerimientos que tiene a las consultas y observaciones que afectan los procedimientos de contratación de la entidad se encuentran sujetos a los principios que rigen la contratación pública, que a su vez podrá verse en una declaración por parte de los participantes.</p>		La actualización de las consultas están debidamente motivadas.	2025-01-03 21:17:34	2025-01-03 20:42:00	Enviado

165

165

WS

58

ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Nro. Orden	RUC/Código	Nombre o Razón Social	Tipo Formulario	Sección	Número	Literal	Página	Consulta u Observación	Artículo y norma que se vincula a el caso de observación	Respuesta	Fecha y Hora de Envío	Fecha y Hora de recepción	Estado del Registro
27	20467534026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Observación	Específica	2.4	a	17	Solicitamos confirmar que en la Cartaanza de Garantias de los proveedores del contrato se menciona la ley 29625, PCM-Secretaría Técnica de Apoyo a la Comisión Ad Hoc Creada por la Ley 29625, la remediadora del proceso adjudicatada en el SEACE: AS-SO-03024-PCMAPE-ST-01-1, y la denominación del objeto del proceso que figura en el SEACE: SERVIDIO DE CALL CENTER CLOUD.	Los datos a consignar están en el numeral 1.1. En el caso de la Cartaanza de Garantias, de la Sección Específica.	2024-01-03 21:17:54	2024-01-03 22:53:46	Enviado	
28	20467534026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	2.4	a	17	Una vez finalizado el contrato, solicitamos a la Entidad presentar el plan de trabajo del cual derivará la ejecución de los compromisos que haya sido presentada en cumplimiento del requerimiento solicitado en las Bases.	La devolución de la garantía de cumplimiento se realizará en un breve plazo, una vez que se haya agotado el proceso de liquidación por parte del proveedor.	2024-01-03 21:17:54	2024-01-03 20:54:03	Enviado	
29	20467534026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	2.4	j	18	Se solicita que la información de estos servicios en el literal j del numeral objeto de observación, contenga la misma información que el detalle de precios unitarios consignados en el literal f). En ese sentido, se requiere en primer lugar de estos dos documentos debidos ser presentados, con la finalidad de no haber dos documentos distintos con el mismo contenido.	En el primer acápite de la nota importante, del anexo 6 "Detalle de la Oferta" se establece la obligación de poder presentar de la buena pro de presentar el detalle de precios unitarios. En el presente caso, la unidad de medida del precio unitario es "minuto". En lo que se refiere a la estructura de costos, en la referencia 10, de la página 18, se indica que se requiere de los datos de los costos de los servicios que comprende la oferta, en el presente caso no aplica.	2024-01-03 21:17:54	2024-01-03 20:54:33	Enviado	
30	20467534026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	2.4	f	18	En base a la consulta anterior, solicitamos a la Entidad que el documento que ella está presentando en formato Excel.	En formato Excel.	2024-01-03 21:17:54	2024-01-03 20:55:35	Enviado	
31	20467534026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	2.6	-	19	Solicitamos confirmar que la oferta de los servicios que están a cargo del contratista a ser presentada será la de cargo de los servicios de apoyo correspondientes, siendo que el informe del proveedor no es necesario, debido a la conformidad de la información solicitada, debido a ser adjunto al expediente del caso por la misma entidad no siendo necesario que el contratista presente este no en el que los servicios se detallan en el Anexo 6.	En el Anexo 6.	2024-01-03 21:17:54	2024-01-03 20:55:57	Enviado	
32	20467534026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	2.6	-	19	Solicitamos a la Entidad confirmar que aceptará el caso de facturación que la entregue al gestor operador de la Bases Pro, el cual será el más cercano a la fecha de ejecución del servicio.	El proveedor del servicio, debe consignar, en su factura el periodo del servicio.	2024-01-03 21:17:54	2024-01-03 20:56:14	Enviado	
33	20467534026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	2.6	-	19	Solicitamos a la Entidad confirmar que una vez finalizado el proceso contractual, en un plazo máximo de 20 días hábiles desde que se requiera por el contratista presentarse a la dirección del total de los servicios que le ha de pagar los servicios a la institución bajo cualquier modalidad dentro a la venta (incluyendo equipos, accesorios, routers, switches y/o cualquier otro de propiedad del Contratista) en caso de que el proveedor no cumpla con los requisitos de calidad de los servicios, el proveedor deberá asumir el costo de los mismos de acuerdo al monto que brinde el contratista en sus memorandos.	La entidad solicita una solución técnica, en caso, no será requerida la devolución de los equipos, puesto que ellos son en el caso de operaciones del proveedor.	2024-01-03 21:17:54	2024-01-03 20:56:23	Enviado	
34	20467534026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	2.6	-	19	Solicitamos que continúe que, para la imputación de responsabilidades por la ejecución de los servicios en los equipos, se eviten problemas de pago de los equipos de telecomunicaciones o que se evite la pérdida de los equipos, para lo cual se debe presentar el detalle de los equipos y su valor, para que la Entidad, antes que de comprometer que el contratista debe presentar los equipos por el caso de que los equipos no estén en el momento de la entrega, para la Entidad que se debe presentar en el momento de la entrega.	La entidad solicita una solución técnica, en caso, no será requerida la devolución de los equipos, puesto que ellos son en el caso de operaciones del proveedor.	2024-01-03 21:17:54	2024-01-03 20:56:27	Enviado	
35	20467534026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	3.1	-	20	En el presente caso, el "Proveedor" debe cumplir y presentar una serie de obligaciones. Al momento de la entrega de los equipos, el proveedor debe presentar el detalle de los equipos y su valor, para que la Entidad, antes que de comprometer que el contratista debe presentar los equipos por el caso de que los equipos no estén en el momento de la entrega, para la Entidad que se debe presentar en el momento de la entrega.	Tomar en cuenta que al momento de la POSTCORT se debe referir a las obligaciones que se refieren al proveedor que cumple el gestor de la buena pro que realiza a satisfacer el Contratista.	2024-01-03 21:17:54	2024-01-03 20:57:20	Enviado	
36	20467534026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	7.1	-	22	Solicitamos a la Entidad confirmar que la oferta de los servicios que están a cargo del contratista a ser presentada será la de cargo de los servicios de apoyo correspondientes, siendo que el informe del proveedor no es necesario, debido a la conformidad de la información solicitada, debido a ser adjunto al expediente del caso por la misma entidad no siendo necesario que el contratista presente este no en el que los servicios se detallan en el Anexo 6.	15,000 minutos a los servicios móviles y 100 minutos a los servicios fijos mensuales/mes.	2024-01-03 21:17:54	2024-01-03 20:58:05	Enviado	
37	20467534026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	7.2	-	23	En relación al porcentaje de disponibilidad, solicitamos a la Entidad confirmar que el servicio podrá verse afectado por causas externas ajenas al proveedor, suponiendo en el caso la afectación del servicio deberá ser reportada a las entidades de acuerdo con las que cuenta el Contratista, a fin de darle la atención correspondiente, en que ello genere la aplicación de las reglas post-cort.	En caso que el servicio se vea afectado por causas externas ajenas al Contratista, este debe informar mediante correo a la Unidad de Administración, actualizando con actualizada la causa de fuerza mayor o caso fortuito en el plazo de Ley.	2024-01-03 21:17:54	2024-01-03 20:58:45	Enviado	

MS

MS

ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Nº. Orden	RUC/Código	Nombre o Razón Social	Tipo Formulación	Sección	Número	Literal	Página	Consulta u Observación	Acción y norma que se aplicará en el caso de observación	Respuesta	Fecha y Hora de Emisión	Fecha y Hora de registro	Estado del Registro
38	20487534206	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Especial	7.4	-	23	Solicitemos a la Entidad que se abra el Principio de Transparencia, donde resulte necesario emitir una opinión y se presente la documentación requerida en el plazo de 10 días calendario posteriores al inicio del servicio.	El contenido de la consulta no podrá entorpecer la documentación requerida en el plazo de 10 días.	Se confirma.	2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:03:20	Enviado
39	20487534206	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Especial	7.4	-	23	Solicitemos a la Entidad que se abra el Principio de Vigilancia Tecnológica, toda documentación incluyendo los materiales, pueda ser entregada en modo de partes vitales.	Las documentaciones deben presentarse conforme al numeral 2.5 de las Bases, sección específica.	Se confirma.	2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:03:24	Enviado
40	20487534206	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Especial	7.5	-	23	Solicitemos a la Entidad confirmar que el tiempo de atención de cualquier tipo de alerta será contemplado a partir de la generación de un ticket de atención, luego de producido el incidente, para de este modo facilitar al seguimiento de la falla respectiva.	Se confirma.	Se confirma.	2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:03:50	Enviado
41	20487534206	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Especial	7.5	ter párrafo	23	Solicitar a la Entidad confirmar que el tiempo de plazo para la reparación será desde que comienza el diagnóstico la necesidad del cambio de equipo.	El plazo para la reparación o necesidad se tomará desde que se constata la necesidad del cambio de equipo, dicho plazo de diagnóstico no deberá superar las dos horas.	Se confirma.	2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:03:23	Enviado
42	20487534206	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Especial	7.5	ter párrafo	23	Solicitemos a la Entidad confirmar que el tiempo máximo de duración al que hacen referencia, se refiere a la generación de ticket de atención.	Se confirma que el tiempo de duración máximo de soporte de inicio de ayuda se constata desde la generación del ticket de atención.	Se confirma.	2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:03:44	Enviado
43	20487534206	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Especial	7.5	ter párrafo	23	Solicitemos a la Entidad confirmar que el soporte técnico 24/7/24/7 será mediante los canales de atención con los que cuenta el Call Center, no siendo excluyente el servicio Mesa de Ayuda.	Se confirma que no se excluye el soporte técnico 24/7/24/7 en esta duración para el caso de que se cumpla la función de brindar soporte especializado de la centralización.	Se confirma.	2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:03:07	Enviado
44	20487534206	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Especial	7.5	-	23	Solicitemos se confirme que para la inscripción de responsabilidades por la prestación de servicios en el servicio (soporte, calidad y disponibilidad del servicio), se evaluará preliminarmente si está debidamente actualizado el contrato a ser evaluado, siendo que se comprometa que la entidad correspondiente fue informada por la Entidad o por un hecho ajeno a las partes (como fraude o fuerza mayor), no se generará ningún tipo de penalidad en contra del Contratista si se la inscribirá según lo establecido.	Se confirma.	Se confirma.	2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:03:23	Enviado
45	20487534206	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Especial	7.7	-	23	Con la finalidad de no subestimar labores, se solicita a la entidad confirmar que las capacitaciones serán documentadas durante la ejecución contractual, dentro del horario de oferta.	Se confirma.	Se confirma.	2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:03:40	Enviado
46	20487534206	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Observación	Especial	8	-	23	De acuerdo a lo indicado en las Bases Adjudicatarias el postor debe hacer constancia para el servicio de Internet (ya brindado por el MTC). Sobre el particular, se debe precisar que de acuerdo a lo establecido en el numeral 2.2 de las Bases Adjudicatarias el postor debe presentar para la contratación de servicios en general, aprobada mediante Resolución N° 001-2019-OSCECO, se debe incluir el requisito de calificación referido a la inscripción de responsabilidades en el registro de proveedores y comunicados (MTC) y la copia de los certificados de inscripción de responsabilidades a la entidad adjudicadora económica madre de la contratación. En ese sentido, consideramos que se está haciendo referencia a la inscripción de responsabilidades del Estado al no estar en la mencionada sección documental referida a la inscripción de la inscripción de responsabilidades para brindar el servicio de Internet, solicitamos a la Entidad que se informe al postor para que presente la documentación requerida en el plazo de 10 días calendario posteriores al inicio del servicio, a efectos de evitar la emisión de cualquier tipo de penalidad.	Se acepta parcialmente la observación. El postor debe acreditar su capacidad legal según lo indicado en el numeral 8 de las Bases.	Se confirma.	2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:03:38	Enviado
47	20487534206	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	General	8	-	23	En caso la observación anterior sea atendida, solicitamos confirmar que la acreditación de la habilitación legal también podrá ser sustentada presentando uno de los siguientes documentos: i) Copia de la habilitación vigente emitida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) y la copia de los certificados de inscripción de responsabilidades a la entidad adjudicadora económica madre de la contratación de servicios de valor añadido a la copia de OSCECO del MTC, debido a que en caso no se pueda evidenciar nuestra habilitación para brindar el servicio requerido.	El postor debe acreditar su capacidad legal según lo indicado en el numeral 8 de las Bases.	Se confirma.	2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:03:00	Enviado
48	20487534206	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Especial	8	VR 2	23	Solicitemos confirmar que en caso de cualquier eventualidad, la atención del servicio dependerá de la coordinación externa de acuerdo a lo establecido.	Se confirma.	Se confirma.	2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:03:24	Enviado

MS

168

PS

Nº. Orden	RUC/Código	Nombre e Razón Social	Tipo Formulario	Sección	Número	Uso	Página	Consiste u Observación	Artículo y Norma que se vulnera o no se observó	Respuesta	Fecha y Hora de Envío	Fecha y Hora de Recibo	Estado
49	2046734026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	8	VIR 2	23	Consiste u Observación Se solicitan pruebas que para efectos de la portabilidad numérica que pudiere requerir la Entidad cubra las condiciones y requisitos establecidos en la Ley de Portabilidad Numérica - Ley N° 29848 (Decreto de Urgencia 041), así como a todas las compañías de telefonía fija, y se solicita a las partes involucradas en la causa norma. En ese sentido, solicitamos confirmar que para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley de Portabilidad Numérica, la Entidad debe proporcionar el soporte jurídico de la buena praxis de las partes involucradas, teniendo en cuenta la siguiente información de contacto: 1. Ubicación de líneas a portar con sus respectivos números y servicios. 2. Condiciones de no adeudo emitido por el operador actual. 3. Último recibo de pago de cada línea recibida. 4. Voucher de pago de cada línea recibida. 5. Formato de Portabilidad firmado.	Artículo 1 de la Ley de Portabilidad Numérica - Ley N° 29848	En caso la Secretaría Técnica solicite por requerir el proveedor gestor de la buena praxis mantener el número su objeto, este cumplirá con los requisitos que establece la Ley de Portabilidad Numérica.	2025-01-03 21:17:54 0	2025-01-03 21:53:51 0	Enviado
50	2046734026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	8	VIR 3	23	De acuerdo a lo indicado en las Bases Administrativas, se requiere que el poder notario en su última Declaración Jurada que certifique que el Poder consta con al menos diez (10) potestados firmados, certificados por la mesa del Subjefe de Calle César Córdova en el local señalado. En el particular, se debe precisar que de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.4.1.1. de las Bases Administrativas, se debe precisar que la autorización de servicios en general, aprobada mediante Decreto N° 201-2019-03-00000, modificada por la Resolución N° 004-2022-03-00000, se encuentra comprendida en la Ordenación Jurídica de Cumplimiento de los Tempos de Referencia (Artículo N° 35) y que, por tanto, no afectan la información adicional a dicho documento. En ese sentido, recomendamos que se anote la información de la normativa de cumplimiento del Estado al respecto la referida Declaración Jurada, solicitando a la Entidad elevar el documento requerido, a efectos de validar la veracidad real del procedimiento de selección.	Artículo 3.4.1.1 de las Bases Administrativas	Se acoge con lo indicado en la declaración, se eleva declaración Jurada del notario a través del sistema de gestión de documentos.	2025-01-03 21:17:54 0	2025-01-03 21:53:44 0	Enviado
51	2046734026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	8		23	En caso la autorización anterior no sea otorgada y con la finalidad de no sobrecargar la oferta, solicitamos a la Entidad confirmar que se podrá solicitar como número con un personal como especialista en sistemas de call center, el cual tendrá como mínimo el grado de Bachiller, convalidado con años de experiencia. Asimismo, el certificado de la marca podrá ser como número de marca básica.	No se acepta la propuesta	No se acepta la propuesta	2025-01-03 21:17:54 0	2025-01-03 21:53:44 0	Enviado
52	2046734026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	8		23	Solicitamos a la Entidad confirmar que el personal requerido en el presente numeral participará de las y actividades en la etapa de implementación.	No se acepta la propuesta	No se acepta la propuesta	2025-01-03 21:17:54 0	2025-01-03 21:53:44 0	Enviado
53	2046734026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	8		23	Solicitamos a la Entidad confirmar el presente numeral considerando que la experiencia del Puesto ya se encuentra detallada en la página 2.2. O en su defecto explicar que la experiencia de los candidatos será únicamente considerada de acuerdo a lo indicado en el numeral 2.2.2.	El numeral 2.2 de las Bases requiere la indicación en el numeral 3 del Capítulo II de las Bases (Temas de Referencia), por lo tanto, tendrá como condición de aceptación el numeral 3.2 de las Bases.	El numeral 2.2 de las Bases requiere la indicación en el numeral 3 del Capítulo II de las Bases (Temas de Referencia), por lo tanto, tendrá como condición de aceptación el numeral 3.2 de las Bases.	2025-01-03 21:17:54 0	2025-01-03 21:53:44 0	Enviado
54	2046734026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	10		24	Solicitamos a la Entidad que en el artículo 4 del Principio de Transparencia, donde se indica que se deberá publicar la información y los datos de los requerimientos, se precise que los informes requeridos se entregarán a los 10 días hábiles de recibido el pago de la información mediante remita de partes por correo electrónico.	Se acoge con lo indicado en la consulta. Los informes requeridos se entregarán a los 10 días hábiles de recibido el pago de la información mediante remita de partes por correo electrónico.	Se acoge con lo indicado en la consulta. Los informes requeridos se entregarán a los 10 días hábiles de recibido el pago de la información mediante remita de partes por correo electrónico.	2025-01-03 21:17:54 0	2025-01-03 21:53:44 0	Enviado
55	2046734026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	12		24	Solicitamos a la Entidad confirmar que en un plazo de hasta tres (3) días hábiles del perfeccionamiento del contrato, se informará al Comité de Selección los siguientes datos del representante de la Entidad para la contratación: Nombre completo, teléfono, correo electrónico, CNI, Cargo y área a la que pertenece. Esto con la finalidad de facilitar la comunicación entre ambas partes.	Se acoge con lo indicado en la consulta	Se acoge con lo indicado en la consulta	2025-01-03 21:17:54 0	2025-01-03 21:53:44 0	Enviado

115

62

ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Nº. Orden	RUC/Código	Nombre o Razón Social	Tipo Formulación	Sección	Número	Límite	Página	Consulta u Caracterización	Actuación y Norma que se violó en el caso de observación	Resolución	Fecha y Hora de Emisión	Fecha y Hora de Registro	Estado del Registro
63	20467534026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	7.1		20	De la sección Integral de las Bases, se valora que la entidad solicita 02 Junctions 5G de las cuales se puede instalar una terminal principal de 2G conector para el servicio de voz y datos y una de las cuales se puede instalar una terminal secundaria de 2G conector para el servicio de voz y datos. En la cual deberá tener una computadora automática y un servicio de mantenimiento. En una versión, con la finalidad de que el personal pueda acceder a la red de datos de la entidad, se solicita a la entidad confirmar la cantidad de terminales para la siguiente terminal. Asimismo, confirmar que las antenas que serán cargadas a la computadora automática serán proporcionadas por la entidad.	Los TDS establecen los requerimientos técnicos mínimos para el servicio de voz y datos. Si el personal en su solicitud requiere de tecnología adicional, debe considerarla.	2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:11:50	Enviado	
64	20467534026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	7.1		20	Según el principio de transparencia y con la finalidad de poder dimensionar la oferta, se solicita a la entidad confirmar que la cantidad de terminales requeridas serán mínimas a 40 terminales operando en 02 unidades para agentes y 5 unidades para usuarios de Call Center.	Se confirma y se acepta la observación.	2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:11:53	Enviado	
65	20467534026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	7.1		20	Se solicita a la entidad confirmar la cantidad de terminales que se deberá grabar con la finalidad de dimensionar el equipamiento correspondiente.	Se confirma las grabaciones de llamadas con capacidad como mínimo para dos meses de grabación.	2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:12:14	Enviado	
66	20467534026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	7.1		20	Se solicita a la entidad confirmar que la plataforma deberá contar con las funcionalidades mencionadas desde la fecha inicial de servicio.	El servicio inicia al día siguiente de la culminación de la instalación y configuración de los servidores a partir de la fecha fijada entre las partes, según la fecha de inicio de la LDC.	2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:12:36	Enviado	
67	20467534026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	7.1		20	Con la finalidad de tener claridad en el requerimiento y poder dimensionar de manera correcta la oferta, se solicita a la entidad confirmar que las antenas deberán ser de tipo 5G y deberán tener un puerto USB para poder conectarlos a una computadora con capacidad de 16GB de memoria RAM y 128GB de almacenamiento.	Los servicios telefónicos serán conectados a PC y/o laptops mediante puertos USB.	2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:12:59	Enviado	
68	20467534026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	7.1		21	Se solicita a la entidad confirmar que, como mínimo, se deberá proporcionar la misma cantidad de terminales por la marca de la solución a utilizar a fin de garantizar la interoperabilidad de la marca en el país.	Se confirma.	2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:13:24	Enviado	
69	20467534026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	7.1		21	Se solicita a la entidad confirmar que cuando se base referencial a personal enfocado al personal técnico requerido en el numeral 8 de las Bases de la oferta.	Se confirma.	2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:13:46	Enviado	
70	20467534026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	7.2		21	Se solicita a la entidad confirmar que se permitirá que el servicio pueda incorporar hasta 10 terminales en espera.	El servicio deberá proporcionar la mayor cantidad de llamadas en espera de acuerdo a los canales disponibles.	2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:14:11	Enviado	
71	20467534026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	7.2		21	Se solicita a la entidad confirmar que la información de ingreso y salida a menús telefónicos deberá cargarse al sistema a través de reportes generados por el sistema.	Se confirma.	2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:14:30	Enviado	
72	20467534026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	7.2		21	Se solicita a la entidad confirmar que la información de ingreso y salida a menús telefónicos deberá cargarse al sistema a través de reportes generados por el sistema.	Capacidad de dimensionamiento como mínimo de dos meses, de acuerdo a lo mencionado en el TDR, aproximados por más 75,240 minutos.	2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:14:55	Enviado	
73	20467534026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	7.2		21	Se solicita a la entidad confirmar que la información de ingreso y salida a menús telefónicos deberá cargarse al sistema a través de reportes generados por el sistema.	Los equipamientos de almacenamiento de llamadas solicitados se detallan de acuerdo a la necesidad de la gestión de llamadas de una plataforma de Call Center Cloud.	2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:15:21	Enviado	
74	20467534026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Específica	7.2		22	Se solicita a la entidad confirmar que la información de ingreso y salida a menús telefónicos deberá cargarse al sistema a través de reportes generados por el sistema.	Se confirma.	2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:15:43	Enviado	

ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Nº. Orden	RUC/Código	Nombre o Razón Social	Tipo Formulación	Sección	Numeral	Lítem	Página	Consulta e Observación	Artículo y norma que se vulnera en el caso de observación	Respuesta	Fecha y Hora de Emisión	Fecha y Hora de registro	Estado del Registro
75	20467531026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Especial	7.2		22	Con la finalidad de tener claridad en el requerimiento, sírvase a confirmar la entidad que los cambios y configuraciones en la página web de la entidad para la integración con chat en vivo serán responsabilidad de la entidad misma.	Se confirma.		2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:18:17	Enviado
76	20467531026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Especial	7.5		23	Con la finalidad de que al presentarse portos o cuente con pluralidad de postores, solicitamos a la Entidad confirmar que en el caso de fallas, para la reparación a reparación de equipos se pueda considerar un plazo de máximo 8 horas.	El plazo para la reparación o reposición se contabilizará desde que al contratista diagnosticare la necesidad del cambio de equipo, dicho plazo de diagnóstico no deberá superar los dos (02) horas. Asimismo, el plazo de reposición de no mayor de 4 horas la cual hace una suma de 8 horas en total.		2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:18:46	Enviado
77	20467531026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Especial	7.7		23	La entidad solicita una solución clara, ya que se solicita la implementación de equipamiento, puesto que está fuera en el centro de operaciones del postor. En ese sentido, solicitamos a la Entidad que la capacitación pueda ser brindada de manera virtual, para un máximo de 4 personas y con una duración de 2 horas.	La capacitación puede ser brindada de manera virtual para los agentes y supervisores en su totalidad las horas necesarias para su completo entendimiento.		2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:17:12	Enviado
78	20467531026	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	Especial	7.2		21	Sírvase a la entidad confirmar que el nivel de disponibilidad del servicio podrá ser como mínimo de 99.5%.	Considerar un nivel de disponibilidad no menor al 99.7% calculado mensualmente, de acuerdo a lo establecido en el TCR.		2025-01-03 21:17:54	2025-01-03 21:17:54	Enviado