

BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL

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



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

N°	Símbolo	Descripción
1	[ABC] / [.....]	La información solicitada dentro de los corchetes sombreados debe ser completada por la Entidad durante la elaboración de las bases.
2	[ABC] / [.....]	Es una indicación, o información que deberá ser completada por la Entidad con posterioridad al otorgamiento de la buena pro para el caso específico de la elaboración de la PROFORMA DEL CONTRATO; o por los proveedores, en el caso de los ANEXOS de la oferta.
3	<div>Importante</div> <ul style="list-style-type: none"> • Abc 	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
4	<div>Advertencia</div> <ul style="list-style-type: none"> • Abc 	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
5	<div>Importante para la Entidad</div> <ul style="list-style-type: none"> • Xyz 	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y deben ser eliminadas una vez culminada la elaboración de las bases.

CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:

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

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

INSTRUCCIONES DE USO:

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

BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL

CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-FONAFE

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC
PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE**

DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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

SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

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

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

1.2. CONVOCATORIA

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

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

Importante

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

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

La formulación de consultas y observaciones a las bases se efectúa de conformidad con lo establecido en los numerales 72.1 y 72.2 del artículo 72 del Reglamento.

Importante

No pueden formularse consultas ni observaciones respecto del contenido de una ficha de homologación aprobada, aun cuando el requerimiento haya sido homologado parcialmente respecto a las características técnicas y/o requisitos de calificación y/o condiciones de ejecución. 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 los numerales 72.4 y 72.5 del artículo 72 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. ELEVACIÓN AL OSCE DEL PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

Los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones así como a las bases integradas por supuestas vulneraciones a la normativa de contrataciones, a los principios que rigen la contratación pública u otra normativa que tenga relación con el objeto de la contratación, pueden ser elevados al OSCE de acuerdo a lo indicado en los numerales del 72.8 al 72.11 del artículo 72 del Reglamento.

La solicitud de elevación para emisión de Pronunciamiento se presenta ante la Entidad, la cual debe remitir al OSCE el expediente completo, de acuerdo a lo señalado en el artículo 124 del TUO de la Ley 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, al día hábil siguiente de recibida dicha solicitud.

Advertencia

La solicitud de elevación al OSCE de los cuestionamientos al pliego de absolución de consultas y observaciones, así como a las Bases integradas, se realiza de manera electrónica a través del SEACE, a partir de la oportunidad en que establezca el OSCE mediante comunicado.

Importante

Constituye infracción pasible de sanción según lo previsto en el literal n) del numeral 50.1 del artículo 50 de la Ley, presentar cuestionamientos maliciosos o manifiestamente infundados al pliego de absolución de consultas y/u observaciones.

1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas se presentan conforme lo establecido en el artículo 59 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.*

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 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.*

1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

Importante

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

En la apertura electrónica de la oferta, el comité de selección, 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.

1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La evaluación de las ofertas se realiza conforme a lo establecido en el artículo 74 del Reglamento.

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

1.10. 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.

1.11. 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.

1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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

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

1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

■

Definida la oferta ganadora, el comité de selección 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.

1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

■

Cuando se hayan presentado dos (2) o más ofertas, el consentimiento de la buena pro se produce a los ocho (8) días hábiles siguientes de la notificación de su otorgamiento, sin que los postores hayan ejercido el derecho de interponer el recurso de apelación.

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

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

Importante

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

CAPÍTULO II

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

El recurso de apelación se presenta ante y es resuelto por el Tribunal de Contrataciones del Estado.

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 comité de selección, 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 comité de selección.
- *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.*

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 ocho (8) 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 ocho (8) 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.

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

Importante

- *En 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 sea igual o menor 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, 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 numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento.*

3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

Importante

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

Advertencia

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

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

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

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

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

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

3.5. ADELANTOS

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

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

3.8. PAGOS

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

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

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

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

Advertencia

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

3.9. DISPOSICIONES FINALES

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

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE

RUC N° : 20458605662

Domicilio legal : Av. Paseo de la República N° 3121 San Isidro

Teléfono: : 440-42222

Correo electrónico: : aguerrero@fonafe.gob.pe / abarriga@fonafe.gob.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE**

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante **Formato N° 002-2023/CP N° 005-2023-GSC** el 04 de diciembre del 2023.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Directamente Recaudados (**RDR**)

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 Corresponde.

1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo de treinta (30) días calendario de etapa pre-operativa y treinta y seis (36) meses calendario de la etapa operativa, el plazo de la etapa operativa iniciará al día siguiente de la firma del Acta de inicio de actividades del servicio de la etapa operativa, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, sin costo alguno, enviando la solicitud correspondiente a la dirección electrónica: aguerrero@fonafe.gob.pe.

Importante

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

1.10. BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N° 1440 – Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- LEY N° 31638 - Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- LEY N° 31639 - Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- 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 - Ley de Contrataciones del Estado, modificado por Decreto Supremo N° 377-2019-EF, Decreto Supremo N° 168-2020-EF y por Decreto Supremo N° 162-2021-EF.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que Aprueba el TUO de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.
- Ley N° 29973 - Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE que Aprueba el TUO de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial.
- Código Civil.
- Directivas y Opiniones del OSCE.
- Cualquier otra disposición legal vigente que permita desarrollar el objeto de la convocatoria, que no contravenga lo regulado por la Ley de Contrataciones del Estado.

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

CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

Importante

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

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

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

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

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

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

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

Advertencia

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

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

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

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

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

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

Importante

- *El comité de selección 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) Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los “**Factores de Evaluación**” establecidos en el Capítulo IV de la presente sección de las bases, a efectos de obtener el puntaje previsto en dicho Capítulo para cada factor.

Advertencia

El comité de selección 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. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

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

Advertencia

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

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

- f) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- g) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación ⁶ (**Anexo N° 9**).
- h) Formato de declaración jurada sobre prohibiciones e incompatibilidades (**Anexo N° 10**)
- i) Formulario de Debida Diligencia Proveedores (**Anexo N° 11**)
- j) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁷.
- k) Estructura de costos⁸.
- l) Acreditación de la formación académica, experiencia y capacitación del Personal No Clave:
 - i. Especialista en Infraestructura (1 Especialista)
 - ii. Especialista de Aplicaciones (2 personas)
 - iii. Operador de Mesa de Ayuda (2 Operadores)

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 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 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.*
- *En los contratos 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 sea igual o menor 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, 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*

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

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

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

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

ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.

- *De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya⁹.*
- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato u orden de servicio se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en Mesa de Partes Virtual de la entidad, o en su defecto, en la Mesa de Partes física, según corresponda.

EMPRESA	MESA DE PARTES VIRTUAL	MESA DE PARTES FÍSICA
FONAFE	https://sied.fonafe.gob.pe/mesapartesvirtual/	Av. Paseo de la República N° 3121 – San Isidro

Importante

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 monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00).

2.5. FORMA DE PAGO

El pago se realiza en treinta y siete (37) armadas iguales mensuales, durante las etapas Pre-Operativa y Operativa, con lo cual se cubrirá todo el alcance del servicio. Se precisa que la etapa Post-operativa, no constituye costos adicionales para FONAFE.

Para la realización del pago, el Contratista deberá indicar el número de cuenta bancaria CCI (código cuenta interbancaria) y nombre del banco al que se le debe depositar. Asimismo; indicar persona de contacto y correo para informar el pago.

Los proveedores podrán tramitar su comprobante de pago por el monto total o parcial, según corresponda siempre y cuando cuenten con la conformidad del área usuaria.

La Entidad debe efectuar el pago dentro de los diez (10) días calendario siguiente al otorgamiento de la conformidad respectiva, siempre que se verifiquen las demás condiciones establecidas en el Contrato y correcta presentación de la documentación por parte del CONTRATISTA. El plazo de pago se inicia al día siguiente hábil de ingresar la siguiente documentación en mesa de partes:

- Informe del funcionario responsable del área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Copia de la orden de servicio.
- Hoja de conformidad.

De no cumplir con lo solicitado, el comprobante de pago no será tramitado y se procederá a su devolución.

Dicha documentación se debe presentar en la mesa de partes física de FONAFE o virtual

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

CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

Importante

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

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

I. ASPECTOS GENERALES DE LA CONTRATACIÓN:

1.1 Área solicitante:

Gerencia Corporativa de Servicios Compartidos – Área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Corporativa (en adelante, TIC).

1.2 Finalidad pública:

El presente proceso tiene como finalidad garantizar la continuidad de los procesos de atención de requerimientos e incidentes a través de una mesa de ayuda y soporte especializado TIC a fin de apoyar a los usuarios en las actividades que hagan uso de productos y servicios informáticos de FONAFE y para mantener la productividad en sus operaciones.

1.3 Antecedentes:

FONAFE cuenta con el “Plan Estratégico Corporativo 2022-2026”, donde el tercer Eje Estratégico es “Optimizar la gestión administrativa y de control” que, a su vez, contiene el Objetivo Estratégico Corporativo (OEC) N° 10. “Mejorar la efectividad operativa de las EPE”. Asimismo, dentro del quinto Eje Estratégico “Desarrollo de las capacidades internas”, se encuentra el OEC N° 17. Implementar procesos de transformación digital. En este sentido, buscando mejorar la atención de los servicios TIC para el Centro de Gestión Corporativa de FONAFE (en adelante FONAFE) y definiendo mejores niveles de servicio de operaciones, se ha propuesto contratar una empresa especializada para hacerse cargo completamente de las actividades de carácter operativo y soporte informático que provee el área de TIC Corporativo.

1.4 Objetivo:

Tercerizar la operación de los servicios y procesos que provee el área TIC de FONAFE, a un proveedor que proporcione personal, capacidades y herramientas necesarias para el eficiente cumplimiento del servicio solicitado.

1.5 Plan Anual de Contrataciones:

1.6 Sistema de contratación:

Suma alzada.

1.7 Adelantos

No corresponde.

1.8 Estandarización

No corresponde.

II. TÉRMINOS DE REFERENCIA¹⁰:

2.1 Objeto de la contratación:

Ítem/paquete	Descripción
Ítem único	Contratación del servicio de operaciones TIC para el centro de gestión corporativa FONAFE.

2.2 Alcance y descripción:

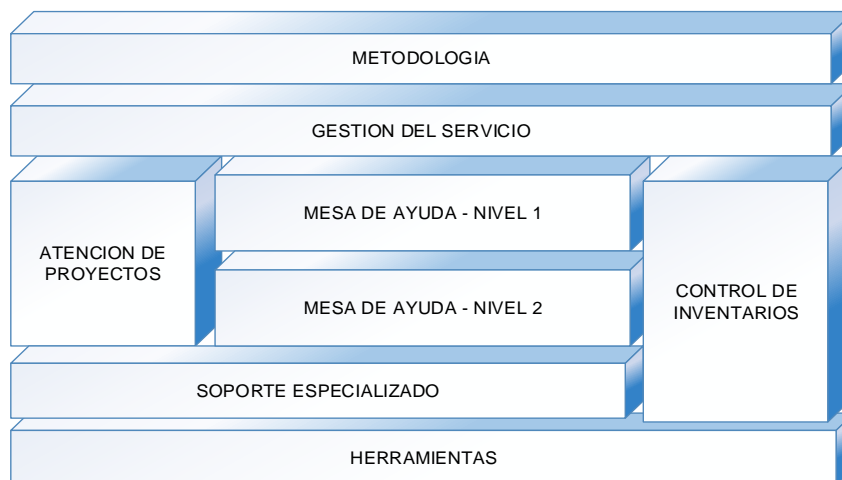
El servicio de operaciones TIC para el centro de gestión corporativa FONAFE, tiene el siguiente alcance:

- Administrar y gestionar los servicios que provee el área de TIC de FONAFE, coordinando directamente con los proveedores TIC involucrados.
- Brindar gestión y atención a requerimientos e incidentes de áreas internas y usuarios externos, bajo un modelo de mesa de ayuda, y encargarse de la gestión de problemas mediante un equipo de especialistas dedicados.
- Para los usuarios internos la atención de la mesa de ayuda TIC se realizará de manera presencial y/o remota, según las necesidades de FONAFE, para lo cual deberá suministrar la infraestructura y herramientas necesarias para garantizar la continuidad operativa del servicio. Para la atención de los usuarios externos, la atención se realizará de manera remota.
- Proveer la atención y seguimiento de requerimientos relacionados a proyectos de infraestructura y aplicaciones, coordinando actividades con los proveedores TIC involucrados, y teniendo en consideración que, en el ciclo de atención y recepción de los bienes o artefactos del servicio, se realicen las pruebas necesarias de validación y control de calidad respectivamente.
- Gestionar el inventario de infraestructura tecnológica (hardware y software) involucrados como parte de la operatividad de FONAFE de forma automatizada y a través de herramientas tecnológicas.

¹⁰ El contratista asegura el cumplimiento de las obligaciones descritas conforme a la declaración jurada de cumplimiento del requerimiento presentada en su oferta, así como las demás condiciones brindadas en la oferta y en el contrato, teniendo la Entidad la potestad de verificar su cumplimiento durante la ejecución contractual, pudiendo requerir la información y/o documentación que crea conveniente para el ejercicio de su labor de supervisión.

2.2.1 Glosario de términos

- **Requerimiento:** Es una actividad llevada a cabo en la infraestructura tecnológica de FONAFE (hardware y software) a solicitud de los usuarios. Este tipo de actividad es previsible y programable.
- **Incidente:** Evento que se aparta de las operaciones estándar de un servicio y que causa o puede causar interrupciones o reducciones en el servicio para el usuario final.
- **Problema:** Se define como una condición identificada que engloba múltiples incidentes que presentan síntomas comunes.
- **Proyecto:** Consiste en un conjunto de actividades relacionadas y dirigidas hacia la consecución de productos definidos por un alcance aprobado. Este conjunto de actividades se lleva a cabo dentro de un marco temporal específico (inicio y fin) y requiere una formalización mayor en sus etapas y organización. Para los proyectos relacionados a Operaciones TIC, el contratista deberá presentar un plan de trabajo detallado con las actividades y los plazos involucrados para su validación previa por parte del Gerente del Servicio de FONAFE antes de su ejecución.
- **Actividad TIC:** Es un conjunto de tareas relacionadas orientadas a satisfacer un requerimiento cuyo esfuerzo estimado es mayor a 24 horas. Está definida por un alcance aprobado y tiene un marco temporal (inicio y fin) establecido. El contratista deberá presentar, a solicitud de FONAFE, un plan de acción detallado con las tareas y los plazos involucrados para su validación previa antes de su ejecución.
- **Sala de servidores:** Espacio dentro de las instalaciones de FONAFE donde se ubican los servidores y equipos de comunicación detallados en el Anexo A. Es importante destacar que FONAFE dispone de un Centro de Datos Corporativo (CDC) que alberga el 95% de la infraestructura TIC de la organización.
- **Contratista:** Empresa responsable de proporcionar el servicio descrito en los presentes Términos de Referencia.
- **Proveedor(es) TIC:** Empresa(s) que ofrecen servicios a FONAFE bajo niveles de servicio acordados.
- **Activos tecnológicos:** Incluye todo hardware o software que forma parte de la infraestructura tecnológica de FONAFE.
- **Usuarios externos:** Se refiere a los usuarios dentro de cada empresa de la Corporación, generalmente el responsable de aplicaciones, quienes consultarán exclusivamente sobre las aplicaciones de uso "Corporativo" enumeradas en el Anexo C.
- **Reemplazo de personal:** Se trata del cambio definitivo de la persona asignada a un perfil del servicio.
- **Ausencia de personal:** La falta de presencia del personal asignado durante el horario establecido en el numeral 2.2.3 del presente documento.
- **Usuario VIP:** Este grupo está compuesto por el Director Ejecutivo, Gerentes y el Ejecutivo TIC de FONAFE. Es importante señalar que esta lista podría ser actualizada para dar prioridad a un grupo reducido de usuarios que así lo requiera.



A continuación, la descripción de los componentes:

Metodología: Es el componente fundamental del servicio, en virtud que pondrá en práctica los procedimientos, know-how y buenas prácticas en el servicio propuestos por el contratista y aprobados por FONAFE para el cumplimiento de los objetivos del servicio.

Gestión del servicio: Componente cuya función es garantizar el cumplimiento de las funciones y objetivos de los otros componentes del servicio. Así como de asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio, ejecutando actividades de mejoramiento continuo para lograr los objetivos fijados para el servicio.

Mesa de ayuda – Nivel 1: Componente encargado de registrar atenciones que brindará el servicio tanto a usuarios internos y externos, convirtiéndose en el único punto de contacto entre el servicio y usuarios.

El soporte técnico de primer nivel es el encargado de prestar ayuda y asesoramiento a clientes sobre los productos y servicios de la empresa. Proporcionan apoyo por teléfono, plataforma de mensajería instantánea vigente¹¹ y correo electrónico o a través de un sistema de tickets interno.

Mesa de ayuda – Nivel 2: Componente cuya función es solucionar atenciones derivadas del nivel 1, debido a que su atención requiere mayor tiempo y complejidad. Se consideran atenciones del nivel 2 aquellas que requieren el análisis de los equipos o servicios informáticos utilizados por el usuario.

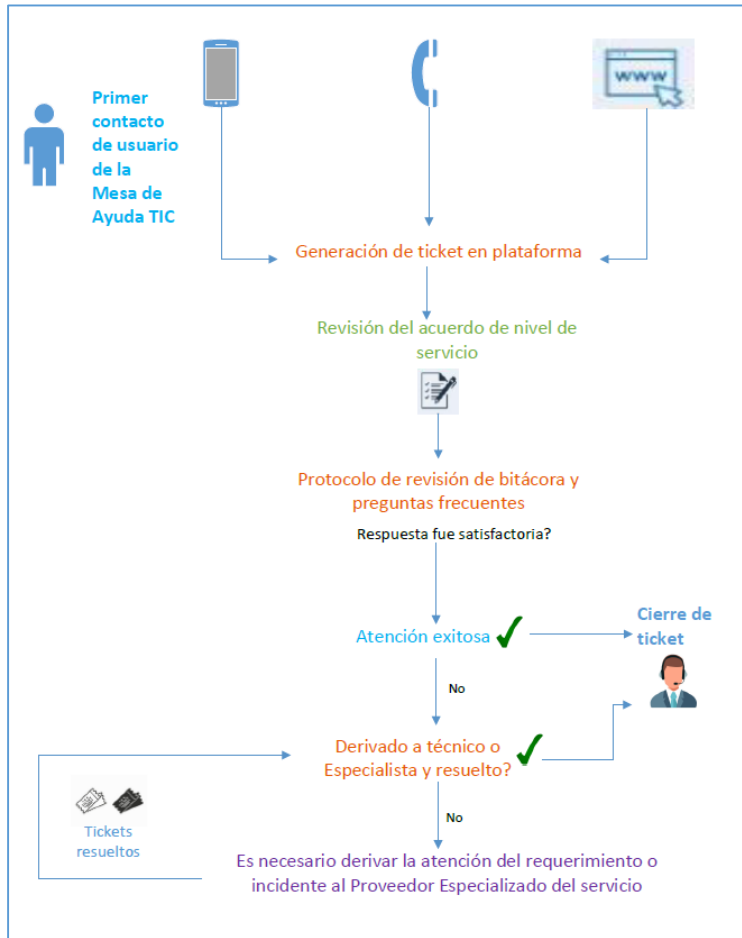
Soporte especializado – Nivel 3: La función de este componente es brindar atención técnica especializada frente a requerimientos e incidentes que por su complejidad no pudieron ser solucionados en los niveles 1 y 2. Así mismo se encarga de la solución de problemas de infraestructura o aplicaciones de negocio, incluyendo actividades requeridas para evitar su repetición.

¹¹ Actualmente se utiliza la plataforma de TEAMS como mensajería instantánea.

Control de inventarios: La función de este componente es garantizar la disponibilidad, conformidad y mantener actualizado los registros de inventario de infraestructura tecnológica de hardware y software perteneciente a FONAFE.

Herramientas: Conformado por las herramientas y componentes informáticos que serán utilizadas para la gestión del servicio (ticket y atenciones), inventario del equipamiento informático y tableros de control para la medición de indicadores del servicio.

Proceso general de atención por el servicio de mesa de ayuda:



2.2.3 Cobertura de Atención del Servicio

La cobertura de atención del servicio se describe en la tabla siguiente:

Servicio	Tipo de atención	Horario
Mesa de Ayuda – Nivel 1	Remoto/En sitio	Lunes a Viernes: 7:45 a.m. – 6:30 p.m.
Mesa de Ayuda – Nivel 2	Remoto/En sitio	
Soporte especializado	Remoto/En sitio	
Control de inventarios	Remoto/En sitio	

El horario de refrigerio se tomará en el lapso de una (1) hora en el rango de 1:00 PM a 3:00 PM dependiendo de las tareas asignadas. El personal de nivel 1 y nivel

2 deberán turnar su horario de refrigerio para evitar que el servicio de mesa de ayuda quede sin atención.

Tener en cuenta que “En sitio” indica que el personal del servicio laborará físicamente dentro de las instalaciones de FONAFE y con dedicación exclusiva al cumplimiento de sus funciones asignadas.

Frente a un requerimiento específico, problema o incidente que ponga en peligro la continuidad de operaciones de FONAFE, el equipo de Soporte Especializado y Mesa de Ayuda - Nivel 2 estará a cargo de su atención en cualquier horario (previa comunicación y coordinación con el Gerente del Servicio de FONAFE) para que el personal en Remoto participe en sitio en las situaciones que amerite para no afectar los niveles de servicio. Asimismo, se deberá contar con un medio de comunicación telefónico directo con el personal del contratista para las atenciones de emergencia (no programadas) en cualquier horario, como escalamiento. En el Anexo I, se lista de incidentes o requerimientos que se presentaron en horarios fuera del servicio en el último semestre del servicio actual.

Las horas trabajadas fuera de horario de oficina serán compensadas, según corresponda, definiendo el momento de dicha compensación entre el personal designado por el contratista y FONAFE, no existiendo un desembolso adicional por parte de FONAFE.

Las actividades a las que se haga referencia como "Soporte Especializado" y "Atención de Proyectos" las realizan los perfiles: Especialista de Infraestructura y Especialista de Aplicaciones.

2.2.4 **Gobierno del Servicio**

Para el adecuado desarrollo de las operaciones del servicio como de la capa de gestión, se tiene contemplado una matriz de comunicaciones y la participación de un (1) Comité Ejecutivo.

Comité Ejecutivo

El objetivo de este comité es dar al servicio un control estratégico y buscar la oportuna toma de decisiones sobre aspectos que lo modifiquen en tiempo, alcances y costos.

Estará conformado como mínimo por: el Gerente del Servicio del contratista, así como del Gerente del Servicio de FONAFE nombrado para tal efecto, el mismo que hará las veces de supervisor del servicio por parte de FONAFE. Es la instancia superior de decisión y se reunirá mensualmente o cuando sea requerido por cualquiera de las partes.

Asimismo, este Comité podrá contar con la participación de otros ejecutivos de alto nivel de FONAFE y del contratista, a solicitud de FONAFE.

Responsabilidades:

- Obtener información y tomar decisiones estratégicas sobre el servicio y los problemas identificados.

- Resolver cualquier desacuerdo o controversia entre las partes, relacionados con la ejecución del proyecto que no haya podido resolverse en instancias previas.
- Velar por el cumplimiento de los acuerdos y Niveles de Servicio del Servicio a contratarse.
- Revisar el impacto que tengan un ajuste del catálogo y/o niveles de servicios durante la operación.
- Definir y comunicar las directrices en los procesos y estructura del servicio
- Aprobar los cambios que impliquen mejoras en la gestión del servicio a fin de lograr cubrir el alcance del mismo.
- Dirigir la estrategia de comunicación y visibilidad del servicio.

2.2.5 Etapas del Servicio

Etapas Pre Operativa (30 días)

Se realizará una reunión de Kick-Off como máximo a los diez (10) días calendarios de suscrito el contrato, y se firmará un Acta de inicio de actividades de la etapa pre operativa (fecha en que iniciará el plazo de la ejecución de esta etapa) con una duración máxima de **treinta (30)** días calendario, luego de realizado el Kick-Off. Durante esta etapa el contratista, deberá cumplir con todas las actividades involucradas para la transición, despliegue, implantación y/o verificación del servicio. Debe considerarse en esta etapa la transferencia de conocimiento con la empresa que actualmente tiene el servicio de Operaciones TIC en FONAFE y considerar igualmente la presentación del calendario de los ciclos operativos, así como la designación de los responsables de los roles del servicio. Se aplican penalidades por retraso en la culminación de la fase pre operativa.

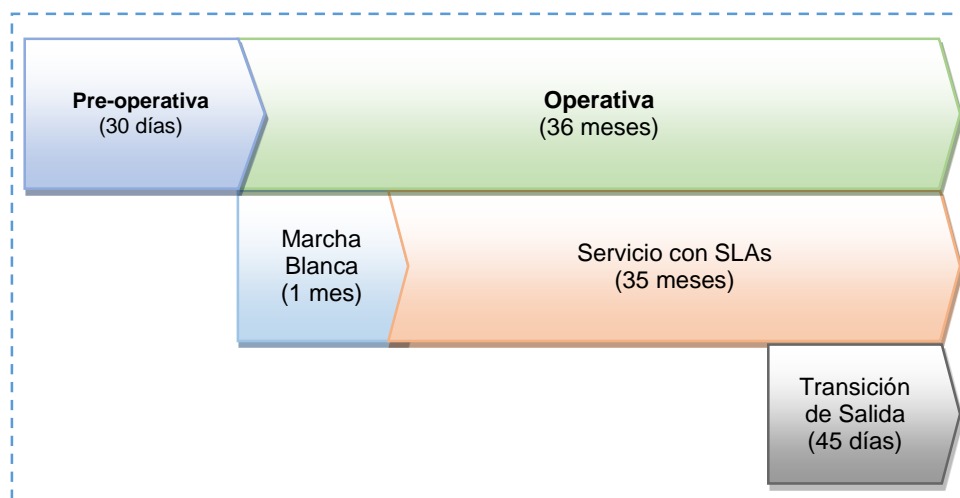
Etapas Operativa (36 meses)

Tiene una duración de treinta y seis (36) meses calendario, contados a partir del día siguiente de la culminación de la etapa Pre Operativa. El último día de la etapa pre operativa se suscribirá un Acta de inicio de servicio el cual contendrá la fecha de inicio de la fase operativa. Esta etapa comprende la operación o ejecución del servicio. Se precisa que el primer mes calendario será el periodo de marcha blanca, entendiéndose que se operará sin aplicación de penalidades por incumplimiento de los niveles de servicio acordado.

Etapas de Transición de Salida (45 días)

La duración de esta etapa será como máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario y se realizará en el último tramo de la etapa Operativa (últimos 45 días) como se indica en la siguiente imagen.

En esta fase el contratista seguirá operando y al mismo tiempo procederá a la transferencia y capacitación teórica y práctica del servicio al subsiguiente contratista que se haya adjudicado con el nuevo contrato de servicio de Operaciones TIC o equivalente.



2.2.6 Responsabilidades de FONAFE

FONAFE designará a un supervisor, al que se le denominará para todas las instancias como Gerente del Servicio de FONAFE, quien será el único nexo con el contratista para las coordinaciones del servicio:

Gerente del Servicio de FONAFE

Sus responsabilidades son:

- Velar por el cumplimiento de los compromisos contractuales.
- Revisar el plan de trabajo presentado por el contratista y aprobarlo conforme a los términos contractuales.
- Revisar y aprobar la documentación generada en la etapa pre operativa.
- Dirigir y responder por el adecuado desarrollo del procedimiento para control de cambios al servicio, manteniendo al día la documentación de los cambios.
- Dirigir y responder por el adecuado desarrollo de las actividades internas a cumplir, relacionadas directamente con el servicio.
- Responder a los informes y/o reportes del contratista para asegurar una comunicación fluida y eficaz entre ambas partes.
- Validar la conformidad de la prestación mensual servicio.
- Velar por el cumplimiento de los compromisos contractuales.
- Liderará todas las reuniones periódicas de evaluación y seguimiento del servicio.
- Dara la aprobación u observará los entregables que provea el contratista.
- Aprobará la solución propuesta a ejecutarse frente a un problema crítico que afecta o ponga en riesgo la operatividad del servicio.
- Aprobará las solicitudes de control de cambio (debidamente sustentadas por el especialista encargado), que se presenten en los proyectos durante el servicio.
- Asegurará la transferencia de conocimiento en cuanto a aplicativos de software, gestión del servicio de data center, equipos de infraestructura y comunicaciones de la sede institucional (descritos en los Anexos

correspondientes), así mismo brindará la documentación y manuales disponibles, con el soporte del proveedor anterior.

- Asignará los espacios físicos, para el desarrollo de las actividades del personal indicado por el contratista. El espacio de trabajo asignado será ubicado en la sede de FONAFE (actualmente en Av. Paseo de la República 3121, San Isidro, Lima). Los ambientes cuentan con puntos de red, puntos de energía y mobiliario personal de trabajo. El contratista podrá distribuir el equipo de trabajo en las ubicaciones asignadas para los trabajos a realizar de manera presencial, en coordinación con el Gerente del Servicio de FONAFE.
- Brindará una matriz de escalamiento para el manejo de incidentes y/o requerimientos con los Proveedores TIC.
- Aprobará los procedimientos presentados por el contratista en la fase de pre-operativa.
- Podrá realizar inspecciones sin previo aviso, según estime conveniente, para verificar el estricto cumplimiento del servicio.
- Podrá definir nuevos procedimientos o mejorar los procedimientos existentes en acuerdo con el contratista.
- Con la finalidad de obtener eficiencia en el servicio, se contactará con los distintos niveles de servicio, para las coordinaciones que amerite.

2.2.7 Consideraciones para el Servicio:

- El contratista deberá presentar un contacto (al que se denomina Gerente del Servicio del contratista y formará parte del Comité Ejecutivo indicado en el acápite 2.2.4. Gobierno del Servicio) que será responsable del cumplimiento de los términos del servicio, brindando su nombre, cargo dentro de su empresa, número telefónico y correo electrónico para realizar las comunicaciones y notificaciones en la ejecución contractual.
- El contratista deberá implementar toda la infraestructura necesaria para cumplir con las actividades de mesa de ayuda y los indicados en los presentes términos de referencia para los demás componentes del servicio, incluido equipos informáticos y celulares ambos utilizados por el personal del servicio. Se deberá incluir una plataforma de comunicaciones necesaria para la operatividad del servicio y contacto telefónico con la mesa de ayuda.
- El Gerente del Servicio de FONAFE, asignará al personal del contratista los contratos de servicio TIC que tiene FONAFE con sus Proveedores TIC, para la elaboración de la propuesta de conformidad (o no conformidad/observaciones) técnica de cada servicio provisto por el Proveedor TIC como máximo 48 horas antes del vencimiento de los plazos establecidos; asimismo, deberá presentar la propuesta de renovación de los servicios que se encuentran próximos a culminar su vigencia, como máximo 30 días calendarios antes del vencimiento del contrato.
- El contratista deberá proveer como parte del servicio, una herramienta licenciada o desarrollada por el mismo contratista, con mantenimiento vigente durante la duración del contrato que permita gestionar y brindar soporte al servicio (referirse al Anexo D para las funcionalidades solicitadas). Se precisa que esta herramienta debe estar integrada entre sus módulos que conforman

la funcionalidad solicitada, y utilizando como base de información a la CMDB (base de datos donde se administra y gestionan todos los elementos de configuración requeridos para la prestación del servicio). Asimismo, el contratista debe encargarse del alojamiento, procesamiento y almacenamiento de dicha herramienta informática. Deberá incluir la información de los equipos de FONAFE ubicadas en domicilio de colaboradores y/o proveedores.

- El contratista deberá brindar mínimo dos (02) accesos de la herramienta con los perfiles correspondientes a su rol, al Gerente del Servicio de FONAFE y otro al Ejecutivo Corporativo TIC de FONAFE o quien haga sus veces.
- La atención de servicios que no se encuentren listados en el anexo A se realizará bajo el siguiente procedimiento:
 - a) FONAFE solicita al contratista, la inclusión del servicio, y le remite la información necesaria para la administración del mismo sin costo adicional.
 - b) El contratista genera un ticket de proyecto.
 - c) El contratista debe analizar la información y elabora los siguientes documentos:
 - ✓ Cronograma de actividades necesarias para la administración, gestión y operación del servicio.
 - ✓ El plan de trabajo para la implementación del servicio y la transferencia de conocimiento, coordinado entre el proveedor del actual servicio y el responsable asignado por el contratista para tal efecto, según su especialidad.

Lo mencionado en esta sección, formará parte de las actividades de operación del contratista y no habrá algún desembolso adicional por la inclusión o exclusión de nuevas aplicaciones o servicios TIC.

- Reemplazo de personal: FONAFE podrá solicitar el reemplazo de personal en cualquier momento durante el servicio, sea en la fase preoperativa u operativa, cuando se determine que no cumple con los requisitos, obligaciones, comportamiento o desempeño para la función encomendada.

El contratista, como consecuencia, deberá presentar una propuesta dentro de un plazo máximo de treinta (30) días calendarios, con los sustentos correspondientes, a fin de que FONAFE evalúe y apruebe el perfil propuesto, el cual deberá cumplir con los requisitos establecidos en las bases.

De ser aceptado el reemplazo por FONAFE, el contratista procederá a formalizar el cambio a través de una reunión presencial en las oficinas de FONAFE, la que será registrada en un Acta, en un período no mayor de cinco (5) días hábiles, asegurando la continuidad del servicio.

El contratista podrá reemplazar al personal destinado a la prestación del servicio, siempre que se trate de personal que cumpla con los requisitos establecidos en bases.

El contratista deberá dirigir una solicitud de reemplazo de personal a FONAFE con una anticipación de 30 días calendario, salvo casos de fuerza mayor debidamente acreditados, adjuntando los documentos que sustenten el perfil del personal propuesto.

En caso de fuerza mayor, el contratista deberá presentar formalmente la reposición en un plazo que no excederá de 30 días calendario, sin perjuicio de garantizar que este hecho no cause afectación en la continuidad del servicio y siempre que se encuentre acreditado el cumplimiento del perfil propuesto conforme a las Bases.

De ser aceptado el reemplazo por FONAFE, el contratista procederá a formalizar el cambio a través de una reunión presencial en las oficinas de FONAFE (o virtual de ser solicitado por el Gerente de Servicio de FONAFE), la

que será registrada en un Acta, en un período no mayor de cinco (5) días calendario, asegurando la continuidad del servicio.

Cualquier retraso en la presentación de la solicitud o formalización del cambio, será penalizado, de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.4 del presente documento.

En cualquiera de los casos, el contratista debe asegurar que la calidad del servicio no se vea afectada durante la transición o reemplazo del personal.

- Ausencia de personal: En los casos de ausencia de personal, por más de una (1) hora, durante el horario del numeral 2.2.3, se aplicará la penalidad, establecida en el numeral 3.4 del presente documento.

2.2.8 Etapa Pre Operativa

El contratista deberá presentar como máximo a los cinco (5) días calendario de culminada esta etapa lo siguiente:

- Plan de implementación, en donde se incluya mínimamente el plan detallado de actividades, responsables y fechas en las que se deberán llevar a cabo cada una de las actividades para realizar una transición adecuada y completa, a fin de evitar que los usuarios se vean afectados. La implementación debe seguir manteniendo el número de anexo telefónico asignado al servicio anterior, sin costo adicional.
- Plan de gestión de recursos humanos, que incluya mínimamente:
 - Diagrama organizacional del servicio.
 - Matriz de roles/funciones.
 - Estrategias de cobertura para la rotación, vacaciones y maternidad.
 - Plan frente a posibles cambios de personal; en donde se liste las actividades de capacitación y/o transferencia de conocimiento a realizarse.
- Plan de gestión de la comunicación, que incluya mínimamente:
 - Matriz de comunicación.
 - Niveles de escalamiento técnico y administrativo / comercial.
- Gestión de procedimientos de operación del servicio, que incluya mínimamente:
 - Procedimientos de operación para el servicio (referirse al Anexo E).
 - Manual de Procedimientos cuyo formato se muestra en el Anexo G.
 - Manuales de operación de los servicios proporcionados por FONAFE, para su mejora o actualización (Anexo H).
- Plan de Gestión de Contratos:
 - Objetivos, procedimientos involucrados.
 - Matriz de contratos con Proveedores TIC.
 - Cronograma de contratos y renovaciones (donde incluya fecha de conformidades y mantenimientos preventivos de servicios).
- Plan de Gestión de Riesgos:
 - Objetivos, procedimientos involucrados.

- Matriz de riesgos, identificando todos los componentes que se interrelacionan con el servicio.
- Estrategias y/o plan de respuesta a los riesgos identificados.
- Cronograma respuesta a riesgos identificados.

- Plan de Mejoras del servicio:
 - Objetivos, procedimientos involucrados.
 - Plan de Mejora Continua de Servicio.
 - Cronograma de implementación de mejoras al servicio

- Plan de Continuidad:
 - Objetivos, metas y procedimientos.
 - En donde mínimamente se contemple los componentes de: personal del servicio (tardanzas, ausencias y reemplazos), herramientas del servicio, enlace de comunicación y Central telefónica del contratista. Dicho plan deberá garantizar una disponibilidad del servicio 5 x 8.
 - Plan de pruebas de continuidad planificadas durante el servicio.

- Catálogo de servicio el cual incluya todos los servicios que provee TIC corporativo, que serán administrados por el contratista.

- Inventario detallado de la infraestructura tecnológica (hardware y software) de FONAFE, en donde se indique marca, modelo, ubicación, uso, función que se asigna a dicho equipo y otros campos que precise FONAFE. En el caso de Hardware, la información del inventario debe ser levantada presencialmente en los almacenes de tecnología de FONAFE.

Precisiones:

- Los procedimientos de operación del servicio serán revisados y aprobados por FONAFE en esta etapa. Dichos procedimientos deberán contener en su descripción, la presentación de evidencias (correos, informes, actas, entre otros) que permita evidenciar a FONAFE el cumplimiento del procedimiento.
- Los procedimientos estarán relacionados con los niveles de atención del servicio, el incumplimiento de alguno de ellos llevará a aplicación de la penalidad correspondiente.
- La etapa Pre-operativa contempla una transferencia de conocimiento por parte del actual proveedor en virtud de que el nuevo contratista realice un correcto despliegue de sus propios procedimientos de trabajo.
- FONAFE, a pedido del contratista, podrá absolver consultas respecto a configuraciones de la infraestructura y/o procedimientos propios de FONAFE.

2.2.9 Etapa Operativa

El contratista deberá presentar al finalizar cada mes de esta etapa, dentro de los diez (10) días calendario de terminado el periodo mensual, lo siguiente:

- Informe de inventario de activos de infraestructura tecnológica, donde se incluya:

- Inventario de todos los activos contrastados con el reporte de control patrimonial de FONAFE (Formato para inventario, Anexo F).
- Variaciones / cambios realizados en todos los activos bajo su control.
- Cronogramas actualizados de:
 - Contratos y renovaciones (donde incluya fecha de conformidades y mantenimientos preventivos de servicios).
 - Cronograma respuesta a riesgos identificados.
 - Cronograma de implementación de mejoras al servicio.
- Ratios mensuales del servicio, que incluya:
 - Cantidad total de tickets por tipo de recursos y por tipo de ticket.
 - Horas hombre por tipo de recursos y por tipo de ticket.
 - Tiempo de resolución promedio mensual (tiempo involucrado desde el registro del ticket, su tiempo de atención hasta el cierre respectivo del ticket).
 - Top 10 de tickets abiertos por antigüedad desde que inicia el servicio (por cada tipo de ticket).
 - Top 10 de tickets cerrados por mayor tiempo en cerrar del mes (por cada tipo de ticket).
- Informe ejecutivo, en donde se incluya:
 - Nivel de los indicadores de gestión, referidos a los valores obtenidos de los ratios mensuales del servicio del mes actual, confrontados con sus respectivos valores en los últimos 6 meses. La presentación de estos valores debe ser de forma gráfica.
 - Cuadros con cantidades y tipo de incidentes/requerimientos atendidos.
 - Resumen del cumplimiento de SLAs de los servicios TIC contratados por FONAFE.
 - Actividades realizadas y tiempo incurrido por el tercer nivel.
 - Atención de meses anteriores (históricos) expresados en barras
 - Proyectos de informes de conformidad, informes de observaciones o no conformidad, hojas de conformidad, hojas de no conformidad y oficios de notificación de la ejecución contractual de los servicios.
 - Conclusiones y recomendaciones.
- El contratista deberá presentar al finalizar el mes nro. 3, nro. 9, nro. 15, y nro. 21 del servicio en la etapa operativa (dentro de los posteriores 15 días calendario) el siguiente informe:
 - Informe con los resultados de la encuesta general realizada.

2.2.10 Etapa de Transición de Salida

Al concluir el período del contrato, brindar los datos almacenados en la base de datos utilizada por las herramientas y/o aplicaciones asociadas al servicio. Esto se entregará como parte del último entregable, facilitando su exportación a una nueva estructura para continuar con la prestación del servicio por el nuevo contratista.

Contempla la transferencia de conocimiento al próximo contratista para el despliegue correcto de sus propios procedimientos de trabajo. FONAFE, a pedido del contratista, podrá absolver consultas respecto a configuraciones de la infraestructura y/o procedimientos propios de FONAFE.

2.2.11 Niveles de Servicio

A continuación, se define los términos utilizados:

- **Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA):** Se refiere a los términos y condiciones del servicio que aplican para la verificación del cumplimiento del contrato. Permite cuantificar objetivamente la eficiencia con la que se está prestando el servicio contratado.
- **Métricas:** Son las variables e indicadores que servirán para la evaluación de desempeño del proveedor; incluye la formula correspondiente para dicha evaluación.
- **Periodicidad:** Es la frecuencia de tiempo con la cual se mide un SLA.

SLA	Indicador	Descripción	SLA	Periodicidad
1	Incumplimiento de procedimientos y consideraciones generales del servicio Operaciones TIC	No cumplimiento de los procedimientos acordados en la etapa pre-operativa u operativa, así como el no cumplimiento de las consideraciones generales, cobertura de atención o no cumplimiento de las consideraciones para el servicio. (Se excluye el tiempo de reemplazo y ausencia de personal).	Máximo 5 incumplimientos	Mensual
2	Solución de tickets reportados al servicio dentro de plazo	Solución de ticket (atención y resolución) de incidencias y/o requerimientos registrados. Fórmula: (cantidad de tickets solucionados dentro de plazo/ total de tickets reportados) * 100% Para el caso de los tickets de Soporte presencial el tiempo de atención para los usuarios VIP (ver Glosario de Términos: Usuario VIP) no debe exceder a un plazo de 30 minutos.	mínimo 98%	Mensual
3	Tasa de satisfacción del usuarios después de una atención realizada	Medido de acuerdo a la calificación del usuario al ticket que fue inmediatamente atendido. Los valores serán: excelente,	mínimo 80%	Mensual

		bueno, regular, malo y muy malo. Fórmula: (total de ticket con valores excelente o bueno / total de tickets atendidos) * 100% Nota: Los tickets no calificados por los usuarios serán asignados con calificación "bueno".		
4	Nivel de calificación al servicio, producto de las encuestas generales realizadas a los usuarios.	Medido de acuerdo a la calificación del usuario con respecto al servicio en general producto de las encuestas semestrales realizadas al año. Los valores serán: excelente, bueno, regular, malo y muy malo. Fórmula: (total de ticket calificados con valores excelente o bueno / total de tickets calificados) * 100%	Mínimo 80%	Semestral

Precisiones:

- Los indicadores de esta sección se obtendrán mediante el registro de todas las llamadas recibidas durante el horario de atención designado.
- Al recibir una llamada telefónica o un correo, el equipo de primer nivel deberá registrar un ticket de atención como primera actividad, asegurando así la contabilización de los tiempos involucrados. Estos tickets deben ser registrados el mismo día en que se solicita la atención o el requerimiento, de acuerdo con el tiempo de atención establecido por el Gerente del Servicio de FONAFE.
- Todos los incidentes y requerimientos correspondientes al primer nivel deben ser atendidos y resueltos el día en que son reportados.
- Los incidentes o requerimientos reportados al equipo de Segundo Nivel también deben ser resueltos el mismo día en que son informados. No obstante, en situaciones donde el tiempo requerido para la solución exceda el horario laboral, el contratista debe coordinar con FONAFE para reprogramar la atención y la solución para el día siguiente, previa aceptación del usuario. La evidencia de esta coordinación debe adjuntarse al ticket de atención. FONAFE llevará a cabo las verificaciones correspondientes para su validación.
- El proveedor del servicio propondrá la encuesta general, la cual será validada por FONAFE. La encuesta contendrá preguntas cuyas respuestas serán valoradas en una escala de cinco (05) valores de calificación.
- La encuesta se centrará en preguntas objetivas relacionadas con el cumplimiento del servicio.

2.3 Requisitos del proveedor:

Se deberá contar con una empresa legalmente constituida para la administración, gestión y operación de los servicios y procesos operativos que provee el área TIC de FONAFE, debiendo cumplir los requisitos señalados en el capítulo IV.

Equipamiento e infraestructura

De acuerdo al numeral 2.2 del presente documento.

Experiencia:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/. 1,800,000.00 (Un Millón Ochocientos mil con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Servicios de Mesa de ayuda y/o de Service Desk y/o Helpdesk,
- Outsourcing y/o tercerización de mesa de ayuda y/o soporte técnico.
- Implementación de soluciones para la gestión de incidentes y/o requerimientos de aplicaciones y/o infraestructura tecnológica.
- Servicio de Outsourcing de Service Desk y Soporte Técnico.
- Servicio de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico.
- Servicio de Mesa de Servicio y/o Soporte en sitio.
- Servicio para la Ejecución de Actividades de Carácter Informático Mesa de Ayuda.
- Soporte Técnico de usuarios finales.
- Servicio Integral de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico.
- Servicios de Soporte TI.
- Servicios de soporte de atención a usuarios.
- Servicio de soporte y mantenimiento de aplicaciones.

2.4 Condiciones especiales para los consorcios

No corresponde.

2.5 Del personal

2.5.1 Perfiles y responsabilidades para el personal del contratista

El contratista, proveerá los siguientes perfiles para la prestación del servicio (PERSONAL NO CLAVE):

- Operador mesa de ayuda (realizará actividades de nivel 1 y 2) – 2 personas
- Especialista en infraestructura – 1 persona
- Especialista de aplicaciones – 2 personas

a) Especialista en Infraestructura (1 Especialista)

Encargado de la atención del componente Soporte Especializado – Nivel 3, además de otros que sean asignados, según necesidad, en el ámbito de infraestructura.

Formación Académica:

- Bachiller en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones o carreras profesionales afines relacionadas a tecnologías de la información.
- Carreras profesionales afines: Ingeniería Electrónica y Telecomunicación o Ingeniería de computación o Ingeniería en Sistemas e Informática o Ingeniería Informática y Sistemas o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería Eléctrica o Ingeniería de Redes y Comunicaciones.

Capacitación:

- Curso o taller en administración de redes y equipos de comunicación (mínimo 32 horas lectivas).
- Curso o taller en gestión de proyectos basado en la Guía del PMBOK® (mínimo 30 horas lectivas) (*)
- Curso o taller en ITIL Foundations versión 3 o superior (mínimo 30 horas lectivas).

(*) Se aceptará como Curso o taller para la Gestión de Proyectos basado en la Guía del PMBOK® o el “Taller de preparación para el examen PMP”, siguiendo los lineamientos del PMBOK® o el curso “Gestión de Proyectos bajo el enfoque del PMI”, siempre y cuando cumplan con el mínimo de horas requeridas.

Adicionalmente, la Certificación PMP o ITIL Foundations versión 3 o superior, pueden reemplazar a los cursos o talleres solicitados.

En relación a los certificados, pueden ser en idioma español o inglés o, en su defecto, acompañado de la traducción simple u oficial al español.

Experiencia:

Experiencia de tres (03) años en gestión de servicios de infraestructura con proveedores y gestión de proyectos de infraestructura o en administración de Sistemas Operativos Microsoft Windows Server 2008 o superior o Linux Red Hat 4.0 o superior o administración en redes o equipos de comunicaciones o centrales telefónicas.

Responsabilidades:

- Responsable de la administración, funcionamiento, configuraciones y ejecución de las actividades necesarias para mantener operativa la

infraestructura tecnológica de operaciones TIC descritas en el Anexo B. FONAFE brindará la transferencia de conocimiento respecto a dicha infraestructura en la etapa pre-operativa.

- Gestionar requerimientos referido a Soporte Especializado de infraestructura hardware TIC (configuración de equipos de cómputo, actividades de cableado, configuración de switches, migración de equipos móviles, verificación de implantación de impresoras, por citar ejemplos), con Proveedores TIC; el contratista es responsable de las coordinaciones y brindar el seguimiento a los plazos acordados con el Proveedor TIC, así como de la verificación y puesta en producción.
- Gestionar la Atención de Proyectos, la cual incluye funciones de involucramiento al proyecto como responsable de su cumplimiento, no ejecutando directamente las actividades técnicas (ya que éstas podrían estar a cargo del Proveedor TIC), pero si validando y aprobando el alcance, tiempo y calidad del proyecto, lo cual incluye gestión de entregables, gestión de proveedores, reportes técnicos, así como la gestión y/o escalamiento cuando existan desviaciones a lo acordado. En el Anexo J, se listan los proyectos que fueron atendidos en el último semestre, a modo de información para el contratista.
- Encargado de la supervisión de los niveles de servicio de los proveedores TIC, actualización del plan de mantenimiento preventivo, así como su respectiva verificación o validación.
- Asegurar la continuidad de servicio a nivel de comunicaciones (LAN, WI-FI y WAN). Se precisa que “Asegurar la continuidad” se refiere a la realización de acciones necesarias para mantener el servicio activo, siempre que este no dependa de terceros (en cuyo caso El contratista deberá solicitar, coordinar y dar el seguimiento en el proceso de su solución).
- Configurar cambios y actualizaciones en los servidores propiedad de FONAFE, que se encuentran en la sala de servidores, previa conformidad de FONAFE.
- Gestionar las acciones preventivas o correctivas que atiendan las recomendaciones de los informes de vulnerabilidades. Estos informes serán producto de consultorías que pueda contratar FONAFE respecto a temas de seguridad.
- Mantener la operatividad de los equipos y servicios de red y comunicaciones (módems, switches, routers, Access points, controladores de comunicaciones, central telefónica, teléfonos).
- Gestionar acciones preventivas y correctivas de los servicios en el catálogo. Cuando éstos dependan del proveedor TIC respectivo, se debe coordinar y hacer un seguimiento hasta la solución del mismo, brindando el informe sobre lo ocurrido.
- Verificar el correcto funcionamiento y brindar la aprobación del servicio provisto por algún Proveedor TIC frente a un requerimiento solicitado.
- Gestionar incidentes, requerimientos y problemas hasta su solución.
- Realizar funciones de monitoreo proactivo a la infraestructura TIC de FONAFE detallada en el Anexo A. Para tal fin se usarán herramientas nativas de la infraestructura, y/o algún mecanismo automático propuesto por el Postor adjudicado. Mínimamente debe encargarse de:
 - Monitorear y analizar el tráfico en la red; proponiendo cambios y recomendaciones orientados a mejorar la calidad del servicio.

- Monitorear en línea la operatividad y dar seguimiento al funcionamiento y desempeño de los servicios, la red física y equipos conectados a la red, medidos a nivel de TCP/IP (conexiones a equipos y/o dispositivos a nivel ping.
- Monitorear la red de comunicaciones, central telefónica y los servidores virtuales.
- Monitoreo de servidores, consumo de CPU, consumo de memoria, espacio en disco, listado de eventos de error con el objetivo de hacer un mejor uso de las capacidades.

Para el caso de las aplicaciones e infraestructura (alojada en el Centro de Datos Corporativos) será un monitoreo a nivel de verificación de servicios activos, y que será mediante accesos a herramientas provistas por FONAFE (indirectamente por el mismo proveedor del CDC).

- Ejecutar antes del inicio de la jornada laboral una verificación rápida de todos los servicios y aplicaciones de negocio, de manera que, de existir un inconveniente tener una ventana de tiempo para tomar las respectivas acciones correctivas
- Registrar, atender y escalar (cuando corresponda) las alarmas provenientes de fallas o comportamientos anómalos en la plataforma administrada, realizando las acciones necesarias para la prevención o corrección de estos eventos.
- Evaluar en ambientes de pruebas y luego de tener la confirmación respectiva, aplicar las actualizaciones (hotfixes, parches, Services packs) para sistemas operativos, consola de antivirus, entre otros servicios, con el fin de corregir fallas, vulnerabilidades de seguridad o agregarles nuevas funcionalidades de acuerdo a lo establecido por el área de Seguridad de FONAFE. El especialista del contratista deberá coordinar estas actividades directamente con el proveedor del servicio de Centro de Datos Corporativo y deberá luego elaborar un informe del impacto antes de instalar dichas actualizaciones.
- Gestionar los contratos de servicio TIC de FONAFE con sus proveedores, garantizando el cumplimiento de los niveles de servicio acordados y elaborando proyectos de conformidad u observaciones dentro de los plazos establecidos. Además, llevar a cabo el control y la gestión de contratos asignados por el Gerente de Servicio de FONAFE.

b) Especialista de Aplicaciones (2 personas)

Encargado de la atención del componente Soporte Especializado – Nivel 3, además de otros que sean asignados, según necesidad, en el ámbito de aplicaciones de negocio.

Formación Académica:

- Bachiller en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Telecomunicaciones o carreras profesionales afines relacionadas a tecnologías de la información.
- Carreras profesionales afines: Ingeniería Electrónica y Telecomunicación o Ingeniería de computación o Ingeniería en Sistemas e Informática o Ingeniería

Informática y Sistemas o Ingeniería de Sistemas de Información o Ingeniería Eléctrica o Ingeniería de Redes y Comunicaciones.

Capacitación:

- Curso o taller en administración de redes y equipos de comunicación (mínimo 32 horas lectivas).
- Curso o taller en gestión de proyectos basado en la Guía del PMBOK® (mínimo 30 horas lectivas) (*)
- Curso o taller en ITIL Foundations versión 3 o superior (mínimo 30 horas lectivas).

(*) Se aceptará como Curso o taller para la Gestión de Proyectos basado en la Guía del PMBOK® o el “Taller de preparación para el examen PMP”, siguiendo los lineamientos del PMBOK” o el curso “Gestión de Proyectos bajo el enfoque del PMI”, siempre y cuando cumplan con el mínimo de horas requeridas.

Adicionalmente, la Certificación PMP o ITIL Foundations versión 3 o superior, pueden reemplazar a los cursos o talleres solicitados.

En relación a los certificados, pueden ser en idioma español o inglés o, en su defecto, acompañado de la traducción simple u oficial al español.

Experiencia:

Experiencia de tres (03) años en gestión de servicios de fábrica de software o gestión de proyectos de desarrollo de software con programación de aplicaciones Net o Java, con base de datos Oracle.

Responsabilidades:

- Responsable de la administración, funcionamiento, configuraciones y ejecución de las actividades necesarias para mantener operativas/disponibles las aplicaciones de negocio descritas en el Anexo C. FONAFE brindará la documentación existente y la transferencia de conocimiento respecto a los aplicativos involucrados en la etapa pre-operativa.
- Gestionar requerimientos referido a Soporte Especializado de aplicaciones de software, con Proveedores TIC (entre ellos la Fábrica de Software y otros desarrolladores); el contratista es responsable de las coordinaciones y brindar el seguimiento a los plazos acordados con los desarrolladores de Proveedores TIC, así como de la verificación y puesta en producción.
- Gestionar la Atención de Proyectos, la cual incluye funciones de involucramiento al proyecto como responsable de su cumplimiento, no ejecutando directamente las actividades técnicas (ya que éstas podrían estar a cargo del Proveedor TIC), pero sí validando y aprobando el alcance, tiempo y calidad del proyecto, lo cual incluye: gestión de entregables, gestión de proveedores, reportes técnicos, así como la gestión y/o escalamiento cuando existan desviaciones a lo acordado.

- Realizar y/o coordinar con los colaboradores del FONAFE (según sea el caso) las pruebas de certificación de los desarrollos entregados por el Proveedor TIC. Se encargará de la coordinación con este último a fin de superar las observaciones que pudieran presentarse producto de las pruebas y de informar sobre el incumplimiento de los SLA acordados con el Proveedor TIC.
- Registrar, atender y escalar (cuando corresponda) las alarmas provenientes de fallas o comportamientos anómalos en la plataforma administrada, realizando las acciones necesarias para la prevención o corrección de estos eventos.
- Desplegar aplicativos nuevos, versiones mejoradas o licencias otorgadas por FONAFE, quedando a responsabilidad del Proveedor TIC el correcto funcionamiento del cambio realizado, siempre y cuando los aplicativos, versiones mejoradas o licencias no hayan sido realizadas por el contratista, en cuyo caso éste será el responsable.
- Tomar acciones preventivas y/o correctivas (esta última con previa aprobación del encargado del servicio por parte de FONAFE) a fin de mejorar el servicio de acceso a los aplicativos y a Internet.
- Tomar acciones correctivas que resulten en la solución inmediata (workaround) ante algún error (bug) o incidente que se presente en alguno de los aplicativos y que impida la operación de alguna de sus funcionalidades. Estas acciones serán aprobadas por el encargado del servicio por parte de FONAFE. Asimismo, deberá registrar el error o incidente en una bitácora a fin de gestionar luego con el Proveedor TIC la solución definitiva del mismo solicitando previamente el análisis causa raíz de la incidencia o problema.
- Frente a una consulta específica respecto al uso de aplicativos descritos en el Anexo C que el personal de mesa de ayuda – niveles 1 y 2 – no pueda absolver, el Soporte Especializado de Aplicaciones deberá absolver la consulta. Estos requerimientos deberán reducirse en la medida que se capacite al personal de mesa de ayuda – nivel 2, mediante manuales, videos, entre otros medios, propuestos por el contratista.
- Realizar actividades y funciones de monitoreo proactivo a la infraestructura TIC de aplicaciones de negocio descrita en el Anexo C (a nivel de disponibilidad de la aplicación).
- Monitorear y analizar la lista de eventos y errores del sistema operativo, ejecución de jobs programados, consola de antivirus y servicios críticos en los equipos y servidores, extrayendo de su análisis acciones preventivas y/o correctivas.
- Asegurar la continuidad de aplicaciones de negocio e infraestructura. Se precisa que “Asegurar la continuidad” se refiere a la realización de acciones necesarias para mantener el servicio activo, siempre que este no dependa de terceros (en cuyo caso El contratista deberá solicitar, coordinar y dar el seguimiento en el proceso hasta su solución).
- Ejecutar procedimientos de respaldo y restauración de información en forma periódica, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Atender adecuaciones correctivas o preventivas basados en desarrollos de software menores (con duración menor a 20 horas aproximadamente) a las aplicaciones de negocio.
 - El ciclo inicia con la identificación de requerimientos funcionales y/o técnicos, un informe de impacto que podría generar esta versión en la infraestructura existente, presentación de cronogramas de estimación del tiempo

involucrado (discutido con el responsable del servicio por parte de FONAFE, para su aprobación), posteriormente se debe elaborar como mínimo, un documento de análisis y diseño que deberá ser aprobado por FONAFE previo al inicio del desarrollo, implementación, control de calidad, puesta en producción y documentación. Se precisa que el contratista es responsable de los resultados, impactos, datos y aplicaciones que estén relacionada o que tengan alguna dependencia.

- Respecto al control de calidad, en las adecuaciones que ha desarrollado, se entiende que se seguirá un protocolo de pruebas (propuesto por el contratista y validado por FONAFE) para dar conformidad al entregable desarrollado.
- Estos desarrollos y adecuaciones podrán darse en los aplicativos descritos en el Anexo C a excepción del ERP y BI, en donde el requerimiento involucra solo configuraciones puntuales y menores.
- Respecto a los aplicativos cuyo mantenimiento y soporte es brindado por el proveedor de Fábrica de Software, se aclara que el mecanismo de control de versiones está a cargo del proveedor de Fábrica de Software (quien provee la metodología y herramientas para este fin), el proveedor adjudicado de Operaciones TIC debe adecuarse a esta metodología y herramientas.
- En el Anexo J, se listan los proyectos que fueron atendidos en el último semestre, a modo de información para el contratista.
- Se deberá mantener un control de las fuentes de los programas desarrollados (versionamiento y almacenamiento) en coordinación con los Proveedores TIC y cuyas fuentes sean de propiedad de FONAFE. El contratista no podrá utilizar dichas fuentes para otros fines que no sean autorizados por FONAFE.
- Gestionar los contratos de servicio TIC de FONAFE con sus proveedores, garantizando el cumplimiento de los niveles de servicio acordados y elaborando proyectos de conformidad u observaciones dentro de los plazos establecidos. Además, llevar a cabo el control y la gestión de contratos asignados por el Gerente de Servicio de FONAFE.

c) Operador de Mesa de Ayuda (2 Operadores)

Encargado de la atención de los componentes de "Mesa de Ayuda Nivel 1" y "Mesa de Ayuda Nivel 2". Realiza funciones tanto de manera presencial como remota, siendo el único punto de atención a los usuarios dentro de los horarios establecidos. Recibe atenciones a través de llamadas telefónicas y correos electrónicos.

Formación Académica:

Mínimo técnico titulado de la carrera técnica de Computación e Informática, Electrónica, Telecomunicaciones, o carreras técnicas afines relacionadas con tecnologías de la información. La titulación será verificada en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos.

El Título Técnico requerido será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <http://www.titulosinstitutos.pe/>. En el caso de que el título técnico no esté inscrito en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación, el contratista, para su acreditación, deberá remitir el título técnico.

Capacitación:

- Curso o taller en la herramienta de gestión de mesa de ayuda (mínimo 16 horas lectivas).
- Curso o taller de atención al cliente (mínimo 8 horas lectivas).
- Curso o taller o certificación oficial en ITIL Foundations versión 3 o superior (mínimo 24 horas lectivas).

Experiencia:

- Dos (02) años de experiencia en atención de usuarios en servicio de primer nivel y en soporte técnico a usuarios en gestión de incidentes o gestión de requerimientos.

Para la acreditación, el contratista deberá remitir constancia o certificado u otro documento que respalde la capacitación. Respecto a curso o taller, éste deberá haber sido otorgado por instituciones que brinden el servicio de capacitación y distintas al postor. Respecto a certificación oficial ya no es necesario sustentar la cantidad de horas lectivas indicada.

Experiencia:

Experiencia de dos (02) años en atención de usuarios en servicio de primer nivel en mesa de ayuda.

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

Responsabilidades:

- Recibir y registrar incidentes y solicitudes de hardware o software reportados por usuarios o proveedores TIC.
- Atender solicitudes de software ofimático y configuración de aplicaciones definidas en los procedimientos del servicio.
- Solucionar problemas mediante toma de control remoto. En caso de no poder resolverse, derivar a la mesa de ayuda nivel 2 para una atención inmediata.
- Validar la conformidad de la información en encuestas de satisfacción del servicio con la atención proporcionada.
- Hacer seguimiento y control del cierre de tickets de atención, asegurando su resolución y documentación para análisis posterior.
- Registrar incidencias causadas por fallas o incumplimientos de niveles de servicio de proveedores TIC.
- Gestionar la pronta atención siguiendo la matriz de escalamiento de servicios TIC proporcionada por FONAFE.
- Realizar el inventario inicial y mantener actualizado el inventario de hardware y software durante la prestación del servicio.
- Controlar el ciclo de vida del inventario, desde asignación hasta retiro o reemplazo, utilizando la herramienta proporcionada por el servicio.
- Garantizar que el inventario coincida con el reporte del área de Control Patrimonial y responder por las auditorías correspondientes.
- Tener acceso exclusivo a los almacenes asignados y mantener seguridad e integridad de los componentes.
- Cumplir con los procedimientos de control patrimonial de FONAFE respecto al almacén de soporte técnico.
- Gestionar los contratos de servicio TIC de FONAFE con sus proveedores, garantizando el cumplimiento de los niveles de servicio acordados y elaborando proyectos de conformidad u observaciones dentro de los plazos establecidos. Además, llevar a cabo el control y la gestión de contratos asignados por el Gerente de Servicio de FONAFE.

Como referencia, se adjuntan los anexos:

- Anexo A: Estadísticas e información general del servicio.
- Anexo B: Información detallada de la infraestructura.
- Anexo C: Información de Aplicativos.
- Anexo D: Funciones que debe cumplir la herramienta.
- Anexo E: Procedimientos de operación para el servicio.
- Anexo F: Formato de Inventario de Hardware y Software.
- Anexo G: Formato de Manual de Procedimientos.
- Anexo H: Formato de Manual de Operaciones.
- Anexo I: Estadísticas de incidentes y requerimientos que fueron atendidos fuera del horario laboral.
- Anexo J: Tipos de proyectos que fueron atendidos en el período junio 2022 - julio 2023.
- Anexo K: Catálogo de servicios que brinda el área de TIC Corporativo
- Anexo L: Protocolo Sanitario de Salud para el Desarrollo de la Prestación

2.6 Documentación adicional a presentar para la admisión de ofertas:

Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los “Requisitos de calificación” establecidos en el Capítulo IV del presente documento, a efectos de obtener el puntaje previsto en dicho Capítulo para cada factor.

2.7 Documentación adicional a presentar para la firma del contrato:

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

- a) Carta Fianza de Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- b) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes, de ser el caso.
- c) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- d) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- e) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.
- f) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- g) Estructura de costos.
- h) Acreditación de la formación académica, experiencia y capacitación del Personal No Clave que ocupe el rol Especialista en infraestructura.
- i) Acreditación de la formación académica, experiencia y capacitación del Personal No Clave que ocupe el rol Especialista de aplicaciones.
- j) Acreditación de la formación académica, experiencia y capacitación del Personal No Clave que ocupen el rol Operador de mesa de ayuda.

III. CONDICIONES CONTRACTUALES:

3.1 Plazo de prestación:

El servicio tendrá una duración de treinta (30) días calendario de etapa pre-operativa y treinta y seis (36) meses calendario de la etapa operativa, el plazo de la etapa operativa iniciará al día siguiente de la firma del Acta de inicio de actividades del servicio de la etapa operativa.

Los entregables correspondientes a los 36 meses de la etapa operativa del servicio se detallan en el numeral 2.2.9 Etapa Operativa, del presente documento.

Se precisa que los entregables deben ser remitidos por la mesa de partes virtual y/o física.

La dependencia encargada de otorgar la conformidad es el área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

3.2 Forma de pago:

El pago se realiza en treinta y siete (37) armadas iguales mensuales, uno (1) al

finalizar la etapa Pre-operativa y las treinta y seis (36) restantes durante la etapa Operativa, con lo cual se cubrirá todo el alcance del servicio. Se precisa que la etapa de Transición de Salida no constituye costo adicional para FONAFE, dado que forma parte de la etapa Operativa.

Para la realización del pago, el contratista deberá indicar el número de cuenta bancaria CCI (código cuenta interbancaria) y nombre del banco al que se le debe depositar. Asimismo; indicar persona de contacto y correo para informar el pago.

Los proveedores podrán tramitar su comprobante de pago por el monto total o parcial, según corresponda siempre y cuando cuenten con la conformidad del área usuaria.

La Entidad debe efectuar el pago dentro de los diez (10) días calendario siguiente al otorgamiento de la conformidad respectiva, siempre que se verifiquen las demás condiciones establecidas en el Contrato y correcta presentación de la documentación por parte del contratista. El plazo de pago se inicia al día siguiente hábil de ingresar la siguiente documentación en mesa de partes:

- e) Informe del funcionario responsable del área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- f) Comprobante de pago.
- g) Copia de la orden de servicio.
- h) Hoja de conformidad.

De no cumplir con lo solicitado, el comprobante de pago no será tramitado y se procederá a su devolución.

NOTA: "De contar con comprobantes de pago electrónicos éstos deberán ser presentados en formato digital a través de nuestra mesa de partes virtual ingresando al portal web www.fonafe.gob.pe, adicionalmente deberá adjuntar los documentos solicitados en la forma de pago de cada orden. Dicho canal es el único autorizado para recepcionar los comprobantes de pago, caso contrario se tendrán como no recibidos".

3.3 Penalidad por mora:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de la prestación objeto del contrato, FONAFE aplicará penalidad por mora por cada día de retraso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

3.4 Otras penalidades:

Las otras penalidades contempladas corresponden a las establecidas de conformidad con el artículo 163 del reglamento de la ley de contrataciones vigente. Las cuales son descritas a continuación:

Otras Penalidades			
Nro	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de Cálculo	Procedimiento
1	Por incumplimiento <u>de cada uno</u> de los acuerdos de nivel de servicio (SLA)	2% del monto mensual a pagar por cada	Mensual

		incumplimiento de SLA	
2	Retraso en el tiempo de cambio por reemplazo de personal.	5% de una UIT	Por cada día de retraso de cambio de personal.
3	Por ausencia de personal	5% de una UIT, por día, por persona ausente	Por cada día de ausencia del personal, en el caso se exceda una (1) hora.

Precisiones al procedimiento:

- Para la aplicación de penalidades FONAFE informará al contratista el incumplimiento del acuerdo de nivel servicio respectivo, adjuntando el sustento correspondiente dentro del informe de conformidad mensual.
- En todos los casos, las penalidades serán aplicadas cuando el incumplimiento sea imputable al contratista.
- Para la penalidad “Por incumplimiento de cada uno de los acuerdos de nivel de servicio (SLA)”, el porcentaje de penalidad se aplica por cada SLA incumplido, quiere decir un (1) SLA incumplido se aplica 2%, dos (2) SLA incumplidos se aplica 4%, y así respectivamente.

3.5 Reajustes:

No corresponde.

3.6 Responsabilidad por vicios ocultos:

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por FONAFE.

IV. CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN
4.1 Confidencialidad:

- El contratista y su personal se obligan a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre todos los documentos e informaciones de la Corporación FONAFE a los que tenga acceso durante y al término de la ejecución de la presente contratación. En tal sentido, el contratista y su personal deberán abstenerse de divulgar tales documentos e informaciones, sean en forma directa o indirecta, a personas naturales o jurídicas, salvo autorización expresa y por escrito de la Corporación FONAFE. Asimismo, el contratista y su personal convienen en que toda la información en virtud de la presente contratación es confidencial y de propiedad de la Corporación FONAFE, no pudiendo el contratista y su personal usar dicha información para uso propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas establecidas en el presente requerimiento.
- El contratista se compromete a cumplir con lo indicado en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales su reglamento y sus demás normas

complementarias y modificatorias. Los datos de carácter personal entregados por la Corporación FONAFE al contratista y su personal, y obtenidos por estos durante la ejecución de la prestación, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines del documento contractual.

- El contratista que tenga acceso a información durante la ejecución de la prestación, deberá mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad de la misma, bajo responsabilidad de las acciones legales pertinentes por parte de la Corporación FONAFE. La utilización, divulgación o modificación no autorizada, así como la adulteración de la información, genera responsabilidad administrativa, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y/o penales a que hubiera lugar. Asimismo, el contratista y su personal se hacen responsables por la divulgación de información que se pueda producir, asumiendo el pago de indemnización por daños y perjuicios que la autoridad competente determine.
- El contratista deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para que sus trabajadores, directores, accionistas, proveedores y/o cualquier persona que tenga relación con el contratista no divulgue a ningún tercero los documentos e informaciones a los que tenga acceso, sin autorización expresa y por escrito de la Corporación FONAFE, garantizando la seguridad de los datos de carácter personal y evitar alteraciones.
- El contratista durante la ejecución de la presente contratación, en el marco de la seguridad de la información implementada en la Corporación FONAFE, se compromete a comunicar si nota o sospecha cualquier debilidad en la seguridad de los sistemas, infraestructura o servicios, a través del área solicitante o de los puntos de vigilancia de la Corporación FONAFE.
- El proveedor adjudicado deberá presentar una declaración jurada, como parte de la documentación para el perfeccionamiento del contrato, comprometiéndose a guardar la adecuada reserva de la contratación realizada.

4.2 Cláusula Anticorrupción

- El proveedor deberá garantizar 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 objeto de la prestación.
- Asimismo, el proveedor se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución de la prestación, 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 proveedor se compromete a comunicar a las autoridades competentes cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y adoptar las medidas apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas; y comunicar el hecho a través del Canal de Denuncias disponibles en la página institucional de FONAFE.
- El proveedor afirma con carácter de declaración jurada que no ha cometido o cuenta con sentencia consentida o ejecutoriada por delitos de concusión, peculado, enriquecimiento ilícito, tráfico de influencias, corrupción, lavado de activos y financiamiento del terrorismo, así como delitos cometidos en remates o procedimientos de selección o delitos equivalentes en otros países.
- El proveedor 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.
- El proveedor es consciente que, de no cumplir con lo anteriormente expuesto, FONAFE podrá resolver el contrato e iniciar las acciones administrativas, civiles y/o penales que correspondan según la normativa vigente.

4.3 Prohibiciones e Incompatibilidades:

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

4.4 Medidas de protección ante COVID 19:

Cuando en el desarrollo de la prestación se efectúe interacción con el personal de FONAFE se deben respetar las condiciones establecidas en el Anexo M.

V. ANEXOS
5.1 ANEXO A
Estadísticas e Información general del servicio

Estadísticas actuales de atención:

Usuarios	Cantidad	Atenciones (*) (mensual promedio)	Estadística
Internos	Al 15/08/2023 se cuenta con 145 usuarios internos, pudiendo tener crecimientos o reducciones durante el contrato.	650 atenciones	1er nivel (40%) + 2do nivel (20%) + 3er nivel (40%)
Externos	Al 15/08/2023 se cuenta con 70 usuarios externos; 2 usuarios en promedio por cada empresa de la Corporación.	15 atenciones	1er nivel (80%) + 3er nivel (20%)

(*) Las atenciones incluyen correos y llamadas telefónicas. Las horas pico son de 8 a 12m y de 3.00 a 5.30pm. Las atenciones involucran: incidencias, accesos, requerimientos y problemas.

Infraestructura Tecnológica en FONAFE	
Equipo	Cantidad
PC de escritorio (incluye periféricos)	29
PC portátil (incluye dockings)	131
Teléfono móvil	88
Anexos telefónicos	165
Impresora Multifuncional	13
Central telefónica (Alcatel)	1
Switch Core (Cisco)	2
Switch borde (Cisco)	16
Access Point	12
Servidores (Housing SUN y otros)	3
Almacenamiento (NAS)	1
Equipos para baja	58

Sistemas Operativos por PC al 15/08/2023	
Sistemas Operativo	Porcentaje
Windows 10	100%

Mantenimiento y Soporte de Servicios:	
Servicio	Soporte
PC de escritorio	si (72%)
PC portátil	si (96%)
Central Telefónica	si
Telefonía móvil	si
Proyectores	si (8%)
Impresoras	si
Sistema contra incendios	si
Switches	si
Aire Acondicionado	si
Resguardo de información	si
UPS	si
Oracle (BD, SW)	si
Linux	si

Servicios y equipos a monitorear:

Servicio	Detalle
De infraestructura	Aire acondicionado, UPS y Sistema contra incendios (solo de la Sala de servidores)
De procesamiento (servidores)	4 servidor físico y 34 servidores virtuales.
De comunicaciones	1 Red (LAN, WAN), 1 central telefónica, 12 Access Points, 16 switches, 1 firewall, 2 enlaces de datos.
De impresión	13 equipos de Impresión arrendados
EDR EndPoints	160 EDR EndPoints Detection and Response
Servicios de Office 365 alojado en Azure y gestionado por el proveedor CANVIA.	170 cuentas de Office 365

Servicios alojados en el Centro de Datos Corporativos, en KYNDRYL (solo verificación y monitoreo de servicio activos)	AD – DNS, 70 cuenta de correo on-premise, Internet de 25 Mb, DHCP, 150 Acceso remoto VPN
Equipos de cómputo	160 equipos de cómputo arrendados
Telefonía móvil	88 Equipos arrendados
Aplicaciones de negocio (solo verificación y monitoreo de servicio activos)	Descritas en el Anexo C
De servicio de Base de Datos	Monitoreo y disponibilidad de 2 servidores de bases de datos.

Nota: La información descrita en éste y en los siguientes anexos, es referencial ya que hay equipos que están en proceso de cambio y se tiene programado el ingreso de nuevo personal de forma progresiva, así como el cambio en los servicios TIC contratados. El proveedor deberá realizar un inventario inicial y actualizar la información si fuera el caso.

5.2 ANEXO B

Información detallada de la infraestructura

Switches

Modelo	Cantidad	Detalle
Cisco Catalyst 9300	2	Core + contingencia (activo, pasivo)
Cisco 2960X-24PS-L	9	Borde
Cisco 2960S-24PS-L	7	Borde
Cisco Wireless Controller	1	Controlador de Access Point
Cisco AP AIR-CAP	12	Access Point
Fortinet 101F	1	Firewall

Servidores / Almacenamiento físicos:

Modelo	Cantidad	Sistema Operativo	Detalle
Servidores	3	Windows Server 2016	Servidor de archivos OVM
NAS WD	1	-	Almacenamiento información usuarios cesados.

Gabinete:

Modelo	Cantidad	Estado
Genéricos (tamaño 42 RU)	4	3 gabinetes llenos y el espacio disponible en el gabinete 4 es de 35%. 9
De pared (tamaño 20 RU)	9	Gabinete de comunicaciones – Red, voz y datos, ubicados en cada piso.

Central Telefónica:

Modelo	Tipo	Sistema Operativo
Alcatel Lucent , OMNI PCX1000	Appliance	Propio de la marca

Anexos Telefónicos:

Modelo	Tipo	Cantidad
Alcatel IP Touch 4068, 4029, 8082	IP	7
Alcatel analógico	Analógicos y digitales	25
Panasonic KX-TS550LX, Panasonic KX-TS520LX	Analógicos y digitales	98
Yealink T21p	IP	35

Antivirus:

Marca	Endpoint	Consola Enterprise	Capacidad
Sophos EDR	Si	Consola Web	160 usuarios

5.3 ANEXO C

Información de Aplicativos

Aplicaciones	Uso	Descripción	Nivel	Soporte	L.P.	BD
PORTAL FONAFE	Corporativo	Portal Web institucional de FONAFE	No crítico	Fábrica de software	Java web	Oracle
FONAFE WEB	Corporativo	Sist. de gestión financiera y presupuestal de las empresas	Crítico	Fábrica de software	Java web	Oracle
SARADM	interno	Sist. de gestión de requerimientos a Logística	Crítico	Fábrica de software	.Net	Oracle
SIADOC	interno	Sist. de gestión de solicitudes de archivos y documentos	No crítico	Fábrica de software	.Net	SQL server
SCE	interno	Sist. de control de existencias	No crítico	Fábrica de software	.Net	SQL server
STD	interno	Sist. de trámite documentario - Workflow	Crítico	Otro proveedor	.Net	Oracle
SIED	Corporativo	Sist. de Intercambio electrónico de documentos con firma digital entre FONAFE y las empresas	Crítico	Fábrica de software	Java web	Oracle
SAD	interno	Sist. de gestión de acuerdos de directorio	No crítico	Fábrica de software	.Net	Oracle
EXPEDIENTES JUDICIALES	interno	Sist. de gestión y control de expedientes judiciales	No crítico	Fábrica de software	Alfresco + Java	Oracle
FONAFE WEB ADMINISTRADOR	interno	Módulo administrador del FONAFEWEB	No crítico	Fábrica de software	Java web	Oracle
ERP	interno	Sist. de gestión financiera, presupuestal y logística del CGC	Crítico	Otro proveedor	Oracle	Oracle
INTRANET	interno	Portal interno que incluye herramientas y noticias del CGC	Crítico	Fábrica de software	Sharepoint	SQL server
ALERTAS	interno	Generación de alertas por correo acerca de transacciones en los aplicativos	No crítico	Fábrica de software	SQL server (IS)	SQL server
SISMAD	Externo	Sistema de Medición del nivel de Madurez en las empresas FONAFE	Crítico	Fábrica de software	Java/Angular	Oracle
GIR	Externo	Sistema de Gestión de riesgos	No crítico	Fábrica de software	Java/Angular	Oracle
BI RRHH	Interno	Solución de inteligencia de negocios de RRHH Corporativo	No crítico	Otro Proveedor	Power BI / Python	SQL Server
BI GPE	Interno	Solución de inteligencia de negocios de Presupuesto	No crítico	Otro Proveedor	Power BI / Python	SQL Server

5.4 ANEXO D

Funcionalidades de la Herramienta de Operaciones TIC

La herramienta o aplicación provista por el contratista como parte del servicio, y que usará para gestionar el mismo, debe cumplir integralmente las funcionalidades descritas a continuación:

1. Gestión de incidentes y peticiones (requerimientos)

- Gestión del ciclo de vida de las peticiones mediante el uso de tickets de atención, para el registro, categorización, priorización, escalado, puesta en espera, seguimiento, resolución y cierre.
- Gestionar el conocimiento que se va generando como parte del servicio, generación de métricas y KPIs relevantes, por ejemplo, tiempo de atención promedio para el cierre de un requerimiento/incidente, Tasa de satisfacción de usuario por llamada o atención, Tiempo de inactividad por fallas del servicio e inoperatividad del nivel 1, los cuales serán validados e implementados en la etapa preoperativa.
- Gestión y administración de perfiles de acceso
- Integración y sincronización con el Active Directory de FONAFE
- Reportar incidencias
- Gestionar las peticiones
- Gestión de actividades y personal asociado a cada incidente y peticiones.
- Gestionar el uso de alarmas disparadas frente a incidentes.
- Localización de tickets con vistas parametrizadas.
- Integración como mínimo con el módulo de bienes, gestión de problemas, de cambios y de entregas.
- Disponer de bitácora que registren todas las acciones realizadas
- Emitir reportes de estado de los tickets, tiempo de respuesta, desempeño del personal, indicadores, entre otros.
- Permitir la migración de la base de datos histórica.

2. Gestión de Problemas

- Gestionar todo el ciclo de vida de los problemas.
- Disponer de bitácoras que registren todas las acciones realizadas.
- Gestionar el conocimiento que se va generando con el servicio,
- Integración como mínimo con el módulo bienes que administrará el Postor.
- Emitir reportes de estado de los tickets, tiempo de respuesta, desempeño del personal, indicadores, entre otros.

3. Gestión de Niveles de Servicio:

- Monitorear y verificar el grado de cumplimiento de los niveles de servicio (SLA) y los tiempos máximos de respuesta de los servicios brindados por contratista y proveedores TIC. Emisión de reporte de medición de SLA y avance mensual del servicio

4. Gestión de Catálogo de Servicio:

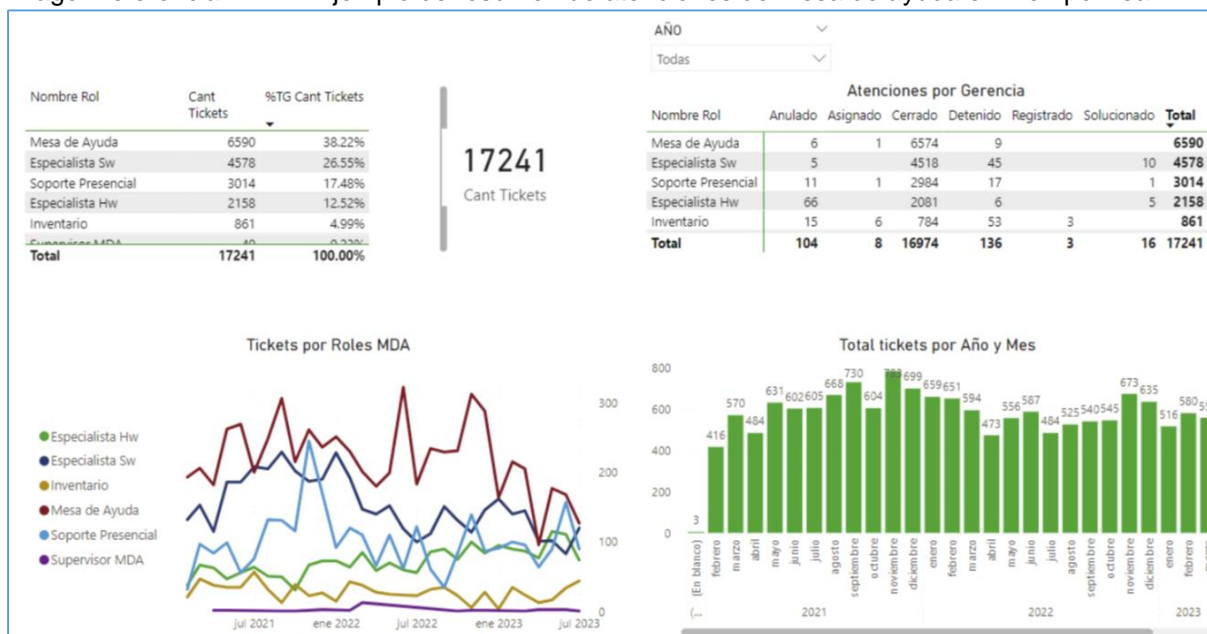
- Definir detalladamente los servicios provistos por los proveedores y que serán brindados a los usuarios, los objetivos que se pretende alcanzar, su criticidad y su aporte.
- Mantener actualizado el registro del catálogo de acuerdo a los servicios TIC brindados a los usuarios internos y externos

5. Funcionalidad en general

- Exportar toda la información registrada en la base de datos.
- Uso de tableros de control (analítica de datos del servicio) que muestren métricas y KPI establecidos tales como: tiempo, costo mensual, tasa de satisfacción, SLA, etc. de manera periódica por ciclo.

- Personalización y configuración de campos en reportes y/o informes para los módulos solicitados.
- Permitir el control remoto mediante IP o hostname o inventario de bienes TIC de hardware y software desplegados en producción y almacenes TI.
- Cumplimiento de los estándares de seguridad informática que se harán de conocimiento en la etapa preoperativa, todas las conexiones se realizarán a través de canales de datos completamente encriptados.

Imagen referencial N° 1 – Ejemplo de resumen de atenciones de mesa de ayuda en Tiempo Real



5.5 ANEXO E

Procedimientos de Operación para el Servicio

El contratista deberá definir en la etapa pre-operativa, a través de reuniones con el Gerente de Servicio de FONAFE, en la etapa pre-operativa los siguientes procedimientos, además de otros que considere pertinentes para la ejecución de la etapa operativa:

1. Mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura hardware
2. Gestión y configuración de Activos de TIC
3. Gestión de proyectos de infraestructura y de aplicaciones
4. Desarrollo de software
5. Mantenimiento de Software
6. Atención de requerimientos TIC
7. Atención y gestión de Incidentes
8. Atención de problemas TIC
9. Control y seguimiento de contratos TIC
10. Administración de usuarios en la red y equipos
11. Respaldo y restauración de información

Como línea base, el Gerente de Servicio de FONAFE deberá presentar los procedimientos establecidos en FONAFE.

5.6 ANEXO F

Formato de Inventario de Hardware y Software

Formato de Inventario de Hardware


N°	Rubro	Código Oracle	Código SBN	Código Antiguo	Estado Conciliación	Descripción	N° de Factura	Valor Ajustado del Activo Fijo	Depreciación acumulada Histórica	Valor Neto del Activo Fijo	Fecha de Adquisición	Marca

Modelo	Serie	Color	Medidas	Estado	Sede	Área	Piso	Ambiente	Usuario	Responsable	Cargo	DNI

Formato de Inventario de Software

N°	Equipo	Marca	Modelo	Serie	IP	Usuario	Nombre	Ultimo Ingreso	Software	Empresa	Versión

5.7 ANEXO G
Formato de Manual de Procedimientos

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
PROCEDIMIENTO:		Código:		
		Versión:		
OBJETIVO				
ALCANCE				
RESPONSABLE				
POLÍTICAS Y NORMAS				
ÁREAS INVOLUCRADAS				
CLIENTES DEL PROCEDIMIENTO				
Cliente Externo		Cliente Interno		
REQUISITOS PRINCIPALES		ATRIBUTOS PRINCIPALES		
ENTRADAS				
NOMBRE		FUENTE	FRECUENCIA	
SALIDAS				
NOMBRE		FUENTE	FRECUENCIA	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Puesto involucrado	Descripción de Actividad	Documentos Asociados	
			Documento de Entrada	Documento de Salida
FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO				

5.8 ANEXO H

Formato de Manual de Operaciones

	MANUAL DE OPERACIONES	GPD-MO-SEC-X-Y	
	TÍTULO:	VERSIÓN:	
		PAGINA:	56 de n

REVISADO POR:	FIRMA:
	FECHA:
APROBADO POR:	FIRMA:
	FECHA:

CONTROL DE CAMBIOS

DESCRIPCIÓN	VERSIÓN	FECHA
-------------	---------	-------

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO DEL SERVICIO / EQUIPO
3. COMPONENTES DEL SERVICIO
4. PROCEDIMIENTOS / POLÍTICAS DEL SERVICIO
 - a. INGRESO - ENCENDIDO
 - b. FUNCIONALIDAD
 - c. REINICIO / SALIDA / APAGADO
5. CONTACTO Y ESCALAMIENTO CON EL PROVEEDOR

5.9 ANEXO I

Incidentes y requerimientos que fueron atendidos en el periodo 30/06/2022 – 30/07/2023 (12 meses) en un horario fuera del horario laboral

Incidentes/requerimientos	Frecuencia	Horas totales
Pases a Producción	18	35
Revisión de servidor (incluye parchado y migración de capacidades)	25	50
Mantenimientos Central telefónica, UPS, A/C, unidades rackeadas en DC	5	11
Mantenimiento de equipos y enlaces de comunicaciones	2	2
Acompañamiento revisión tableros eléctricos	1	2.5
Atención de requerimientos	4	3.3
TOTAL	55	103.8

FUENTE: Registro de atenciones del último servicio contratado

Nota:

Los horarios promedios para la atención de los incidentes y requerimientos listados en el Anexo I y en los meses indicados, varían entre las 7:30pm y 11:00pm de lunes a viernes. Solo para requerimientos de infraestructura (no del tipo aplicaciones), cuya atención es planificada para periodos iguales o mayores a cuatro (04) horas, éstos se ejecutan durante los fines de semana y/o feriados. Excepcionalmente hay situaciones de emergencia, fuera del horario indicado, cuya ejecución deberá ser coordinada con FONAFE y el proveedor del servicio contratado.

5.10 ANEXO J

Proyectos que fueron atendidos en el periodo 30/06/2022 – 30/07/2023 (12 meses)

Tipo	Sub tipo	Proyecto	Descripción
Infraestructura software	Cambios evolutivos y correctivos en aplicaciones descritas en el Anexo C	Gestión de Cambios por Proyecto de interoperabilidad con el aplicativo de firma digital SIED, STD y Modelo de Gestión documental.	Identificación de requerimientos con proveedores para: coordinación, gestión, seguimiento y control con proveedor TIC, pruebas de aceptación con usuario, y despliegue de la aplicación.
		Soporte a implementación de reportes y funcionalidades por nuevo plan de cuentas por en ERP	
		Gestionar creación de formatos nuevos y/o interfaces de carga del aplicativo FONAFE Web de uso de las empresas de la corporación	
Infraestructura hardware	Adquisiciones de bienes	Activación de nuevos equipos del servicio de arrendamiento de equipos adicionales de cómputo.	Incluye mínimamente la identificación de la oferta en el mercado, la generación de los términos de referencia, cotizaciones; actividades previas para la convocatoria, evaluación de entregables y propuesta de conformidades.

5.11 ANEXO K

Catálogo de servicios que brinda el área de TIC Corporativos

Servicio TIC Corporativo	Descripción	Cobertura	Responsabilidad	Propiedad	Soporte
Servicio de Equipos de cómputo del tipo escritorio y portátiles ¹²	Equipos asignados a todos los usuarios de la Empresa como herramienta para desarrollar y cumplir sus funciones encargadas.	Horario de servicio	Alta, baja, reemplazo, configuración, backup de equipos.	En contrato	Si
Servicio de Telefonía Móvil ¹³	Equipo asignado a algunos usuarios de la Empresa para facilitar la comunicación con sus diferentes clientes (internos y externos).	Horario de servicio	Alta, baja, reemplazo, configuración, backup.	En contrato	Si
Servicio de Telefonía fija	Equipos asignados a todos los usuarios de la Empresa para comunicación con clientes internos y externo, en horario de oficina. Se encuentra ubicado en la posición del usuario	Horario de servicio	Alta, baja, reemplazo, mantenimiento, configuración	Propio	Si
Servicio de Impresión, scanner y fotocopiado	Equipo que permite escanear, imprimir y/o fotocopiar documentos. Estos se encuentran distribuidos en diferentes pisos de la Empresa.	Horario de servicio	Alta, baja, reemplazo y configuración	En contrato	Si
Servicio de datacenter, redes y comunicaciones	Conformado por servidores que operan en el datacenter y equipos de comunicación que permiten interconectar redes y/o equipos de cómputo con la sede institucional y en forma remota, por los cuales se alojan datos, operan servicios TI y puede transmitir datos.	Horario de servicio	Configuración, mantenimiento y monitoreo en coordinación con el proveedor del servicio..	Equipos propio y en Contrato	si
Servicio de Chat/Meeting	Equipo que permite la comunicación entre 2 o más personas a través de mensajes instantáneos, voz y reuniones virtuales mediante herramientas virtuales MS Teams. Opcionalmente se usan otros productos: Zoom u otro producto según lo establezca el Gerente del Servicio de FONAFE.	Horario de servicio	Instalación, configuración y monitoreo del servicio. Traslado de equipos de proyección para reuniones híbridas.	En contrato	si
Servicio de respaldo y restauración de información	Servicio a demanda que permite realizar una copia de seguridad de información de un equipo de cómputo o servidor.	Horario de servicio	Configuración, mantenimiento, monitoreo, inventario de backup, coordinación con usuarios y proveedor del servicio, restauración.	En contrato	si
Servicio de EDR/Antivirus	Programa EDR como endpoint que protege a un equipo de cómputo y/o servidores de malware o virus.	Horario de servicio	Configuración, actualización, control de licencias, en coordinación con el proveedor del servicio.	En contrato	si
Servicio File Server	Acceso autorizado a usuarios o grupo de usuarios a carpetas compartidas.	Horario de servicio	Configurar y gestionar los permisos a las carpetas solicitadas, en coordinación con el proveedor del servicio.	En contrato	si
Servicio de VPN	Gestionar y atender requerimientos de acceso VPN a los usuarios identificados en la Empresa.	Horario de servicio	Instalación, configuración, gestión credenciales y soporte a usuarios, en coordinación con el proveedor del servicio.	En contrato	si
Servicio de control de Inventario de activos TIC	Llevar el control de inventario de hardware y software de los activos informáticos de la Empresa.	Horario de servicio	Control y actualización del inventario.	En contrato	si
Servicio de Correo Electrónico	Administrar el correo electrónico on premise y/o cloud de los usuarios de la Empresa.	Horario de servicio	Creación, configuración, mantenimiento, respaldo y restauración de cuentas de correo, en coordinación con el proveedor del servicio.	En contrato	si
Servicio de Directorio Activo y DNS	Consiste en almacenar y organizar la información de los recursos y usuarios de una red.	Horario de servicio	Coordinar y gestionar con el proveedor del servicio del Centro de datos Corporativo.	Propio	si

¹² FONAFE será responsable de proveer las herramientas involucradas en actividades de respaldo de equipos.

¹³ FONAFE será responsable de proveer las herramientas involucradas en actividades de respaldo de equipos móviles.

Servicio de Certificado Digital	Instalación y configuración de Certificado Digital para los usuarios autorizados.	Horario de servicio	Configuración de Certificado Digital	Propio	si
Servicio de Internet	Brindar acceso a Internet a los usuarios autorizados según su perfil.	Horario de servicio	Gestionar permisos con el proveedor, monitoreo y control del proveedor de Internet corporativo y contingencia .	En contrato	si
Servicio de Software de Oficina	Instalar y configurar Software de Ofimática (Office 365) y otros a Usuarios, según el área de la Empresa.	Horario de servicio	Gestionar, instalar y configurar software.	En contrato	si
Servicio de Utilitarios	Instalar y configurar utilitarios en los equipos de escritorio de los usuarios, según autorizaciones del Área de Operaciones TIC.	Horario de servicio	Gestionar, instalar y configurar utilitarios.	Propio	si
Desarrollo de aplicaciones internas y corporativo	Aplicaciones desarrolladas para facilitar los procesos estandarizados de FONAFE y sus Empresas.	Horario de servicio	Configuración, actualización, mantenimiento (evolutivo y correctivo en coordinación con Fábrica de Software y/o proveedor en turno), ejecutar procedimientos de pases a pruebas y a producción.	Propio	si
Soporte a de aplicaciones Internas	Aplicaciones desarrolladas a medida para automatizar procesos de la Empresa.	Horario de servicio y horario extendido (24 x 7) para aplicaciones descritas como críticas	Gestionar el soporte, y el cumplimiento de niveles de atención acordados con los proveedores.	Propio	si

(*) Nota:

Horario de servicio: Horario indicado en el punto 1.4 del documento.

Servicios Críticos: Servicios a contar con continuidad operativa 24x7, relacionados al soporte a aplicaciones internas y a la disponibilidad de los servicios relacionados al centro de datos corporativo.

5.12 ANEXO L

Protocolo Sanitarios de salud para el desarrollo de la prestación

1. OBJETIVO:

El presente anexo, tiene como finalidad definir las acciones a realizarse, para la atención en las instalaciones dentro de las empresas, con la finalidad de minimizar la exposición al riesgo de contagio del virus COVID-19, por parte del personal del Proveedor y personal de las Empresas; durante el desarrollo de las actividades donde involucre interacción con personas.

2. ALCANCE

El alcance del presente anexo es de aplicación a todas las actividades relacionadas interacción con el personal de la empresa, dentro de almacenes, oficinas, sala de servidores o comunicaciones u otras donde involucra la instalación, despliegue, habilitación o configuración u otras actividades necesarias para el correcto funcionamiento de equipo involucrado en el servicio.

3. BASE LEGAL

- Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Ley N° 29783 y modificatorias.
- Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Decreto Supremo N° 005-2012 TR y modificatorias.
- Resolución Ministerial N° 111-2013 MEM DM.
- Resolución Ministerial N° 040-2020 / Minsa: Aprueban "Protocolo para la Atención de Personas con Sospecha o Infección Confirmada por Coronavirus (COVID-19).
- Resolución Ministerial N° 255-2016 / Minsa: Aprobar la "Guía Técnica para la Implementación del Proceso de Higiene de Manos en los Establecimientos de Salud".

- Resolución Ministerial N° 055-2020 TR: “Guía para la prevención ante el coronavirus (COVID – 19) en el ámbito laboral”.
- Resolución Viceministerial N° 001-2020/MINEM-VME de fecha 19.03.2020.
- Resolución Directoral N° 0026-2020/MINEM-DGE de fecha 19.03.2020.
- Decreto de Urgencia N° 029-2020 de fecha 19.03.2020.
- Decreto Supremo N° 080-2020-PCM: Decreto Supremo que aprueba la reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.
- Resolución Ministerial N° 128-2020-MINEM/DM: aprueba el documento denominado “Protocolo sanitario para la implementación de medidas de prevención y respuesta frente al COVID-19 en las actividades del Subsector Minería, Subsector Hidrocarburos y el Subsector Electricidad”
- Resolución Ministerial N° 1275-2021-MINSA, Resolución que aprueba la DA 321 - MINSA/ DGIESP - 2021
- Decreto Supremo N° 083-2020-PCM: Decreto Supremo que prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID19 y establece otras disposiciones

4. VIGENCIA

El presente protocolo entrará en vigencia al día siguiente de iniciada la prestación, pudiendo las áreas competentes de la Empresa solicitar normas complementarias para adecuar su implementación.

5. DISPOSICIONES GENERALES DE PREVENCIÓN PARA LABORES OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS

- El presente lineamiento complementa todos los procedimientos de seguridad y salud en el trabajo que ya existen en la empresa, y que por el estado de emergencia el personal del Proveedor debe tomar en cuenta.
- Cumplimiento obligatorio del presente lineamiento “Plan para la vigilancia, prevención y control del COVID-19 en el Fonafe”.
- De acuerdo con la actividad a desarrollar, el personal del Proveedor debe cumplir con disposiciones dadas respecto a las medidas preventivas de limpieza e higiene; así como también, debe contar con todos los equipos de protección personal, asegurando el correcto uso de los mismos.

6. REQUISITOS GENERALES RELACIÓN A LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DEL COVID 19 A CUMPLIR POR EL PROVEEDOR ADJUDICADO

El Proveedor deberá respetar sus protocolos sanitarios establecidos en sus respectivos Planes de Vigilancia, Prevención y Control del COVID 19 u otros documentos relacionados, entre los que se encuentran las siguientes disposiciones:

- Coordinación previa por correo para programación de fecha y hora de entrega de los equipos. Cumpliendo con el envío oportuno de la documentación requerida por FONAFE para el ingreso a sus instalaciones.
- Asistir de manera virtual a las actividades de capacitaciones programadas por Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Seguir las reglas de prevención al COVID-19 establecidas en el presente documento, sujetándose a las consecuencias administrativas y legales por su omisión.

a. Ingreso

El ingreso de los trabajadores y/o personal de terceros a FONAFE se realizará por:

- Acceso a la playa de estacionamiento por Calle Miguel Seminario N° 130 y Calle Germán Schreiber N° 174.

- Acceso entrada principal Av. Paseo de la República N° 3121 – San Isidro (entrada principal).
- La cantidad máxima de personas en la unidad móvil que ingresa a las instalaciones deberán de ser las normadas por el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.
 - b. Uso obligatorio de la doble mascarilla o mascarilla KN 95.**
- Toda persona dentro de las instalaciones del Fonafe deberá usar la doble mascarilla (02 mascarillas quirúrgicas, mascarilla quirúrgica bajo mascarilla comunitaria o bien mascarilla KN 95 o equivalentes) con el fin de mantener la barrera de protección de su salud y de la de los demás. Esto será obligatorio desde el momento de su ingreso hasta que se retire del edificio.
- c. Distanciamiento social**
- Respetar el distanciamiento social establecido por FONAFE (1.5 metros) al momento del ingreso a sus instalaciones, la descarga de los bienes y la entrega, entre otras acciones que se deban realizar en virtud de la contratación.
- d. En el ascensor y escaleras**
- La recomendación del AFORO para el ascensor será de 4 personas como máximo, respetando la distancia mínima entre personas en lugares cerrados. El agente de seguridad asignado a la recepción verificará el cumplimiento de esta disposición.
- El uso del ascensor es exclusivo para el personal que se dirige al rango desde el piso 6 al piso 18
- El ascensor contará con señalización en el piso con la ubicación exacta que deberán tener las personas dentro de la cabina de este, a fin de mantener la distancia entre ellas. Cualquier alteración al orden señalado, será reportada a los representantes de la empresa responsable a fin de que se evalúe el inicio de los procedimientos administrativos sancionadores que sean pertinentes.

7. CUADRO DE DOCUMENTOS SOLICITADOS AL PROVEEDOR.

El personal tercero o proveedor que requiera ingresar a las instalaciones del edificio “El Almirante”, para realizar algún servicio deberá coordinar previamente su ingreso con un mínimo de 48 horas con el área de gestión de bienes y servicios generales, debiendo presentar los siguientes documentos:

- Toda la documentación que concierne a la Ley 29783 de Seguridad y salud en el trabajo que aplica a cada empresa donde se ejecutará las actividades, al igual con el cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 1275-2021-MINSA, Resolución que aprueba la DA 321 - MINSA/ DGIESP - 2021; además del cumplimiento del uso de los EPPs; en caso de no cumplir con lo mencionado, la empresa no podrá aceptar la entrega del equipamiento hasta la subsanación, aplicando los términos contractuales que correspondan.

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Certificaciones médicas	- Certificado de Aptitud Médica (APTO).
EPP	- Listado de EPP (normados) a usar según la actividad a realizar y registro de entrega de EPP
Matriz IPERC	- Matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y establecimiento de controles. Considerar los métodos mencionados en la Resolución Ministerial N° 050-2013-TR Anexo 3, punto 3: "Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos Laborales".

Documentos del servicio	- Procedimiento operativo de la actividad a realizar.
Materiales peligrosos	- Listado de productos químicos, hojas MSDS para mayor detalles en caso sea la necesidad de su uso y registro de capacitación en Hojas MSDS
Equipos materiales	- Listado de equipos y /o materiales a usar en la actividad
Respuesta a emergencias	- Procedimiento de actuación ante un accidente de trabajo o cualquier evento no deseado
Plan COVID-19	- Plan de vigilancia, prevención y control de COVID-19, alineado a la Resolución Ministerial N° 1275-2021-MINSA , Resolución que aprueba la DA 321 - MINSA/ DGIESP - 2021
Capacitación para todos los trabajadores	- Capacitación en temas de seguridad y salud en el trabajo (actividad a ejecutar, procedimiento de respuesta a emergencias, uso de EPP, etc) - Registro de capacitación en trabajos de alto riesgo (trabajos en caliente, trabajos en altura, trabajos con riesgo eléctrico, trabajos con materiales peligrosos (MATPEL), trabajos en espacios confinados, trabajos de izaje de carga, trabajos en zanjas y excavaciones), uso de EPP.
Competencias del personal a cargo de la seguridad de los trabajadores (en caso el trabajo lo requiera)	- Debe contar como mínimo con: certificados o constancias que acrediten capacitación en IPERC y gestión de SST. - El personal a cargo de la seguridad de los trabajadores del contratista, deberá tener conocimiento de cualquier peligro potencial o real a la salud o seguridad de los trabajadores en el desarrollo de sus actividades.

- Una vez notificada la orden de servicio o de compra, el proveedor deberá presentar los siguientes documentos respecto del personal asignado que ingresará a las instalaciones para el inicio de la prestación:

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo	- SCTR de los trabajadores y en el caso de un seguro privado copia de la constancia de pago y póliza que prestarán el servicio a contratar.
Prueba de Detección Covid	Prueba COVID NEGATIVA/NO REACTIVA (no mayor a 15 días) y Certificado de Alta Epidemiológica en caso de haber presentado infección previa.
Ficha Sintomatológica¹⁴	Refrendada por (médico ocupacional/ personal de salud/supervisor de SST) 48 horas previas al inicio del servicio. En caso de requerir ingresar en más de una oportunidad dichas fichas deberán ser actualizadas.
Carnet de vacunación*	Carnet de VACUNACIÓN contra la COVID. Donde se registre la vacunación completa del trabajador (2 o 4 dosis) según el avance de la vacunación a nivel nacional.

* Puede validarse enviando la foto de ambas caras del carnet físico o en su defecto el carnet virtual con la especificación de donde y cuando se recibieron las dosis.

En caso se trate de algún contratista que únicamente requiera entregar alguna documentación o bien sin requerir ingreso a las instalaciones de FONAFE más allá del estacionamiento y por

¹⁴ La ficha sintomatológica debe estar conforme al formato brindado por la Resolución Ministerial N° 1275-2021-MINSA.

tanto no precise tener contacto con trabajadores u otros proveedores de FONAFE deberán presentar.

Ficha Sintomatológica¹⁵	Refrendada por (médico ocupacional/ personal de salud/supervisor de SST) 48 horas previas al inicio del servicio. En caso de requerir ingresar en más de una oportunidad dichas fichas deberán ser actualizadas.
Carnet vacunación* de	Carnet de VACUNACIÓN contra la COVID. Donde se registre la vacunación completa del trabajador (2 o 4 dosis) según el avance de la vacunación a nivel nacional.

8. ACCIONES A REALIZAR EN LOS OFICINAS O ALMACENES U OTRAS INSTALACIONES

Con la finalidad de prevenir el contagio de COVID-19 dentro de las nuestras instalaciones, se realizarán los siguientes pasos:

N°	Responsables	Actividades
1	Personal del Proveedor	Coordinación previa al ingreso Envío de la documentación completa 48h previas al ingreso a FONAFE Subsanación en caso de omisión u error en la documentación presentada
2	Personal del Proveedor	Mostrar su carnet de vacunación con la vacunación completa al encargado de seguridad
3	Personal quien haga sus veces de toma de temperatura	Toma de la temperatura con termómetro infrarrojo (únicamente al personal que permanecerá realizando trabajos en las instalaciones de FONAFE). - Informar al colaborador que se procederá a tomar su temperatura. - Explicar que dicha medida se realiza con el fin de proteger su seguridad y la del personal interno de la empresa.
4	Personal de la Empresa quien haga sus veces de toma de temperatura	- Si el resultado de la toma de temperatura es mayor o igual a 37.5 °C, informar al Proveedor que su temperatura es mayor o igual a 37.5 °C, y que NO podrá ingresar a las instalaciones de la empresa. - Si el resultado de la toma de temperatura es menor a 37.5°C, informar al supervisor o personal de la Empresa que se autoriza el ingreso, y registrar lo datos incluyendo la temperatura.
5	Personal del Proveedor	Durante todo el periodo de permanencia deberá hacer uso correcto de la doble mascarilla (doble mascarilla quirúrgica, mascarilla comunitaria sobre mascarilla quirúrgica) o bien mascarilla KN 95. En todo momento, mantener una distancia mínima de 1.5 metros de distancia entre los colaboradores o proveedores.
6	Personal del Proveedor	Al inicio y término de las labores a realizar y antes de su retiro de las instalaciones, deberá - Desinfectar sus manos con alcohol en Gel o alcohol de 70° (provisto por el Proveedor). - Desinfectar la planta del calzado con spray desinfectante provisto por el Proveedor Posteriormente deberá de secar las plantas del calzado sobre el trapo secador o similar para evitar el riesgo de caídas.

Todos los equipos que se utilizarán para el desarrollo de la prestación (al momento de ingresar) deberán dejarse en una zona de tránsito para la correspondiente desinfección por parte del Proveedor. Concluido esto último los materiales serán trasladados a sus lugares asignados según la naturaleza de la prestación.

Se precisa que el Proveedor deberá cumplir estrictamente con el Protocolo de Seguridad frente al

¹⁵ La ficha sintomatológica debe estar conforme al formato brindado por la Resolución Ministerial N° 1275-2021-MINSA.

9. ATENCIÓN DE ALMACÉN

El Proveedor debe cumplir los siguientes lineamientos durante la atención en el almacén:

- El horario de atención para la entrega de útiles de oficina y/u otros bienes será entre las 09:00 am y 16:00 pm horas de lunes a sábado.
- Cuando el conductor del vehículo (que transporta los equipos) llegue a la zona de carga o descarga, no deberá bajar de su unidad hasta que le indiquen en qué lugar deberá estacionarse para hacer la operación de carga o descarga de la unidad previa espera en la zona de tránsito para la desinfección correspondiente.
- Tanto el chofer, así como los ayudantes, sólo deberán descender de sus unidades para realizar actividades propias de sus operaciones de carga o descarga. En todo momento deberán utilizar sus EPP, los cuales incluyen el uso de doble mascarilla. Todo ingreso de personas a las instalaciones deberá realizarse siguiendo los protocolos de seguridad descritos.
- En todo momento, se deberán mantener los protocolos de distanciamiento social, para lo cual algunas actividades de revisión y control deberán ser modificadas, validando en todo momento que los niveles de seguridad y control sigan siendo los adecuados.
- Cuando se termine la operación de carga o descarga, el chofer y sus ayudantes deberán subir a su unidad y no volverán a bajar salvo autorización expresa.
- La recepción de paquetes, cajas y bienes en general se realizará en la zona física ubicada en el hall del edificio, siguiendo las recomendaciones sanitarias (distanciamiento social, uso de alcohol en gel o alcohol en manos). así como las indicaciones del personal de seguridad. El paquete, caja o bien a entregar, deberá presentarse revestido en papel film, al cual se le rociará una solución de alcohol al 70%, mediante atomizador, solo externamente y de modo ligero, para luego trasladarlo a un ambiente ventilado por 24 horas para su posterior ingreso al almacén.
- La interacción debe ser mínima e indispensable con los usuarios externos, así como la conversación mínima.
- Se establecerá un cronograma de desinfección mediante pulverización de agua con hipoclorito de sodio (lejía) en proporción de 20 ml por cada litro de agua, en la zona física (mesa, banca) de atención a los terceros y en la zona donde se hará el almacén temporal de los bienes

10. GESTION DOCUMENTARIA RELACIONADA A LA INSTALACIÓN DE EQUIPOS

Todos los documentos que se emitan y gestionen para la recepción, despacho o transferencia de equipos, se podrán realizar y guardar de manera virtual acorde a las instrucciones, directivas internas o procedimientos de cada empresa a fin que permita su fácil identificación y trazabilidad.

Importante

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

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1'800,000.00 (Un millón ochocientos mil con 00/100 de soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios de Mesa de ayuda y/o de Service Desk y/o Helpdesk, - Outsourcing y/o tercerización de mesa de ayuda y/o soporte técnico. - Implementación de soluciones para la gestión de incidentes y/o requerimientos de aplicaciones y/o infraestructura tecnológica. - Servicio de Outsourcing de Service Desk y Soporte Técnico. - Servicio de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico. - Servicio de Mesa de Servicio y/o Soporte en sitio. - Servicio para la Ejecución de Actividades de Carácter Informático Mesa de Ayuda. - Soporte Técnico de usuarios finales. - Servicio Integral de Mesa de Ayuda y Soporte Técnico. - Servicios de Soporte TI. - Servicios de soporte de atención a usuarios. - Servicio de soporte y mantenimiento de aplicaciones. <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 pago¹⁶, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo N° 7 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las</p>

¹⁶ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

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

(...)

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

obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

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

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

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

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

Importante

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

Importante

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

CAPÍTULO IV
FACTORES DE EVALUACIÓN

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

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

FACTOR DE EVALUACIÓN		PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
A.	PRECIO	
<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).		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: $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ <p> <i>i</i> = Oferta <i>P_i</i> = Puntaje de la oferta a evaluar <i>O_i</i> = Precio <i>i</i> <i>O_m</i> = Precio de la oferta más baja <i>PMP</i> = Puntaje máximo del precio </p> <p style="text-align: right;">100 puntos</p>
PUNTAJE TOTAL		100 puntos¹⁷

Importante

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

¹⁷ Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación.

CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Importante

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

Conste por el presente documento, la contratación del servicio de [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA CONVOCATORIA], que celebra de una parte [CONSIGNAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD], en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], representada por [.....], identificado con DNI N° [.....], y de otra parte [.....], con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], inscrita en la Ficha N° [.....] Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], debidamente representado por su Representante Legal, [.....], con DNI N° [.....], según poder inscrito en la Ficha N° [.....], Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [.....], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN]** para la contratación de [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA CONVOCATORIA], 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 [CONSIGNAR EL OBJETO DE LA CONTRATACIÓN].

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 PAGO¹⁸

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 de las contraprestaciones pactadas a favor del CONTRATISTA

¹⁸ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

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

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

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato es de [.....], 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.

Importante

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

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

En el caso que corresponda, consignar lo siguiente:

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

Importante

Al amparo de lo dispuesto en el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, si el postor ganador de la buena pro solicita la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato de la prestación 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

En 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 sea igual o menor 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, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.

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 por el literal a) del numeral 155.1 del artículo 155 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Importante para la Entidad

Sólo en el caso que la Entidad hubiese previsto otorgar adelanto, se debe incluir la siguiente cláusula:

CLÁUSULA NOVENA: ADELANTO DIRECTO

“LA ENTIDAD otorgará [CONSIGNAR NÚMERO DE ADELANTOS A OTORGARSE] adelantos directos por el [CONSIGNAR PORCENTAJE QUE NO DEBE EXCEDER DEL 30% DEL MONTO DEL CONTRATO ORIGINAL] del monto del contrato original.

EL CONTRATISTA debe solicitar los adelantos dentro de [CONSIGNAR EL PLAZO Y OPORTUNIDAD PARA LA SOLICITUD], adjuntando a su solicitud la garantía por adelantos mediante carta fianza o póliza de caución acompañada del comprobante de pago correspondiente. Vencido dicho plazo no procederá la solicitud.

LA ENTIDAD debe entregar el monto solicitado dentro de [CONSIGNAR EL PLAZO] siguientes a la presentación de la solicitud del contratista.”

Incorporar a las bases o eliminar, según corresponda.

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 UN (1) AÑO 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 CONTROVERSIAS¹⁹

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA 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]

¹⁹ 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).

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 Digitales²⁰.

²⁰ 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

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-FONAFE
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 ²¹	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 servicios²²

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....
Firma, Nombres y Apellidos del 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.

²¹ 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.

²² Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

Importante

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

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-FONAFE
 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 ²³		Sí		No	
Correo electrónico :					

Datos del consorciado 2					
Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE ²⁴		Sí		No	
Correo electrónico :					

Datos del consorciado ...					
Nombre, Denominación o Razón Social :					
Domicilio Legal :					
RUC :		Teléfono(s) :			
MYPE ²⁵		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.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.

²³ 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. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

²⁴ Ibídem.

²⁵ Ibídem.

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 servicios²⁶

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.

²⁶ Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

ANEXO N° 2

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

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-FONAFE
Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-FONAFE
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 **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OPERACIONES TIC PARA EL CENTRO DE GESTIÓN CORPORATIVA FONAFE**, de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-FONAFE
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 **treinta (30) días calendario de etapa pre-operativa y treinta y seis (36) meses calendario de la etapa operativa**, el plazo de la etapa operativa iniciará al día siguiente de la firma del Acta de inicio de actividades del servicio de la etapa operativa.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 5

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

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-FONAFE
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 al **CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-FONAFE**.

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] [%]²⁷

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]²⁸

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%²⁹

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

²⁷ Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

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

²⁹ Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

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

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

Importante

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

ANEXO N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-FONAFE
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 en SOLES incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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

ANEXO N° 7

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-FONAFE
Presente.-

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ³⁰	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ³¹	EXPERIENCIA PROVENIENTE ³² DE:	MONEDA	IMPORTE ³³	TIPO DE CAMBIO VENTA ³⁴	MONTO FACTURADO ACUMULADO ³⁵
1										
2										
3										
4										

³⁰ 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.

³¹ 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.

³² 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".

³³ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

³⁴ 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.

³⁵ Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ³⁰	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ³¹	EXPERIENCIA PROVENIENTE ³² DE:	MONEDA	IMPORTE ³³	TIPO DE CAMBIO VENTA ³⁴	MONTO FACTURADO ACUMULADO ³⁵
5										
6										
7										
8										
9										
10										
...										
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 8

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

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-FONAFE
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° 9

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

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° 005-2023-FONAFE
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.

ANEXO N° 10

**FORMATO DE DECLARACIÓN JURADA SOBRE PROHIBICIONES E INCOMPATIBILIDADES
(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)**

Yo, _____ (postor adjudicado y/o Representante Legal) de _____
identificado con DNI N° _____, declaro bajo juramento:

a) Cumplir con las obligaciones consignadas en el artículo 3 de la Ley N° 31564 y artículo 16 de su Reglamento, esto es:

- Guardar secreto, reserva o confidencialidad de los asuntos o información que, por ley expresa, tengan dicho carácter. Esta obligación se extiende aun cuando el vínculo laboral o contractual con la entidad pública se hubiera extinguido y mientras la información mantenga su carácter de secreta, reservada o confidencial.

- No divulgar ni utilizar información que, sin tener reserva legal expresa, pudiera resultar privilegiada por su contenido relevante, empleándola en su beneficio o de terceros, o en perjuicio o desmedro del Estado o de terceros.

b) Abstenerme de intervenir en los casos que se configure el supuesto de impedimento señalado en el artículo 5 de la Ley N° 31564 y en los artículos 10 y 11 de su Reglamento.

c) No hallarme incurso en ninguno de los impedimentos señalados en los numerales 11.3 y 11.4 del artículo 11 del Reglamento de la Ley N° 31564.

Suscribo la presente declaración jurada manifestando que la información presentada se sujeta al principio de presunción de veracidad del numeral 1.7 del artículo IV del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Si lo declarado no se ajusta a lo anteriormente mencionado, me sujeto a lo establecido en el artículo 438 del Código Penal y las demás responsabilidades administrativas, civiles y/o penales que correspondan, conforme al marco legal vigente.

Fecha:

.....
Firma, Nombres y Apellidos del Representante legal
N° DNI:

ANEXO N° 11
FORMULARIO DE DEBIDA DILIGENCIA PROVEEDORES
(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

FORMULARIO N° PROVEEDOR PERSONA JURIDICA PROVEEDORES-PROCESO DE SELECCIÓN									
SECCIÓN I: IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA A REGISTRAR									
1. Denominación o Razón Social:				2. RUC:		3. Nacionalidad			
4. Objeto Social:									
5. Actividad Económica:				5.1. Código CIIU:			5.2. Inicio de actividades::		
6. Domicilio:									
7. Departamento:		8. Provincia:		9. Distrito:		10. Teléfono			
11. Sucursales, agencias u otros de naturaleza similar (Ubicación: Dirección / distrito / provincia / departamento) (Teléfonos)									
1									
2									
3									
4									
...									
SECCIÓN II: ADMINISTRADORES, REPRESENTANTES, PROPIETARIOS Y EMPRESAS VINCULADAS									
12. Administrador(es): (directores y gerente general)									
(Nombres y apellidos)		DOI		(Cargo)		PEP		Residente	
1						SI NO		SI NO	
2						SI NO		SI NO	
3						SI NO		SI NO	
4						SI NO		SI NO	
(...agregar más líneas de ser necesario)									
13. Representante(s): (Apoderados)									
(Nombre y apellidos)		DOI		(Cargo)		PEP		Residente	
1						SI NO		SI NO	
2						SI NO		SI NO	
(...agregar más líneas de ser necesario)									
14. Accionistas, Socios o Asociados que tengan directa o indirectamente más del 25% del capital social, aporte o participación de la persona jurídica: (Nombres y apellidos)									
		DOI		(Cargo)		(%)		PEP Residente	
1								SI NO SI NO	
2								SI NO SI NO	
(...agregar más líneas de ser necesario)									
15. Personas Jurídicas Vinculadas al Cliente: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No									
1 (Denominación o Razón Social)		(N° RUC)		(Domicilio)					
2									
3									
(...agregar más líneas de ser necesario)									
SECCIÓN III: INGRESOS Y OPERACIONES REALIZADAS O QUE REALIZARA CON FONAFE									
16. Nivel de ventas anuales: <input type="checkbox"/> S/ 200 millones <input type="checkbox"/> S/ 20 millones ≤ S/ 200 millones <input type="checkbox"/> 1700 UIT ≤ S/ 20 millones <input type="checkbox"/> > 150 UIT ≤ 1700 UIT <input type="checkbox"/> > 150 UIT									
17. Tipo de proceso:		18. Valor Referencial/Monto Contratado			19. Año		20. Lugar		
21. Principales Clientes y Proveedores del Proveedor:									
CLIENTE: (Nombre o Razón Social)					PROVEEDOR (Nombre o Razón Social)				
ELABORADO Y SUSCRITO, EN LA CIUDAD DE									
					Ciudad		día (dd) mes (mm) año (aaaa)		
FIRMA DEL REPRESENTANTE									

INSTRUCCIONES	
FORMULARIO PROVEEDOR PERSONA JURÍDICA PROVEEDORES-	
PROCESO DE SELECCIÓN	
DEBER DE REGISTRAR: El presente formulario va a ser utilizado por FONAFE para el registro de las personas jurídicas en el SPLAFT	
INFORMACIÓN GENERAL: 1. Debe ser llenado y firmado por el proveedor. 1. Debe ser llenado y firmado por el proveedor. 1. Debe ser llenado y firmado por el proveedor. 2. Llene totalmente el formulario. 2. Llene totalmente el formulario. 2. Llene totalmente el formulario. 3. Si falta espacio adjunte una hoja complementaria. 3. Si falta espacio adjunte una hoja complementaria. 3. Si falta espacio adjunte una hoja complementaria.	
GUIA PARA EL LLENADO DEL FORMATO	
SECCION I: Información de la persona a registrar	
Numeral 1:	Consignar la denominación o razón social de la empresa.
Numerales 2 y 3:	Consignar el número de RUC y la nacionalidad de la empresa (lugar de constitución). Mencionar
Numeral 4:	el giro del negocio que aparece en el estatuto de la empresa.
Numeral 5:	Indicar la(s) actividad(es) económica(s) que actualmente desarrolla la empresa de acuerdo al CIU registrado ante SUNAT.
Numerales 5.1 y 5.2:	Indicar el Código CIU y el año de inicio de la actividad consignados en la Ficha RUC.
Numerales del 6 al 10:	Consignar la dirección domiciliar de la empresa: vía, número, lote o manzana, distrito, provincia, departamento; y, teléfono.
Numeral 11:	Consignar la dirección y teléfono de las sucursales, agencias u otros de naturaleza similar, de ser el caso.
SECCION II: Administradores, Representantes, Propietarios y Empresas Vinculadas	
Numeral 12:	Proporcionar el nombre, documento oficial de identidad (DNI, Carné de extranjería, etc.) y la función o cargo de los administradores en la empresa (directores y gerente general). Asimismo, deberá indicar si tiene o no la condición de PEP y si reside o no en el Perú.
Numeral 13:	Brindar el nombre, documento oficial de identidad (DNI, Carné de extranjería, etc.) y el cargo de los representantes (apoderados) de la empresa. Cada representante debe proporcionar la información requerida como persona natural. Asimismo, deberá indicarse si tiene o no la condición de PEP y si reside o no en el Perú.
Numeral 14:	Proporcionar los nombres y apellidos, documento oficial de identidad (DNI, Carné de extranjería, etc.), función o cargo en la empresa, participación en el capital, condición de PEP y/o No Residente en el Perú de los accionistas, socios o asociados que tengan más del 25% del capital social, aporte o participación del proveedor persona jurídica. Asimismo, deberá indicar si tiene o no la condición de PEP y si reside o no en el Perú. En caso de socios personas jurídicas se deberá indicar si alguno de sus accionistas es o no una PEP y si reside o no en el Perú.
Numeral 15:	Mencionar la denominación o razón social, el RUC y el domicilio de las personas jurídicas vinculadas al cliente. Se entiende por vinculada cualquier persona jurídica que tenga directa o indirectamente (por conducto de terceros) el 4% o más de las acciones o participaciones con derecho a voto en el capital social del cliente. Se considera que hay propiedad indirecta cuando una persona jurídica tiene relaciones de propiedad sobre el cliente a través de otra u otras personas jurídicas. Para el cálculo de la propiedad indirecta se tomará en cuenta lo establecido en el Anexo A de la Resolución SBS N° 5780-2015 o la norma que lo sustituya. También se considera vinculada a la persona jurídica que pertenece al mismo grupo económico del cliente en los términos a que hace referencia la citada Resolución.
SECCION III: Ingresos y Operaciones realizadas con FONAFE	
Numeral 16:	Marcar la opción en la que se encuentran las ventas anuales de los dos (2) últimos años de la empresa.
Numerales 17:	En caso ya sea proveedor de FONAFE, Indicar las operaciones de los últimos tres (3) años realizadas con FONAFE: Licitación Pública, Concurso Público, Adjudicación Directa Pública, Adjudicación Directa Selectiva, Adjudicación de Menor Cuantía, Contratación Directa o los procesos a que se refiere la Ley N° 30225. En caso contrario señale el tipo de proceso en donde proyecta participar con ocasión de su vinculación con el FONAFE.
Numeral 18:	Indicar el Monto contratado o valor referencial de la contratación de bienes o servicios, según corresponda.
Numerales 19 y 20:	Indicar el año y el lugar (departamento) de ejecución del servicio o entrega de los bienes.
Numeral 21:	Consignar el nombre o razón social de los principales clientes y proveedores.
PERSONA EXPUESTA POLITICAMENTE (PEP)	
Definición de PEP: "Las Personas Expuestas Políticamente (PEP) son las personas naturales, nacionales o extranjeras, que cumplen o que en los últimos cinco (5) años han cumplido funciones públicas destacadas o funciones prominentes en una organización internacional, sea en el territorio nacional o extranjero, y cuyas circunstancias financieras puedan ser objeto de interés público. Asimismo, se considera como PEP al colaborador directo de la máxima autoridad de la institución." Ver https://www.sbs.gob.pe/prevencion-de-lavado-activos/listas-de-interes En el siguiente link la SBS aprueba una "Lista de Funciones y Cargos Ocupados por Personas Expuestas Políticamente (PEP), en materia de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo": https://www.sbs.gob.pe/Portals/5/jer/list_interes/files/Anexo%20E2%80%933%20Resoluci%C3%B3n%20SBS%20N%C2%B0%20439-2016.pdf	