



*Defensoria del Pueblo*

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

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP  
PRIMERA CONVOCATORIA**

**BASES INTEGRADAS**

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE  
PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA  
0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE**

**PAC N° 15-2024**



## 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.mp.gob.pe](http://www.mp.gob.pe).*
- *Los proveedores que deseen registrar su participación deben ingresar al SEACE utilizando su Certificado SEACE (usuario y contraseña). Asimismo, deben observar las instrucciones señaladas en el documento de orientación "Guía para el registro de participantes electrónico" publicado en <https://www2.seace.gob.pe/>.*
- *En caso los proveedores no cuenten con inscripción vigente en el RNP y/o se encuentren inhabilitados o suspendidos para ser participantes, postores y/o contratistas, el SEACE restringirá su registro, quedando a potestad de estos intentar nuevamente registrar su participación en el procedimiento de selección en cualquier otro momento, dentro del plazo establecido para dicha etapa, siempre que haya obtenido la vigencia de su inscripción o quedado sin efecto la sanción que le impuso el Tribunal de Contrataciones del Estado.*

### 1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

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

#### Importante

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





### 1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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

#### Importante

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

### 1.6. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>1</sup>). Los demás documentos deben ser visados por el postor. En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, en el caso de persona natural, por este o su apoderado. No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto. Las ofertas se presentan foliadas.

#### Importante

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

### 1.7. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

#### Importante

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

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

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

#### 1.8. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

##### Importante

*En el caso de contratación de servicios en general que se presten fuera de la provincia de Lima y Callao, cuyo valor estimado no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), a solicitud del postor se asigna una bonificación equivalente al diez por ciento (10%) sobre el puntaje total obtenido por los postores con domicilio en la provincia donde prestará el servicio, o en las provincias colindantes, sean o no pertenecientes al mismo departamento o región. El domicilio es el consignado en la constancia de inscripción ante el RNP<sup>2</sup>. Lo mismo aplica en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando algún ítem no supera el monto señalado anteriormente.*

#### 1.9. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

#### 1.10. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

#### 1.11. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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

<sup>2</sup> La constancia de inscripción electrónica se visualizará en el portal web del Registro Nacional de Proveedores: [www.rnp.gob.pe](http://www.rnp.gob.pe)



68 del Reglamento, de ser el caso.

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

#### 1.12. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

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

#### 1.13. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO

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

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

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

##### **Importante**

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





## CAPÍTULO II SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

### 2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

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

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

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

#### Importante

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

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

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

### 2.2. PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN

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

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





### CAPÍTULO III DEL CONTRATO

#### 3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

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

#### Importante

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

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

#### 3.2. GARANTÍAS

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

##### 3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

##### 3.2.2. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR PRESTACIONES ACCESORIAS

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

#### Importante



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

### 3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

### 3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

#### Importante

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

#### Advertencia

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

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

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

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

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

### **3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS**

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

### **3.5. ADELANTOS**

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

### **3.6. PENALIDADES**

#### **3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

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

#### **3.6.2. OTRAS PENALIDADES**

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

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

### **3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**

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

### **3.8. PAGOS**

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

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



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

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

**Advertencia**

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

**3.9. DISPOSICIONES FINALES**

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



## **SECCIÓN ESPECÍFICA**

### **CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

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



## CAPÍTULO I GENERALIDADES

### 1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : DEFENSORIA DEL PUEBLO  
RUC N° : 20304117142  
Domicilio legal : Jr. Ucayali N° 388 – Cercado de Lima  
Teléfono: : 311-0300  
Correo electrónico: : mhuaman@defensoria.gob.pe

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del servicio de Plataforma de Call Center de la Línea Gratuita 0800 de la Defensoría del Pueblo en la Nube.

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Formato de Aprobación del Expediente de Contratación, el día 13 de junio de 2024.

### 1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Ordinarios

### 1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de **Suma Alzada**, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

### 1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

No se aplica en este procedimiento de selección.

### 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 trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir del día siguiente de firmada el acta para el inicio del servicio en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación

### 1.9. COSTO DE REPRODUCCIÓN Y ENTREGA DE BASES

Los participantes registrados tienen el derecho de recabar un ejemplar de las bases, para cuyo efecto deben cancelar la suma de S/ 5.40 (cinco con 40/100 Soles), en efectivo en el Área de Tesorería de la Defensoría del Pueblo, sito en el Jr. Ucayali N° 394-398 (6° piso) – Cercado de Lima; en el horario de 09:00 a 17:00 horas, durante la etapa de registro de participantes.





#### 1.10. BASE LEGAL

- Ley N° 31953 Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024.
- Ley N° 31954 Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2024
- Decreto Supremo N° 082-2019-EF que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado 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 mediante el Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.
- Decreto Legislativo N° 1246, aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- Directivas y Opiniones del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE).
- Cualquier otra disposición legal vigente que permita desarrollar el objetivo de la convocatoria, que no contravenga lo regulado por la Ley de Contrataciones del estado.
- Código Civil

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 documentos<sup>3</sup>, 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.
- 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**)
- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (**Anexo N° 4**)<sup>4</sup>
- 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.

<sup>3</sup> La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

<sup>4</sup> 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.

**Importante**

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

**2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación**

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

**2.2.2. Documentación de presentación facultativa:**

- a) En el caso de microempresas y pequeñas empresas integradas por personas con discapacidad, o en el caso de consorcios conformados en su totalidad por estas empresas, deben presentar la constancia o certificado con el cual acredite su inscripción en el Registro de Empresas Promocionales para Personas con Discapacidad<sup>5</sup>.
- b) Solicitud de bonificación por tener la condición de micro y pequeña empresa. (**Anexo N° 7**)

**Advertencia**

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

**2.3. PRESENTACIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN**

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

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

N° de Cuenta : 00-068-375762  
Banco : Banco de la Nación  
N° CCI<sup>6</sup> : 018-068-000068375762-79

**2.4. 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.

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

<sup>6</sup> En caso de transferencia interbancaria.





#### 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 – PIDE<sup>7</sup> y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).*

- f) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- g) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado<sup>8</sup>.
- h) El proveedor deberá presentar la tarifa por minuto, para efectos de contabilizar la facturación en caso estos se requieran para la bolsa adicional.
- i) El proveedor deberá presentar el costo unitario de cada canal (línea) y agente, tanto para el incremento, como para la disminución de estos.

#### Importante

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y en el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.*
- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 y el numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.*
- *En los contratos cuyos montos sean iguales o menores a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias. Dicha excepción también aplica a los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados no supere el monto señalado anteriormente, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

#### Importante

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

<sup>7</sup> 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/>

<sup>8</sup> Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada

- 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 Haya<sup>9</sup>.
- La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.

## 2.5. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en el Area de Gestión Documentaria y Archivo, sito en el Jr. Ucayali N° 394-398 (1° piso) – Cercado de Lima, en el horario de 9:00 17:30 horas (de lunes a viernes) o a través de Mesa de Partes Virtual <https://plusnet.defensoria.gob.pe/tramitevirtual/>

## 2.6 FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en forma mensual, dentro los diez (10) días calendarios siguiente a la conformidad del servicio.

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

- Conformidad de la prestación efectuada, otorgado por el Jefe de la Dirección de Atención al Pueblo.
- Comprobante de pago (factura en estado CREDITO)
- Informe Ejecutivo del Contratista, visado en cada hoja y enumerado, presentado dentro de los tres (3) días calendario de haber culminado el mes del servicio.

La documentación que corresponde al contratista, se debe presentar en el Area de Gestión Documentaria y Archivo, sito en el Jr. Ucayali N° 394-398 (1° piso) – Cercado de Lima, o a través de Mesa de Partes Virtual <https://plusnet.defensoria.gob.pe/tramitevirtual/>

<sup>9</sup> 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. TÉRMINOS DE REFERENCIA

### TÉRMINOS DE REFERENCIA

#### CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LÍNEA GRATUITA0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE

##### 1. AREA USUARIA

Dirección de Atención al Ciudadano (DAP)

##### 2. OBJETIVO

Contratación del servicio de plataforma de Call Center de la línea gratuita 0800 de la Defensoría del Pueblo en la Nube, el mismo que consiste en 14,500 minutos mensuales de tráfico de llamadas entrantes a 5 canales en simultáneo (cuatro 4 para atención y uno 1 en espera), Reporting Avanzado y Analytics, correo, para favorecer y fomentar un nuevo modelo sostenible y eficiente en el que tenga como prioridad el seguimiento de una buena práctica con los ciudadanos, permitiendo la interacción con la población y atender sus necesidades realizando el seguimiento de las consultas y notificaciones de incidentes reportados.

##### 3. FINALIDAD PÚBLICA

La contratación del servicio tiene como finalidad pública, garantizar la continuidad de la atención a la ciudadanía ante la vulneración de sus derechos, así como el aseguramiento y fortalecimiento de los servicios que brinda la Dirección de Atención al Pueblo (DAP) a través de los diversos canales de atención virtual y telefónica a nivel nacional.

##### 4. RESPONSABILIDAD MAXIMA DEL CONTRATISTA

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado, por un plazo de un (1) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Defensoría del Pueblo.

##### 5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

1. La entidad, requiere la contratación de un servicio para implementar e integrar los canales de telefonía en la nube y el soporte del correo electrónico, para la atención de sus ciudadanos.
2. La solución solicitada inicia desde: el ingreso de la llamada (del ciudadano al 0800- 15170), atención del agente (por el softphone) registro de cada atención.
3. Durante la ejecución del servicio, el proveedor deberá garantizar 05 canales (líneas) de voz, en simultáneo y un total de 14,500 minutos de tráfico de llamadas entrantes mensuales.
4. La solución solicitada debe contar con los canales de telefonía y correo electrónico, para el uso de los agentes que cuenten con los usuarios respectivos.





5. Las licencias requeridas para el presente servicio deben incluir 05 usuarios en total.
6. La solución requerida es para brindarse en modalidad 7 x 24 durante el tiempo que dure el contrato.
7. El proveedor deberá brindar la solución que permita o muestre la disponibilidad del servicio contratado.
8. La solución debe mantener un histórico de los contactos (recurrentes o ciudadanos) de todas las interacciones o conversaciones por el periodo que dure el contrato.
9. La solución debe permitir clasificar e identificar a los agentes para poder tener la trazabilidad y seguimiento de la comunicación.
10. Las licencias deben incluir la gestión de la interacción con los canales que sean requeridos por la entidad.
11. La solución debe tener la capacidad de permitir integraciones con cualquier CRM dentro de la plataforma y con el Sistema de Información Defensorial (SID) de la Defensoría del Pueblo, a través de APIs.
12. La solución debe permitir tipificaciones customizadas.
13. La solución debe permitir trazabilidad de acciones de las llamadas.
14. La solución debe permitir la creación de tipificaciones, y que a su vez las mismas determinen la acción a seguir con el agente para la próxima interacción.
15. La solución debe permitir la creación de respuestas predefinidas por grupo de agente.
16. La solución debe permitir el agendamiento de interacciones a fin de dar seguimiento al agente.
17. La solución debe tener reportería personalizada.
18. La solución debe permitir el seguimiento y control en línea de la gestión del agente.
19. La solución debe permitir la creación de estados personalizados del agente.
20. La solución debe permitir la edición de contraseñas de agentes y supervisor/a desde el módulo de administración.
21. La solución debe traer una herramienta con visualización de niveles de atención y reportes en línea (dashboard)
22. La solución debe permitir en el módulo de agente, la diferenciación de interacciones nuevas y atendidas.
23. La solución debe contar con un módulo de reportes que muestre el detalle de los casos atendidos por los agentes.
24. La solución debe contar con mecanismos de alta disponibilidad, especialmente en los componentes críticos (base de datos y servidor web).
25. La solución debe contar con un mecanismo de autenticación para comunicarse con componentes tales como: Servicios Web, Bases de datos y del Sistema de Información Defensorial (SID) de la Defensoría del Pueblo.
26. La solución debe contar con mecanismos de autenticación de agentes, como:
  - a. Usuario y contraseña
  - b. Captcha o mecanismo que mitigue los ataques de fuerza bruta <sup>1</sup>o diccionario<sup>2</sup>.
27. La solución debe contar con un método que permita cerrar la sesión del agente ante un periodo máximo de 30 minutos de inactividad.
28. La solución debe contar con métodos de bloqueo manual de acceso a los agentes y ciudadanos por parte del supervisor.
29. La información transmitida debe viajar utilizando protocolos mínimos aceptables de transmisión de información tales como: HTTPS, SSH, TLS1.2, SFTP.
30. La solución debe contar con mecanismos de seguridad de información y encriptación entre la entidad y los diversos canales integrados a la herramienta.
31. El contratista deberá entregar los manuales impresos, que incluyan como mínimo, el

diagrama de la arquitectura y topología de la solución y una breve explicación de cada uno de los componentes que conforman la misma, que deberá adjuntarlo al informe de inicio de servicio.

32. El contratista deberá entregar manuales del tipo "usuario", que incluya, como mínimo, la documentación de todas las funciones de la solución enfocada según el rol del usuario (agente/ supervisor) y los pasos a seguir para su debido uso en cualquiera de los módulos que contenga el aplicativo, que deberá adjuntarlo al informe de inicio de servicio.
33. El contratista deberá incluir la instalación, configuración y puesta en marcha del servicio.
34. El contratista deberá realizar las instalaciones y configuraciones de los agentes, podrá realizarlo empleando conexiones remotas a cada laptop o estación de trabajo.
35. El contratista debe implementar los mecanismos necesarios para que el servicio no se vea interrumpido y siempre se encuentre disponible.
36. El servicio debe incluir soporte técnico 24x7 durante el tiempo que dure el contrato, cuyo tiempo de solución ante algún incidente reportado (avería), no deberá ser mayor a (03) horas, contados a partir de la generación del ticket de atención y/u otro similar donde conste la fecha y hora del reporte de la avería .
37. La Defensoría del Pueblo solamente reportará a un único número telefónico el cual será una ventanilla única que atenderá todas las averías del servicio contratado, permitiendo un adecuado control, gestión y seguimiento de la misma. El número telefónico proporcionado deberá ser fijo y gratuito (número 0800) accesible desde cualquier operador de telefonía fija, el mismo que deberá ser presentado para la suscripción del contrato.
38. El proveedor de servicio entregará al área usuaria un ticket de atención de cada incidencia reportada.
39. La instalación y configuración del softphone o aplicación deben contar con garantía vigente durante todo el tiempo de duración del servicio y asegurar las actualizaciones a las últimas versiones del producto conforme estas aparezcan en el mercado, sin costo adicional para la Defensoría del Pueblo.
40. El servicio contratado debe tener la capacidad de realizar el incremento y/o disminución de los canales (líneas) y de agentes, según la necesidad del servicio, cuyo plazo de atención no debe ser mayor a siete (7) días calendario, contados a partir del día siguiente de la solicitud realizada por parte de la Defensoría del Pueblo.
  - a. El postor ganador deberá presentar para la suscripción del contrato, el costo unitario de cada canal (línea) y de agentes, tanto para el incremento, como para la disminución de estos.
41. El contratista deberá realizar la migración o portabilidad del número 0800-15170 de la empresa portadora de la línea, la misma que deberá garantizar 05 canales (líneas) de comunicación en simultáneo.
42. El contratista deberá administrar los canales de comunicaciones que forman el 0800- 15170.
43. El costo de las llamadas (entrantes) que ingresen al 0800-15170 son parte del servicio, en tal sentido no debe generar costos adicionales a la entidad, de acuerdo a lo indicado en la bolsa de minutos.

## 6. SOBRE LA INTEGRACIÓN AL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEFENSORIAL (SID)

En cumplimiento con el Artículo 11° del Protocolo de Actuación Defensorial, obligaciones generales para el registro de expediente en el Sistema de Información Defensorial (SID).

Los datos de los ciudadanos que registre el personal del área usuaria durante la comunicación por la línea gratuita 0800-15170, en la solución o aplicación del proveedor deberá permitir integrar lo siguiente:



- a. El servicio permitirá integrarse al Sistema de Información Defensorial (SID), de la Defensoría del Pueblo a través de APIs (servicio Web).
- b. El contratista deberá utilizar el servicio web de consulta de DNI de la RENIEC, la misma que será brindada por la Defensoría del Pueblo al postor ganador.
- c. Los datos de integración principal deberán ser:
  - Nombres
  - Apellidos
  - Dirección
  - Número del documento de identidad (DNI, carné de extranjería, pasaporte u otro)
  - Número de teléfono (fijo/celular)
  - Correo electrónico
  - Género del ciudadano/a
- a. Fecha de registro en que se recibió la solicitud de intervención
- b. Descripción del pedido del ciudadano/a (sumilla)
- c. Descripción de la respuesta al ciudadano/a

## 7. REPORTERIA DEL SERVICIO

El servicio debe tener las facilidades para realizar reportes de:

- a. Llamadas entrantes grabadas las 7 x 24, agrupados por:
  - Minutos, horas, día, mes, año
- b. Reportes de conversaciones.
- c. Reportes de Interacciones
- d. Productividad de Agentes
- e. Reportes de nivel de servicio
- f. Reportes públicos y privados.
- ✓ Satisfacción por NPS
- ✓ Dashboard Builder
- ✓ Etiquetas
- ✓ Tipos y Subtipos
- ✓ Full Screen y Auto Refresh (para wall TVs)
- ✓ Wait Time, Handle Time, Resp Time, Res Time
- ✓ Estado de Agentes
- ✓ Trace de Agentes

## 8. SEGURIDAD DEL SERVICIO

El servicio deberá soportar:

- a. Encriptación SSL:  
Permite que toda la información que se mande o reciba entre el cliente y los servidores, se encuentra encriptada.
- b. Permisos personalizados de agentes:  
Mediante esta característica se puede generar roles a los cuales le podemos definir permisos, y estos roles luego se lo podemos asignar a cada uno de los agentes.
- c. Logs de Auditoría:  
Brindar acceso a logs de auditoría para dar a conocer que realizó cada uno de los agentes.

## 9. CANALES





El proveedor debe brindar los siguientes canales:

- a. Canal Email: Brinda la posibilidad de gestionar el email.
- b. Canal Telefónico: Permite la utilización de una plataforma telefónica en la nube, de manera simple y transparente, permitiendo a la Defensoría del Pueblo, prescindir de una central telefónica o de la infraestructura, que permita 5 canales de voz (4 canales de atención y 1 en espera).

#### 10. MÓDULOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN:

##### a. BANDEJA DE ENTRADA

Deberá contener bandeja de entrada para centralizar todos los canales de comunicación en una única bandeja, esta deberá mostrar información útil para el agente.

Asimismo, las conversaciones que van apareciendo en esta bandeja, será según la configuración definida como así también la profundidad de la bandeja.

##### b. ENRUTAMIENTO INTELIGENTE

Mediante esta característica, el área usuaria podrá definir reglas para precisar cómo distribuir las conversaciones entre los diferentes agentes.

Por defecto un canal está asociado a un grupo de agentes, según la configuración de este grupo el distribuidor de cargas permite asignar la conversación a un agente que se encuentre habilitado para asignar este caso.

##### c. GESTOR DE CONTACTOS SIP

El módulo debe permitir visualizar y gestionar todos los contactos que se van generando en forma automática a través de las conversaciones que ingresan por los diferentes canales.

Además, a través de esta característica se puede agregar manualmente nuevos contactos, visualizar el perfil de cada contacto y analizar todos los movimientos que realiza.

##### d. PERFIL SOCIAL

Esta funcionalidad permite visualizar un perfil social de cada cliente integrando toda la información de los diferentes canales de comunicación por los cuales se comunicó un cliente.

##### e. TELEFONÍA:

La solución debe permitir la utilización de una plataforma telefónica en la nube, de manera simple y transparente, permitiendo a la entidad prescindir de una central telefónica o de la infraestructura.

El contratista deberá administrar e integrar los canales del 0800-15170 del portador actual de la línea con el sistema de comunicación propuesto, podrá realizar forwarding para la integración de los canales de voz, que se empleará para las comunicaciones de los agentes.

- El modo de atención del servicio, aleatorio, circular secuencial u otro, para la atención del agente será brindado al contratista.
- La distribución de horarios de atención, sábados, domingos, feriados será brindado al contratista, el área usuaria podrá solicitar cambios de horarios, la misma que deberá ser realizado dentro de las 24 horas de solicitado.

**f. GRABACIONES DE LLAMADAS:**

El servicio deberá permitir:

- Grabaciones de audio de las llamadas y/o mensajes del ciudadano
- El contratista deberá garantizar el almacenamiento de todos los mensajes de audio, durante el periodo de contrato.
- El contratista deberá brindar acceso a las grabaciones y se aplicará según los siguientes permisos:
  - Cada agente generador de un ticket, tendrá acceso a las grabaciones de sus propias llamadas.
  - Cada agente que tenga permiso asignado para reproducción de grabaciones de una o varias áreas.
  - Las grabaciones generadas podrán ser eliminadas por el supervisor o administrador designado por el área usuaria.
- Los audios serán almacenados en la plataforma durante la duración del contrato. Si la entidad requiere conservar los audios por un periodo de tiempo superior al del contrato, la entidad puede descargarlos periódicamente y almacenarlos en un medio adecuado para tal fin.
- El contratista deberá entregar las grabaciones a Defensoría del Pueblo de forma mensual, adjunto al informe ejecutivo, en formato DVD, CD, Bluray, USB u otros; dentro de los cinco (05) días calendarios de haber culminado el mes del servicio.

**g. IVR**

Niveles de grabación.

El servicio debe incluir la configuración de preatendedor con hasta 5 opciones (niveles de grabación), con derivación a agente o casilla para dejar mensaje. Configuración de ruteos dentro y fuera de hora.

Los audios serán proporcionados por el área usuaria de Defensoría del Pueblo, para lo cual el contratista deberá indicar en que formato se debe entregar el audio.

**h. CAPACITACIÓN**

El contratista, deberá brindar una capacitación que incluya, como mínimo, la explicación detallada de cada una de las funcionalidades disponibles, configuraciones, generación de estadísticas, administración de la solución, entre otras relevantes para el mejor uso de la misma.

La capacitación deberá ser de 4 sesiones con una duración de 1.5 horas lectivas cada una, la capacitación debe brindarse de manera remota utilizando los mecanismos adecuados, durante la primera semana de ejecución del servicio. El contratista deberá proporcionar la plataforma para las capacitaciones virtuales, hasta completar 6 horas lectivas.

Durante la segunda semana de ejecución del servicio, el contratista deberá remitir las grabaciones de la capacitación realizada por medio digital.

**11. SERVICIO TELEFÓNICO DE COBRO REVERTIDO AUTOMÁTICO 0800-15170**

- a. El servicio debe contar con 05 canales (líneas) para recibir llamadas simultáneas en el servicio 0800-15170.
- b. El servicio deberá estar conectado e integrado a la Plataforma de Call Center en la nube del

contratista.

- c. Los costos de instalación y/o conexión serán asumidos por el contratista.
- d. El servicio podrá ser utilizado desde cualquier parte del país, desde una línea telefónica fija o celular. La entidad podrá restringir las llamadas a celulares en caso lo estime conveniente (ejemplo: llamadas mal intencionadas).
- e. El consumo de la bolsa de minutos, así como las llamadas realizadas desde cualquier tipo de telefonía (telefonía celular, teléfonos fijos, teléfonos rurales y teléfonos públicos) se contabilizará en segundos reales de comunicación. Una llamada, saliente o entrante, mientras no se conteste la llamada del otro extremo, no se considera ningún consumo.
- f. El contratista brindará una bolsa de minutos de 14,500 minutos mensuales para ser utilizados de acuerdo al siguiente detalle:

Llamadas Recibidas	Promedio Minuto Mensual
Llamadas locales de fijo	2,800
Llamadas de larga distancia de fijo	2,700
Llamadas de celular nacional	9,000
<b>TOTAL MINUTOS MENSUAL</b>	<b>14,500</b>

- g. En caso, la Entidad requiera hacer una redistribución de la bolsa de minutos mensuales, se procederá de acuerdo a la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.
- h. En caso que se supere los 14,500 minutos asignados en la bolsa mensual antes de culminar el mes de facturación, los minutos adicionales de la bolsa mensual contratada serán facturados de manera independiente considerando la tarifa por minuto de la bolsa adicional.
- i. La distribución de minutos anual de la bolsa adicional, será de la siguiente manera:

Llamadas Recibidas	Promedio Minuto Anual
Llamadas locales de fijo	6,300
Llamadas de larga distancia de fijo	6,300
Llamadas de celular nacional	29,400
<b>TOTAL MINUTOS ANUAL</b>	<b>42,000</b>

- j. De igual manera, el contratista permitirá la distribución flexibilidad de la bolsa de minutos adicionales, sin que esto afecte la cantidad total de minutos anuales.
- k. El proveedor deberá brindar la tarifa por minuto, la misma que deberá ser presentada para la suscripción del contrato, para efectos de contabilizar la facturación en caso estos se requieran para la bolsa adicional.

## 12. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**LUGAR:** Defensoría del Pueblo – sede central

- a. El plazo para la instalación, configuración y puesta en marcha del servicio será de cuarenta y cinco (45) calendario como máximo, contados a partir del día siguiente de suscribir el contrato.
- b. El contratista deberá informar al área usuaria de la finalización de las actividades de instalación y configuración, esta deberá ser validado por el área usuaria y la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital (OTITD) antes de ponerse en producción.
- c. Concluida la validación la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital (OTITD), el área usuaria y el contratista firmarán un acta para el inicio del servicio, previa validación en conjunto con el contratista, de cada ítem indicado en los Términos de Referencia.



- d. El contratista deberá entregar un informe de inicio de servicio, en un plazo no mayor a los 10 días calendario, contabilizada al día siguiente de firmada el acta de inicio de servicio, el informe debe contener:
- Todas las actividades realizadas hasta el inicio del servicio.
  - Resumen de cada ítem de las características indicados en los Términos de Referencia, con capturas de pantalla para mejor ilustración.
  - Credenciales (usuario y password) de cada agente.
  - Tabla de los niveles de escalamiento (correo y teléfonos).
  - Entregables indicados en los términos de referencia.
- e. El servicio tendrá una duración de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir del día siguiente de la puesta en marcha del servicio y también en esa misma fecha se suscribirá el acta de inicio del servicio

### 13. CONFORMIDAD DEL SERVICIO:

- 13.1. La conformidad del servicio será mensual y estará a cargo de la Dirección de Atenciónal Pueblo, previa presentación de los informes ejecutivos por parte del contratista.
- 13.2. El contratista remitirá dentro de los cinco (05) días calendarios, de haber culminado el mes de servicio, el Informe Ejecutivo visado en cada hoja y enumerado, para la Dirección de Atención al Pueblo (DAP), la misma que deberá contener como mínimo lo siguiente:

#### ÍNDICE

- Definición del servicio.
  - Reporte de incidencias en el mes, detallados por:
    - Incidentes atribuibles al contratista.
    - Incidentes atribuibles a terceros.
    - Incidentes atribuibles a la Defensoría del Pueblo.
      - Afectación por el ancho de banda para el tráfico de voz.
      - Afectación por problemas de la PC o laptop, apertura de puertos de voz en el firewall local, antivirus, parches del sistema operativo y mal uso de la aplicación del proveedor.
  - Disponibilidad del servicio.
  - Contabilización de llamadas entrantes.
  - Listado de llamadas entrantes.
  - Contabilización de la bolsa de minutos contratada y minutos en exceso.
  - Conclusiones y recomendaciones.
- 13.3. El contratista debe entregar el informe ejecutivo a través del Área de Gestión Documentaria y Archivo, sito en Jr. Ucayali 394 - 398 (1er piso) - Cercado de Lima y/o mediante mesa de partes virtual (<http://plusnet.defensoria.gob.pe/TramiteVirtual/>).
- 13.4. El área usuaria, registrará cada incidente y validará con el informe ejecutivo mensual, para la emisión de la conformidad.
- 13.5. El área usuaria derivará mediante memorando los incidentes atribuibles a la Defensoría del Pueblo (avería de alguno de los dispositivos como PC, Laptop, conexiones de red, y demás equipos que pueda interrumpir la continuidad del servicio), a la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital (OTITD), para la validación y emisión de informe técnico en un plazo de 48 horas, contados al día siguiente de manera mensual.
- i. El área usuaria informará y coordinará oportunamente a la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital (OTITD), de los incidentes técnicos que son atribuibles a la Defensoría del Pueblo.

- ii. La Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital (OTITD), responderá al área usuaria, mediante informe sobre el incidente que corresponde a temas técnicos atribuible a la Defensoría del Pueblo.

#### 14. FORMA DE PAGO

La Defensoría del Pueblo realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en forma mensual, dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la conformidad del servicio.

#### 15. OTRAS PENALIDADES:

En forma independiente a la penalidad por mora en la ejecución de la prestación, se establecen las siguientes penalidades por incumplimientos en la prestación del servicio:

N°	SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO
1	<b>RESPECTO A LA SOLUCIÓN DE AVERÍAS ATRIBUIBLES AL PROVEEDOR</b>		
	Si durante la prestación del servicio, el contratista no lograse brindar la solución a una avería presentada por una interrupción parcial o total del servicio, así como un decremento en la calidad dentro de las (3) tres horas, según lo establecido en el numeral 36 del subcapítulo 5 <i>Características del Servicio</i> ; se le aplicará la presente penalidad.  El proveedor estará exceptuado de esta penalidad si es producto de averías causadas por fenómenos naturales, por acción de terceros, o por causas atribuibles a la Entidad. Este hecho deberá ser demostrado mediante la presentación de un	Por ocurrencia:  $P = H * S/. 15.00$ soles  P: Penalidad.  H: Cantidad de horas (exceso), de demora para subsanar las averías.	La Dirección de Atención al Pueblo (DAP), verificará el tiempo de subsanación de las averías reportadas. La cantidad de horas en exceso adicional a las (3) tres horas permitidas para la subsanación de averías; será indicado en un documento emitido por la Dirección de Atención al Pueblo (DAP). La Dirección de Atención al Pueblo (DAP), lo comunicará con
	informe, detallado, impreso y entregado a la Dirección de Atención al Pueblo (DAP) o enviado por mesa de partes virtual ( <a href="http://plusnet.defensoria.gob.pe/TramiteVirtual/">http://plusnet.defensoria.gob.pe/TramiteVirtual/</a> ) en un plazo máximo de 72hrs de ocurrido el evento ocasionado por fenómenos naturales, por acción de terceros o por causas atribuibles a la Entidad.  Si la avería fuese ocasionada por terceros, deberá adjuntar al informe técnico la documentación adicional (fotos o documentos emitida por la PNP) que permita evidenciar dicha ocurrencia.  Si el proveedor no entrega oportunamente el informe técnico detallado, sustentando que la demora en el restablecimiento del servicio es producto de fenómenos naturales, por acción de tercero o por causas atribuibles a la entidad, se aplicará la presente penalidad.		la conformidad para efecto de la aplicación de la penalidad El monto se descontará del pago mensual correspondiente.
N°	SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO
2	<b>RESPECTO A LA PRESENTACIÓN DEL INFORME EJECUTIVO MENSUAL.</b>		

<p>Si durante la prestación del servicio, el contratista no presenta el Informe Ejecutivo mensual del servicio solicitado, dentro del plazo establecido a más tardar el quinto día calendario de haberse culminado el mes de servicio; se aplicará la presente penalidad.</p>	<p>Por ocurrencia:  <math>P = D * S/. 15.00</math>          P: Penalidad          D: Días calendario de retraso</p>	<p>La Dirección de Atención al Pueblo (DAP), verificará cuanto tiempo en días calendario transcurrió para que el contratista presente su informe ejecutivo. La cantidad de días calendario en exceso, adicional a los 5 días requeridos para su presentación; será indicado en un documento y remitido por la Dirección de Atención al Pueblo. La Dirección de Atención al Pueblo (DAP), lo comunicará con la conformidad para efecto de la aplicación de la penalidad. El monto se descontará del pago mensual correspondiente.</p>
---	---	--



### 3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	<p><b>CAPACIDAD LEGAL</b></p> <p><b>HABILITACIÓN</b></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Contar con el permiso de operación del Ministerio de Transportes y Comunicaciones como empresa prestadora de servicio de valor añadido de telecomunicaciones.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia del permiso de operación del Ministerio de Transportes y Comunicaciones como empresa prestadora de servicio de valor añadido de telecomunicaciones.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Importante</b></p> <p><i><b>En el caso de consorcios, cada integrante del consorcio que se hubiera comprometido a ejecutar las obligaciones vinculadas directamente al objeto de la convocatoria debe acreditar este requisito.</b></i></p> </div>
B	<p><b>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</b></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 165,800.00 (ciento sesenta y cinco mil ochocientos y 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 13,800.00 (trece mil ochocientos y 00/100 Soles), por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Call Center Cloud.</li> <li>• Call Center Hosteado.</li> <li>• Servicios de implementación y gestión de soluciones de telefonía corporativa y central telefónica.</li> <li>• Soluciones de comunicación unificada.</li> <li>• Servicios de Outsourcing de telefonía.</li> <li>• Servicios de Cloud en general</li> <li>• servicios de project online professional y microsoft 365 estándar</li> <li>• Servicio de infraestructura y plataforma en la nube ( CLOUD COMPUTING) para el PGRH</li> <li>• Servicio de infraestructura y plataforma en la nube</li> <li>• Servicio de Suscripción a plataforma de correo en nube</li> <li>• Servicio Deproject online professional y microsoft 365 business standard</li> <li>• Servicios de Cloud (SaaS y/o IaaS), nube publica, housing o colocation, data center, máquinas virtuales</li> <li>• servicios cloud varios</li> </ul> <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 pago<sup>10</sup>, correspondientes a un</p>

<sup>10</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado:

máximo de veinte (20) contrataciones.

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Importante

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

"... 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 fehacencia 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".





**DEFENSORIA DEL PUEBLO**  
**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP**  
**PRIMERA CONVOCATORIA**

**ABSOLUCION A LAS CONSULTAS Y OBSERVACIONES**  
**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP-PRIMERA CONVOCATORIA**

Nro. Orden	Nombre o Razón Social	Tipo Formulación	Numeral	Literales	Página	Consulta u Observación	Respuestas a las Consultas y Observaciones
1	AMERICATEL PERU S.A.	Consulta	2.2.1	-	16	Consulta: Teniendo en cuenta que el numeral 2.2.1. de las Bases Estándar para la contratación de servicios en general, aprobada mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, dispone que: "El órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites ¿Documentos para la admisión de la oferta¿.  Solicitamos a la Entidad confirmar que los documentos señalados en el numeral 2.2.1, serán los únicos necesarios para la admisión de las ofertas los postores.	Se confirma que los postores presentarán la documentación que se indica en el numeral 2.2.1 de las bases para la admisión de las ofertas.
2	AMERICATEL PERU S.A.	Consulta	2.6	-	19	FORMA DE PAGO Agradeceremos precisar e indicar la glosa con la cual se deberá facturar el presente servicio, a fin de considerar la información correcta en las facturas a emitir.	Se precisa que la glosa en la facturación debe considerar el nombre del servicio contratado y el periodo del servicio prestado.
3	AMERICATEL PERU S.A.	Consulta	2.6	-	19	FORMA DE PAGO: Solicitamos confirmar que, luego de transcurridos 03 meses sin que la entidad haya cancelado la contraprestación mensual correspondiente al servicio prestado por el contratista, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 71° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, modificado con Resolución de Consejo Directivo N° 96-2018-CD/OSIPTEL, el operador de telecomunicaciones podrá suspender el servicio por falta de pago, sin que ello implique la aplicación de penalidades y/o se forme parte, en caso de corresponder, del porcentaje de cumplimiento del nivel de servicio requerido.	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. Por tanto, no se confirma lo solicitado.
4	AMERICATEL PERU S.A.	Consulta	2.6	-	19	FORMA DE PAGO: Solicitamos confirmar que aceptará el ciclo de facturación que se le asigne el postor ganador de la Buena Pro, el cual será el más cercano a la fecha de activación del servicio.	Se precisa que la Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en forma mensual o fracción del mes dependiendo de la fecha de inicio y término del periodo contratado
5	AMERICATEL PERU S.A.	Consulta	2.6	-	19	FORMA DE PAGO: Solicitamos confirmar que, sin afectar el valor del monto adjudicado, en caso que el inicio de la prestación del servicio no coincida con el ciclo de facturación del operador adjudicatario de la Buena Pro, la primera facturación incluirá un cargo por el prorrateo del servicio brindado durante los días previos al inicio del correspondiente ciclo de facturación, situación que se presentará también con el último recibo que se emita en el marco del Contrato.	Se precisa que la Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en forma mensual o fracción del mes dependiendo de la fecha de inicio y término del periodo contratado
6	AMERICATEL PERU S.A.	Consulta	2.6	-	19	FORMA DE PAGO: Dice: Informe ejecutivo del contratista, visado en cada hoja y enumerado, presentado dentro de los tres (3) días calendario de haber culminado el mes del servicio  solicitamos ampliar el tiempo a 05 días hábiles	Se precisa que el plazo para la presentación del informe ejecutivo se ampliará a 5 días calendario, de haber culminado el mes de servicio. En tal sentido, se modificará los Términos de Referencia
7	AMERICATEL PERU S.A.	Consulta	2.6	-	19	FORMA DE PAGO: Dice: Informe ejecutivo del contratista, visado en cada hoja y enumerado, presentado dentro de los tres (3) días calendario de haber culminado el mes del servicio  Solicitamos refinar el visado en cada hoja y la numeración.	Se precisa que es necesario que el informe ejecutivo esté visado en cada hoja y enumerado. La presentación del informe ejecutivo se ampliará a 5 días calendario, de haber culminado el mes de servicio.
8	AMERICATEL PERU S.A.	Consulta	13.2	-	26	CONFORMIDAD DEL SERVICIO Dice: El contratista remitirá dentro de los tres (3) días calendarios, de haber culminado el servicio, el informe ejecutivo visado en cada hoja y enumerado  Solicitamos ampliar el plazo de presentación a 05 días calendarios	Se precisa que el plazo para la presentación del informe ejecutivo se ampliará a 5 días calendario, de haber culminado el mes de servicio. En tal sentido, se modificará los Términos de Referencia





**DEFENSORIA DEL PUEBLO**  
**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP**  
**PRIMERA CONVOCATORIA**

9	AMERICATEL PERU S.A.	Consulta	3.2	-	26	<p><b>CONFORMIDAD DEL SERVICIO</b></p> <p>Dice: El contratista remitirá dentro de los tres (3) días calendarios, de haber culminado el servicio, el informe ejecutivo visado en cada hoja y enumerado</p> <p>Solicitamos suprimir el requisito de que el informe Ejecutivo deba estar visado y enumerado</p>	Se precisa que es necesario que el informe ejecutivo esté visado en cada hoja y enumerado
10	AMERICATEL PERU S.A.	Consulta	3.2	A	29	<p><b>A. CAPACIDAD LEGAL</b></p> <p><b>Habilitación</b></p> <p>Contar con el permiso de operación del MTC como empresa prestadora de servicio de valor añadido de telecomunicaciones</p> <p>Para el presente requerimiento, agradeceremos confirmar que será acreditado con la presentación de la copia del Certificado de Registro de Empresas Prestadoras de Servicios de Valor Añadido, emitido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y/o i) copia simple de la autorización emitida por el MTC para la prestación y/o explotación de los servicios de telefonía fija local y/o ii) copia simple de la autorización emitida por el MTC para la prestación y/o explotación de servicios públicos portadores de larga distancia nacional e internacional y/o iii) copia del reporte publicado en la página web del MTC.</p>	Se precisa que la acreditación será con copia del permiso de operación del Ministerio de Transportes y Comunicaciones como empresa prestadora de servicio de valor añadido de telecomunicaciones
11	AMERICATEL PERU S.A.	Consulta	2.4	-	18	<p>Considerando que las bases estandarizadas aprobadas mediante Directiva N°001-2019-OSCE/CD, modificada por la Resolución N° 004-2022-OSCE/PRE, establecen que "La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato", agradeceremos confirmar que solo se considerarán documentos de presentación obligatoria para el perfeccionamiento del contrato aquellos que se encuentran señalados en el numeral 2.3. del Capítulo II - Del Procedimiento de selección, de las Bases integradas.</p>	Se precisa que el postor ganador de la Buena Pro sólo deberá presentar los documentos señalados en el numeral 2.4. del Capítulo II de las Bases
12	AMERICATEL PERU S.A.	Consulta	2.2.1.1	g	16	<p><b>ANEXO 6</b></p> <p>de acuerdo con lo indicado en el numeral 1.5 el presente proceso se rige bajo el sistema de SUMA ALZADA, de igual manera el formato del anexo 6 (ver pag. 49) es para la presentación de un SUMA ALZADA, pero en el numeral 3.1.5.40.a (ver pag. 22) indican que el postor deberá presentar en su propuesta el costo unitario de cada canal (línea) y agente, tanto para el incremento, como para la disminución de este.</p> <p>Teniendo en cuenta que el numeral 3.1.5.40.a (pag. 22) estaría contradiciendo lo establecido en el numeral 1.5 SISTEMA DE CONTRATACIÓN (suma alzada, ver pag. 14) solicitamos al comité trasladar dicho requisito (numeral 3.1.5.40.a) para la etapa de firma de contrato, de lo contrario al existir una contradicción estaríamos frente a una posible NULIDAD del proceso</p> <p>De admitir la solicitud se pide al comité que cambie el término "postor" por "contratista"</p>	Se precisa que el procedimiento de selección se rige bajo el sistema de suma alzada; por lo que, lo solicitado en el literal a. del punto 40 del numeral 5 del Capítulo III de las Bases, se requerirá al postor ganador de la Buena Pro para la suscripción del Contrato. En tal sentido, se modificará los Términos de Referencia
13	AMERICATEL PERU S.A.	Consulta	3.2	b	29	<p><b>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</b></p> <p>Con la finalidad de promover una mayor pluralidad de postores solicitamos incluir como válido la experiencia en servicio de telefonía fija en general y/o servicio de telefonía fija a través de líneas primarias y/o servicio de telefonía fija y/o servicio de líneas analógicas</p>	Se precisa que sólo se considerará como servicios similares los señalados en el literal B del numeral 3.2 del Capítulo III de las Bases
14	AMERICATEL PERU S.A.	Consulta	3.1.10	f	24	<p><b>GRABACIONES DE LLAMADAS</b></p> <p>Dice: El contratista deberá entregar las grabaciones Defensoria del Pueblo de forma mensual, adjunto al informe ejecutivo, en formato DVD, CD, BLURAY, USB u otros, dentro de los tres (3) días calendarios de haber culminado el mes del servicio</p> <p>Solicitamos confirmar que el término "otros" incluye la presentación a través de medios digitales</p>	Se precisa que la entrega de las grabaciones será mediante los dispositivos físicos indicados en el literal f del numeral 10 del Capítulo III de las Bases. El término "otros" debe entenderse como el adicional "Link de descarga"

**DEFENSORIA DEL PUEBLO**  
**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP**  
**PRIMERA CONVOCATORIA**

15	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Observación	Cap 2 y 3	.	.	Según lo establecido en el numeral 6.2 de la sección VI. Disposiciones Generales de la Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, se considerará que las absoluciones a las consultas y/o observaciones no se encuentran motivadas cuando la Entidad se limite a señalar en el Pliego frases como: "Cefirse a lo establecido en las Bases", "El área usuaria es la responsable de formular el requerimiento" entre otras. Es así que, en atención a lo señalado, solicitamos a la Entidad confirmar que todas las respuestas que brinde a las consultas y observaciones que efectúan los participantes se encontrarán debidamente sustentadas; siendo que el no cumplir con lo indicado anteriormente constituiría una vulneración a los principios que rigen la contratación pública, que a su vez podría devenir en una nulidad del procedimiento de selección.	<b>NO SE ACOGE LA OBSERVACION</b> debido que no se ha indicado; qué punto del capítulo 2 y 3 se ha observado para acogerla o absolverla. El área usuaria es la responsable de formular el requerimiento, por lo que las respuestas a las consultas y observaciones de carácter técnico, son absueltas por dicha Área Usuaria, debidamente sustentadas. Y lo que corresponde al OEC, las respuestas serán fundamentadas, en la Ley y su Reglamento.
16	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	11	G	25	En las bases se indica: El contratista permitirá mensualmente la distribución flexible de la bolsa de minutos;  Solicitamos a la entidad precisar a qué se refiere respecto a ¿permite mensualmente la distribución flexible de la bolsa de minutos? debido a que cuando se asigna una bolsa mensual de minutos por destino esta no puede ser redistribuida a otro destino, porque los precios por cada destino son diferentes, es decir la bolsa de minutos solicitada se asigna de forma permanente si desea realizar algún cambio se debe de realizar la adenda correspondiente.	En caso, la Entidad requiera hacer una redistribución de la bolsa de minutos mensuales, se procederá de acuerdo a la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento. Se precisa que se modificará los Términos de Referencia
17	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	11	J	26	En las bases se indica: El contratista permitirá la distribución flexible de la bolsa de minutos adicionales;  Solicitamos a la entidad precisar a qué se refiere respecto a ¿permite mensualmente la distribución flexible de la bolsa de minutos adicionales? debido a que no es posible realizar cambios de bolsas durante el ciclo de facturación, solo se puede consumir los minutos solicitados	Se precisa que al ser una bolsa adicional de minutos, la Entidad ha estimado una cantidad de minutos promedio anual distribuidos de acuerdo al tipo de llamadas recibidas; no obstante, el uso de los minutos adicionales será de acuerdo a la necesidad del servicio. Por tanto, la Entidad evaluará sus consumos y cuando sea necesario, gestionará la aprobación de prestación de la bolsa adicional de minutos, la cual será de acuerdo a la demanda de ese momento para cada tipo de llamadas recibidas, sin que eso afecte la cantidad total de minutos anuales.
18	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	11	K	26	Siendo que, el sistema de contratación es de suma alzada, aplicable cuando las cantidades, magnitudes y calidades de la prestación estén definidas en las especificaciones técnicas, y el postor formula su oferta por un monto fijo integral y por un determinado plazo.  Respecto a lo expuesto, solicitamos a la entidad suprimir lo requerido por el presente numeral.	Se precisa que lo solicitado en el literal k. del numeral 11 del Capítulo III de las Bases, se requerirá al postor ganador de la Buena Pro para la suscripción del Contrato. En tal sentido, se modificará los Términos de Referencia.
19	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	11	K	26	Solicitamos a la entidad confirmar que cualquier modificación en el contrato, serán materia de colización y se formalizará de acuerdo a lo establecido en el artículo 157° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado debiendo suscribirse la adenda correspondiente.  Ello en concordancia con los principios de equidad y equilibrio económico del contrato, conforme a los cuales las prestaciones y derechos de las partes deben guardar una razonable relación de equivalencia y proporcionalidad, sin perjuicio de las facultades que corresponden al Estado en la gestión del interés general.	Se precisa que las modificaciones al contrato se realizarán de acuerdo a lo establecido en el artículo 157° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado
20	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	11	I	25	Solicitamos a la entidad confirmar que las bolsas adicionales solicitadas podrían variar dependiendo del uso que tenga la entidad, es decir podría excederse de dicha cantidad o no llegar a utilizarlos.	Se precisa que la bolsa adicional podría variar de acuerdo a la necesidad del servicio.
21	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	B	.	29	Con el fin de fomentar la pluralidad de postores, solicitamos a la entidad adicionar la experiencia del postor los servicios de: telefonía fija y/o telefonía fija en general. Toda vez que los minutos se encuentran directamente relacionados con el servicio solicitado.	Se precisa que sólo se considerará como servicios similares los señalados en el literal B del numeral 3.2 del Capítulo III de las Bases
22	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	12	E	26	De la revisión efectuada a las Bases, se observa que la Entidad establece que el plazo de ejecución se contabiliza a partir del día siguiente de la suscripción del acta de puesta en marcha". Al respecto, resulta importante tener en cuenta que desde el momento en que el Contratista active el servicio luego de la entrega, ya se encuentra brindando el servicio a favor de la Entidad, respecto del cual recibe el pago correspondiente por parte de la Entidad contratante; por lo que no resultaría lógico que el plazo de ejecución recién se contabilice con la suscripción de la referida acta.  En ese sentido, y con la finalidad de que exista una correcta contabilización del plazo de ejecución, solicitamos a la Entidad confirmar y aclarar que el plazo de ejecución del servicio se contabiliza a partir de la activación del servicio, fecha que estará precisada en el Acta de Inicio del Servicio correspondiente.	Se precisa que lo solicitado en el literal e) del numeral 12 del Capítulo III de las Bases, el servicio tendrá una duración de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir del día siguiente de la puesta en marcha del servicio y también en esa misma fecha se suscribirá el acta de inicio del servicio. En tal sentido, se modificará los Términos de Referencia.





**DEFENSORIA DEL PUEBLO**  
**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP**  
**PRIMERA CONVOCATORIA**

23	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	14		27	Se solicita a la Entidad confirmar que aceptarán el ciclo de facturación asignado por el proveedor; asimismo, requerimos se precise que en caso el inicio del servicio se realice antes o después del ciclo asignado, se aceptará el prorrateo correspondiente, el cual se verá reflejado en el primer y último recibo del servicio contratado, sin modificar el importe total del mismo.	Se precisa que la Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en forma mensual o fracción del mes dependiendo de la fecha de inicio y término del periodo contratado
24	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	1.8		14	Solicitamos a la Entidad confirmar que para la realización de cualquier trabajo de implementación y/o configuración que deba ser efectuado dentro de sus instalaciones, garantizará al Contratista todas las facilidades técnicas que sean necesarias; así como todos los accesos que correspondan, teniendo a su cargo la responsabilidad de gestionar las autorizaciones de ingreso necesarias, de desocupar los espacios, oficinas y/o pasillos donde vayan a ser ejecutados los respectivos trabajos de instalación y de brindar los servicios que correspondan para la instalación del servicio y los equipos que lo compongan.	Se precisa que se garantizará al contratista las facilidades y accesos que correspondan, para los trabajos de implementación, configuración o instalación del servicio
25	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Observación	2.2.1.		16	Teniendo en consideración que el numeral 2.2.1. de las Bases Estándar para la contratación de servicios en general, aprobada mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, dispone que: "El órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites "Documentos para la admisión de la oferta", solicitamos a la Entidad confirmar que los documentos señalados en el numeral materia de consulta, serán los únicos necesarios para la admisión de las ofertas de los postores.	<b>NO SE ACOGE LA OBSERVACION</b> , dado que al finalizar el numeral 2.2, ya se ha indicado en la nota advertencia que no se 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".
26	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Observación	2.4		16	Considerando que las bases estandarizadas aprobadas mediante Directiva N°001-2019-OSCE/CD, modificada por la Resolución N° 004-2022-OSCE/PRE, establecen que "La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato", agradeceremos confirmar que solo se considerarán documentos de presentación obligatoria para el perfeccionamiento del contrato aquellos que se encuentran señalados en el numeral 2.4. del Capítulo II - Del Procedimiento de selección, de las Bases integradas.	<b>NO SE ACOGE LA OBSERVACION</b> , dado que al finalizar el numeral 2.4, ya se ha indicado en la nota importante que la Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.
27	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	2.6		19	Solicitamos confirmar que dentro de los 7 días calendario posteriores a la finalización de la prestación del servicio, sin haberse comunicado la existencia de observaciones, el Contratista estará facultado a emitir la factura correspondiente, debiendo la Entidad iniciar el procedimiento de pago a través del SIAF-SP en cumplimiento de la Directiva N° 002-2021-EF/55.1 y a fin de cumplir con el pago dentro de los 10 días calendario siguientes según lo establecido en el Artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.	Se confirma que dentro de los 7 días calendario posteriores a la finalización de la prestación del servicio, sin haberse comunicado la existencia de observaciones, el Contratista estará facultado a emitir la factura correspondiente,
28	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	2.6		19	Solicitamos a la Entidad confirmar que el requerimiento de factura como comprobante de pago de los servicios objeto de contratación podrá ser reemplazado por la emisión del "Recibo de Servicios", considerando que este comprobante de pago es uno autorizado por la normativa vigente y cumple, por tanto, con todas las formalidades exigidas por SUNAT y por el OSIPTEL.	Se confirma que el comprobante de pago, es la factura en estado CREDITO, no se aceptará "Recibo de Servicios" ya que el recibo solo se emite para el suministro de agua y energía eléctrica. En caso de telecomunicaciones, sólo podrá ser emitido por aquellos que no incluyan servicios de telefonía fija o móvil, o servicios ofrecidos en forma empaquetada que consideren algún servicio telefónico.
29	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	5	36	22	Solicitamos a la Entidad confirmar que el tiempo de atención de cualquier tipo de avería será computado a partir de la generación de un ticket de atención, luego de producido el incidente, para de este modo facilitar el seguimiento de la falla reportada.	Se precisa que el tiempo de atención no deberá ser mayor a (03) horas, contados a partir de la generación del ticket de atención y/u otro similar donde conste la fecha y hora del reporte de la avería. Se modificará los terminos de referencia.
30	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	5	36	22	Solicitamos se confirme que para la imputación de responsabilidades por la existencia de averías en el servicio (corriente, caída o degradación del servicio), se evaluará previamente si estas deberán recaer sobre el contratista o sobre la Entidad, siendo que, de comprobarse que la referida contingencia fue originada por la Entidad o por un hecho ajeno a las partes (caso fortuito o fuerza mayor), no se generará ningún tipo de penalidad en contra del contratista ni se le imputará ningún incumplimiento.	Se precisa que no se aplicarán penalidades por averías no atribuibles al contratista, conforme lo señala el numeral 15 del capítulo III de las Bases
31	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	2.4	1	18	En el extremo señalado de las Bases se indica que "el POSTOR deberá presentar en su propuesta el costo unitario de cada canal (línea) y agente, tanto para el incremento, como para la disminución de estos.  Solicitamos a la entidad suprimir el presente literal debido a que este contiene información similar al requerido en literal g) del numeral 2.4.	Se precisa que ambas solicitudes son diferentes aunque tengan cierta relación; por lo que, deben de presentarse para la suscripción del contrato por separado.





**DEFENSORIA DEL PUEBLO**  
**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP**  
**PRIMERA CONVOCATORIA**

32	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Observación	2.4	I	18	En caso nuestra consulta anterior no sea acogida, solicitamos precisar que el costo unitario de cada canal (línea) y agente, tanto para el incremento, como para la disminución de estos será presentado por el postor ganador de la Buena Pro como parte de los requisitos para perfeccionar el contrato.	<b>NO SE ACOGE LA OBSERVACION</b> , debido que los solicitado ya está considerado para la suscripción del contrato, en el literal i) del numeral 2.4 del capítulo II de las Bases.
33	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	5	41	22	Solicitamos confirmar que en caso de requerirse portabilidad numérica, la activación del servicio dependerá de la culminación exitosa de dicho trámite.  Sirvase confirmar que los documentos necesarios para tramitar la portabilidad deberán ser comparidos al postor al día siguiente de la firma, y precisar que para efectos de la portabilidad numérica que pudiera requerirse, la Entidad cumplirá las condiciones y requisitos establecidos en la Ley de Portabilidad Numérica - Ley N° 28999 (servicios de telefonía móvil), aplicable a todos los usuarios del servicio de telefonía móvil, y se sujetará a los plazos establecidos en la citada norma, para evitar contingencias en el plazo de activación de las líneas contratadas.	Se precisa que la Entidad brindará los documentos necesarios para tramitar la portabilidad al postor ganador de la Buena Pro, y se procederá de acuerdo a Ley
34	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Observación	10	H	25	En el extremo señalado de las Bases se indica que la capacitación deberá ser de 4 sesiones con una duración de 1.5 horas cada una (es decir, 6 horas en total). Sin embargo, acto seguido se indica que el contratista deberá proporcionar la plataforma para las capacitaciones virtuales, hasta completar 10 horas lectivas, siendo que existía información contradictoria respecto del número de horas requeridas para la capacitación, por lo que nos encontraríamos ante una vulneración expresa de lo previsto en el numeral 16.2 del artículo 16° de la Ley de Contrataciones del Estado, así como del artículo 29° de su Reglamento, según los cuales los Términos de Referencia deben contener la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos funcionales relevantes, así como la no inclusión de exigencias desproporcionadas al objeto de la contratación irrazonables e innecesarias. Asimismo, el no aclarar dicho extremo también contravendría lo dispuesto por el principio de Transparencia, recogido en el literal c) del artículo 02° de la Ley de Contrataciones del Estado, conforme al cual las Entidades proporcionan información clara y coherente con el fin de que todas las etapas de la contratación sean comprendidas por los proveedores, garantizando la libertad de concurrencia y que la contratación se desarrolle bajo condiciones de igualdad de trato, objetividad e imparcialidad.  En ese sentido, solicitamos precisar con exactitud el alcance y contenido de la premisa materia de observación, teniendo en cuenta que ello no puede suponer una exigencia onerosa e innecesaria para los participantes y postores, o en su defecto.	<b>SE ACOGE LA OBSERVACIÓN</b> , la cantidad total de horas lectivas son 6. En tal sentido, se modificará los Términos de Referencia
35	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Observación	11	K	26	De acuerdo a lo indicado en las Bases Administrativas, el proveedor deberá brindar la tarifa por minuto, la misma que deberá ser presentada en la oferta, exigencia que contraviene la normativa de contrataciones del Estado.  Al respecto, se debe tener en consideración que, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1.5 de las Bases Administrativas, el presente procedimiento de selección ha sido convocado bajo el sistema de contratación de suma alzada, en virtud del cual el postor oferta únicamente un monto fijo integral, no correspondiendo incluir precios distintos o adicionales.  Asimismo, esta información ya está siendo requerida en el literal h) del numeral 2.4 ¿requisitos para perfeccionar el contrato¿.  En ese sentido, a efectos de evitar la nulidad del presente procedimiento de selección, solicitamos a la Entidad confirmar que la tarifa por minuto será presentada por el postor ganador de la Buena Pro como parte de los requisitos para perfeccionar el contrato, para lo cual se deberá requerir dicha información en la sección correspondiente de las Bases.	<b>SE ACOGE LA OBSERVACION</b> , el literal k. del numeral 11 del Capítulo III de las Bases, se requerirá al postor ganador de la Buena Pro para la suscripción del Contrato. En tal sentido, se modificará los Términos de Referencia.
36	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	CLAUSULA 37		37	En relación al convenio arbitral incluido en el acápite indicado de las Bases, solicitamos a la Entidad precisar que el tipo de arbitraje será Institucional, toda vez que, de conformidad con el numeral 1 del artículo 223° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, las controversias que surjan entre las partes se resuelven mediante arbitraje institucional. Asimismo, de acuerdo con el artículo 230° del referido Reglamento, con la finalidad de garantizar que el laudo arbitral sea lo más imparcial posible, indicar de manera expresa que el Tribunal Arbitral que tenga a su cargo la solución de las eventuales controversias que surjan en relación al contrato, estará conformado por tres (3) árbitros. Finalmente, solicitamos se indique que las instituciones arbitrales entre las que se podrá escoger serán el Centro de Solución de Controversias de la PUCP o el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima, esto último en concordancia con el artículo 226° del aludido Reglamento.	Se precisa que la Cláusula Décima Séptima de la proforma del contrato, ha sido definida de acuerdo a lo establecido por el OSCE en las bases estándar; y concordante 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).



**DEFENSORIA DEL PUEBLO**  
**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP**  
**PRIMERA CONVOCATORIA**

37	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	2.4	A	17	Solicitamos a la Entidad confirmar que la garantía de fiel cumplimiento requerida no será exigible en caso se presente alguna de las excepciones previstas en el artículo 152° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.	Se confirma que la garantía de fiel cumplimiento requerida no será exigible para el caso de excepciones previstas en el artículo 152° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
38	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	2.4	A	17	Solicitamos confirmar que en la Cartaanza de Garantía de fiel cumplimiento del contrato se utilizará la razón entidad: ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA - UNIDAD EJECUTORA N° 002-SUNARP Sede Lima, la nomenclatura del proceso establecida en el SEACE: AS-SM-4-2024-ZRLIMA-1, y la denominación del objeto del proceso que figura en el SEACE: CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL PARA LA ZONA REGISTRAL N IX-SEDE LIMA	No se confirma, debido a que la razón social de la Entidad es Defensoria del Pueblo y la nomenclatura del proceso es Adjudicación Simplificada N° 004-2024-DP-Primera Convocatoria "Contratación de Servicio de Plataforma de Call Centre de la Línea Gratuita 0800 de la Defensoria del Pueblo en la Nube"
39	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	2.4	A	17	Una vez finalizado el contrato, solicitamos a la Entidad precisar el plazo dentro del cual devolverá la garantía de fiel cumplimiento que haya sido presentada en cumplimiento del requerimiento indicado en las Bases	Se precisa, que de corresponder; la devolución de la garantía de fiel cumplimiento, será posterior al otorgamiento de la última conformidad del servicio y se hará efectiva en un plazo próximo a la solicitud.
40	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	2.4	G	17	Solicitamos a la entidad confirmar que el detalle de precios unitarios del precio ofertado será presentando en formato libre.	Se precisa que el detalle de precios unitarios del precio ofertado será presentando en formato libre
41	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	2.5	.	19	Solicitamos a la entidad confirmar que la mesa de partes virtual es <a href="http://plusnet.defensoria.gob.pe/TramiteVirtual/">http://plusnet.defensoria.gob.pe/TramiteVirtual/</a> y que esta se usará para todas las gestiones o envío de documentación, entre otros que se requiera en las presentes bases; debido a que cuando se intenta ingresar a la página <a href="https://plusnet.defensoria.gob.pe/TramiteVirtual/">https://plusnet.defensoria.gob.pe/TramiteVirtual/</a>	Se confirma que la mesa de partes virtual es: <a href="http://plusnet.defensoria.gob.pe/TramiteVirtual/">http://plusnet.defensoria.gob.pe/TramiteVirtual/</a>
42	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	2.6	.	19	En las bases se indica: "Dicha documentación se debe presentar en Área de Gestión Documentaria y Archivo(...)"Solicitamos confirmar que la única documentación que estará a cargo del contratista a ser presentada será la de emitir el comprobante de pago correspondiente, siendo que el informe relativo a la conformidad del servicio deberán ser adjuntados al expediente de pago por la misma entidad no debiendo ser entregados por el contratista pues este no es quien los emite ni tampoco los tiene en su poder.	Se precisa que la documentación que corresponde presentar la contratista, no solo es el comprobante de pago sino también el Informe Ejecutivo, los cuales deberán presentarse a través del Área de Gestión Documentaria y Archivo, sito en Jr. Ucayali 394-398 (1er Piso) - Cercado de Lima y/o mediante mesa de partes virtual <a href="http://plusnet.defensoria.gob.pe/TramiteVirtual/">http://plusnet.defensoria.gob.pe/TramiteVirtual/</a>
43	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	2.6	.	19	Solicitamos a la entidad suprimir el Informe Ejecutivo del Contratista, como documento requerido para el pago, debido a que el contenido del mismo es impreciso.	Se precisa que la presentación del informe ejecutivo es necesario para el trámite del pago, y su contenido se encuentra detallado en el numeral 13.2 del capítulo III de las Bases
44	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	10	.	24	Considerando que el presente procedimiento de selección debe regirse bajo el principio de vigencia tecnológica, recogido en el literal g del artículo 2 del Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado, según el cual los servicios deben reunir las condiciones de calidad y modernidad tecnológicas necesarias para cumplir con efectividad la finalidad pública, se solicita confirmar que no será necesario que los informes técnicos mensuales se presenten en CD ya que estos se encuentran obsoletos. En ese sentido, solicitamos indicar que el único medio a través del cual el Contratista remitirá lo requerido en el presente numeral, será por correo electrónico o por la mesa de partes de la entidad. Solo se enviará por mesa de partes, mediante USB o similares, cuando no se pueda cargar la información por limitantes de capacidad de la mesa de partes virtual.	Se precisa que la presentación del informe ejecutivo no será en CD; ya que de acuerdo al numeral 13.3 del capítulo III de las Bases su presentación puede ser a través del Área de Gestión Documentaria y Archivo o por la mesa de partes virtual.
45	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	10	H	25	Sírvase confirmar que la capacitación se brindará posterior de iniciado el servicio. Ello para garantizar la supervisión constante por parte de la entidad y no superponer labores.	Se precisa que la capacitación deberá brindarse durante la primera semana de ejecución del servicio, de acuerdo a lo establecido en el literal h. del numeral 10 del capítulo III de las Bases
46	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	5	40	22	Solicitamos a la Entidad confirmar que cualquier contratación de prestaciones adicionales, serán materia de coización y se formalizará de acuerdo a lo establecido en el artículo 157° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado debiendo suscribirse la adenda correspondiente. Ello en concordancia con los principios de equidad y equilibrio económico del contrato, conforme a los cuales las prestaciones y derechos de las partes deben guardar una razonable relación de equivalencia y proporcionalidad, sin perjuicio de las facultades que corresponden al Estado en la gestión del interés general.	Se precisa que las modificaciones al contrato se realizarán de acuerdo a lo establecido en el artículo 157° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado
47	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	2.6	.	19	Informe ejecutivo del contratista solicitar ampliación a 7 días calendario de haber culminado el ciclo de facturación	Se precisa que el plazo para la presentación del informe ejecutivo se ampliará a 5 días calendario, de haber culminado el mes de servicio. En tal sentido, el Área Usaria modificará los Términos de Referencia.





**DEFENSORIA DEL PUEBLO**  
**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP**  
**PRIMERA CONVOCATORIA**

48	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Observación	37	.	22	Solicitamos a la entidad confirmar que el número gratuito solo será presentado por el postor ganador de la buena pro como parte de los requisitos para perfeccionar el contrato, para lo cual se deberá requerir dicha información en la sección correspondiente de las Bases.	SE ACOGE LA OBSERVACION, en el literal 37 del numeral 5 del Capítulo III de las Bases, se requerirá solo al postor ganador de la Buena Pro para la suscripción del Contrato. En tal sentido, se modificará los Términos de Referencia.
49	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	11	D	25	Solicitamos a la entidad confirmar que la restricción es por destino en específico (llamadas locales, nacionales e internacionales) y no a un número determinado	Se precisa que se refiere a las restricciones o bloqueos de números telefónicos considerados como llamadas no deseadas o mal intencionadas.
50	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	15	1	27	Solicitar confirmar que las penalidades serán por ocurrencia, debido a que en lo descrito en las bases se menciona que será de esa manera, pero en la formula se aprecia que el concepto ¿H: cantidad de horas (exceso), de demora para Subsanan las averías¿.	Se precisa que la aplicación de penalidades será por ocurrencia; y para efecto de calcular el monto de la penalidad a aplicar en cada ocurrencia, se deberá determinar la cantidad de horas (exceso) de demora para solucionar la avería, adicionales a las 3 horas permitidas para su subsanación
51	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	15	2	27	Solicitar confirmar que las penalidades serán por ocurrencia, debido a que en lo descrito en las bases se menciona que será de esa manera, pero en la formula se aprecia que el concepto ¿D: Dias calendario de retraso¿.	Se precisa que la aplicación de penalidades será por ocurrencia; y para efecto de calcular el monto de la penalidad a aplicar en cada ocurrencia, se deberá determinar la cantidad de dias calendario (exceso) de retraso para presentar el informe ejecutivo mensual, adicionales al tiempo establecido para su presentación
52	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	B	.	29	Solicitamos para pluralidad de postores que se pueda acreditar el monto acumulado adicionando la siguiente experiencia:  Servicios de Cloud en general, servicios de project online professional y microsoft 365 standar, Servicio de infraestructura y plataforma en la nube ( CLOUD COMPUTING) para el PGRH, Servicio de infraestructura y plataforma en la nube, Servicio de Suscripción a plataforma de correo en nube, Servicio de project online professional y microsoft 365 business standard, Servicios de Cloud (SaaS y/o IaaS), nube publica, housing o colocacion, data center, máquinas virtuales, servicios cloud varios, entre otros.	Se precisa que el monto acumulado tambien se podrán incluir los Servicios de Cloud en general, servicios de project online professional y microsoft 365 standar, Servicio de infraestructura y plataforma en la nube ( CLOUD COMPUTING) para el PGRH, Servicio de infraestructura y plataforma en la nube, Servicio de Suscripción a plataforma de correo en nube, Servicio de project online professional y microsoft 365 business standard, Servicios de Cloud (SaaS y/o IaaS), nube publica, housing o colocacion, data center, máquinas virtuales, servicios cloud varios, entre otros sólo se considerará como servicios similares los señalados en el literal B del numeral 3.2 del Capítulo III de las Bases. En tal sentido, se modificará los Términos de Referencia.
53	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	5	1	20	Dice: La entidad, requiere la contratación de un servicio para implementar e integrar los canales de telefonía en la nube y el soporte del correo electrónico, para la atención de sus ciudadanos.  Consulta: Sirvase a confirmar la entidad, si solo integrará canal de voz y correo o consideran incluir otros canales de comunicación como redes sociales, plataformas SMS entre otros.	Se precisa que para el presente procedimiento de selección sólo se está considerando los servicios de telefonía y correo electrónico
54	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	5	1	20	Dice: La entidad, requiere la contratación de un servicio para implementar e integrar los canales de telefonía en la nube y el soporte del correo electrónico, para la atención de sus ciudadanos.  Consulta: Sirvase a indicar la entidad, la plataforma de correo electrónico que presenta	Se precisa que la plataforma que emplea la DP es bajo el entorno de zimbra, dominio: mail.defensoria.gob.pe
55	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	5	5	20	Dice: Las licencias requeridas para el presente servicio deben incluir 5 usuarios en total.  Consulta: Sirvase a confirmar la entidad, si la cantidad de usuarios hace referencia a la cantidad de 05 agentes o 01 Supervisor + 04 agentes.	Se precisa que se requiere 5 usuarios: 4 agentes telefónicos y 1 supervisor
56	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	5	7	21	Dice: El proveedor deberá brindar la solución que permita o muestre la disponibilidad del servicio contratado.  Consulta: Sirvase a confirmar la entidad que, el numeral seleccionado hace referencia a que la plataforma deberá contar con un panel de operador o panel de visualización del comportamiento del Call Center (tráfico de las llamadas).	Se precisa que la plataforma deberá contar con un panel de operador y panel de visualización que permita ver en tiempo real el comportamiento del Call Center



**DEFENSORIA DEL PUEBLO**  
**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP**  
**PRIMERA CONVOCATORIA**

57	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	5	10	21	<p>Dice: Las licencias deben incluir la gestión de la interacción con los canales que sean requeridos por la entidad.</p> <p>Consulta: La plataforma solicitada se basa en la interacción con dos canales de comunicación: el primer canal es voz sobre IP a través de una línea 0800 y canal de email; en base a ello, sírvase a confirmar la entidad que, la gestión de la plataforma sobre estos canales mencionados en caso la entidad requiera agregar canales adicionales como chatweb, redes sociales, SMS, entre otros; ello será previa evaluación técnica y bajo una adenda comercial.</p>	Se precisa que para el presente procedimiento de selección sólo se está considerando los servicios de telefonía y correo electrónico
58	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	5	11	21	<p>Dice: La solución debe tener la capacidad de permitir integraciones con cualquier CRM dentro de la plataforma y con el Sistema de Información Defensorial (SID) de la Defensoría del Pueblo, a través de APIs.</p> <p>Consulta: Ante criterios de seguridad de la información se recomienda que las interacciones o traspaño de información entre plataformas sea de manera local, comparir a través de internet información sensible esta propenso a vulnerabilidades; en base a ello, sírvase a confirmar la entidad, si la plataforma de callcenter pueda ser brindada de manera onpremise y/o cloud.</p>	Se precisa que la plataforma debe ser brindada de manera cloud.
59	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	5	12	21	<p>Dice: La solución debe permitir tipificaciones customizadas.</p> <p>Consulta: Sírvase a confirmar la entidad que, el numeral seleccionado hace referencia a que la plataforma permita al agente crear pop up de formularios</p>	Se precisa que hace referencia a que el panel de atención de los agentes se pueda seleccionar nuevos servicios creados de acuerdo a la necesidad para la atención al ciudadano que se está comunicando.
60	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	5	14	21	<p>Dice: La solución debe permitir la creación de tipificaciones, y que a su vez las mismas determinen la acción a seguir con el agente para la próxima interacción.</p> <p>Consulta: Sírvase a confirmar la entidad que, el numeral seleccionado hace referencia a que la plataforma permita al agente crear pop up de formularios.</p>	Se precisa que hace referencia a que desde el panel de supervisor se puedan crear nuevos servicios a ser brindados por la Entidad
61	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	5	16	21	<p>Dice: La solución debe permitir el agendamiento de interacciones a fin de dar seguimiento al agente.</p> <p>Consulta: Sírvase a confirmar la entidad que, el numeral seleccionado hace referencia a que la plataforma permita gestionar parámetros de calendario o hace referencia que presente fechas para el filtrado de información ante búsqueda sobre los registro o interacciones realizadas.</p>	Se precisa que hace referencia a que presente fechas para el filtrado de información ante búsqueda sobre los registro o interacciones realizadas
62	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	5	18	21	<p>Dice: La solución debe permitir el seguimiento y control en línea de la gestión del agente.</p> <p>Consulta: Sírvase a confirmar la entidad que, el numeral seleccionado hace referencia a que la plataforma deberá contar con un panel de operador o panel de visualización del comportamiento del CallCenter (tráfico de las llamadas).</p>	Se precisa que hace referencia a que la plataforma deberá contar con un panel de operador y un panel de visualización del comportamiento del Call Center (tráfico de las llamadas)
63	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	5	23	21	<p>Dice: La solución debe contar con un módulo de reportes que muestre el detalle de los casos atendidos por los agentes.</p> <p>Consulta: Sírvase a confirmar la entidad que, el numeral seleccionado hace referencia que los casos sean interpretados según las áreas de atención identificados a través del sistema IVR de la plataforma.</p>	Se precisa que hace referencia a que la información del reporte solicitado, debe salir de la tipificación realizada por el agente telefónico de acuerdo al motivo de la atención del ciudadano
64	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	5	26	21	<p>Dice: La solución debe contar con mecanismos de autenticación de agentes, como: Usuario y contraseña Captcha o mecanismo que mitigue los ataques de fuerza bruta o diccionario.</p> <p>Consulta: Sírvase a considerar la entidad como opcional el sub literal b.</p>	Se precisa que se mantiene esta característica, dado que se ha considerado este requerimiento por motivos de seguridad



**DEFENSORIA DEL PUEBLO**  
**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP**  
**PRIMERA CONVOCATORIA**

65	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	5	27	21	<p>Dice: La solución debe contar con un método que permita cerrar la sesión del agente ante un periodo máximo de 30 minutos de inactividad.</p> <p>Consulta: Sirvase a considerar la entidad como opcional, el cierre de sesión en caso de inactividad.</p>	Se precisa que se mantiene esta característica, dado que esta función se solicita para poder llevar el control de actividad de los agentes telefónicos; debido a que en ocasiones realizan teletrabajo
66	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	5	28	21	<p>Dice: La solución debe contar con métodos de bloqueo manual de acceso a los agentes y ciudadanos por parte del supervisor.</p> <p>Consulta: Sirvase a considerar la entidad como opcional, el bloqueo manual de acceso de agentes.</p>	Se precisa que se mantiene esta característica, dado que esta función se solicita en caso existan llamadas mal intencionadas de los ciudadanos y de los agentes telefónicos que puedan dejar de laborar en la Entidad
67	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	5	36	22	<p>Dice: "¿ no deberá ser mayor a treinta (30) minutos, contados a partir del momento de la notificación del área usuaria, y cuya solución de la debe ser brindada dentro de las tres (03) horas luego de ser reportada"</p> <p>Consulta: Con la finalidad de ofrecer un óptimo servicio y SLA se solicita a la entidad considerar los siguientes tiempos de atención:</p> <p>El tiempo de respuesta será de treinta (30) minutos desde que la entidad comunica el incidente al contratista hasta la entrega del ticket de atención, en el cual se realizará los primeros descartes de la avería.</p> <p>El tiempo de subsanación de avería será de cuatro (04) horas contabilizados después de la entrega del ticket de atención.</p> <p>El tiempo de subsanación de avería ante una degradación de servicio será de veinticuatro (24) horas contabilizados después de la entrega del ticket de atención, con la finalidad de brindar a la Entidad el motivo que generó la degradación por requerir un mayor análisis en toda la red del postor.</p>	El tiempo de solución ante algún incidente reportado (avería), no deberá ser mayor a (03) horas, contados a partir de la generación del ticket de atención y/u otro similar donde conste la fecha y hora del reporte de la avería .Se adecuará los términos de referencia.
68	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	7	F	23	<p>Dice: 7. REPORTERIA DEL SERVICIO f. Reportes públicos y privados Satisfacción por NPS Dashboard Builder Etiquetas Tipos y Subtipos Full Screen y Auto Refresh (para Wall TVs) Wait Time, Handle Time, Resp Time, Res Time Estado de Agentes Trace de Agentes</p> <p>Consulta: Sirvase a considerar la entidad como opcional, Full Screen y Auto Refresh (para wall TV)</p>	Se precisa que los reportes deben mantener esas características, de acuerdo a los indicado en el numeral 7 de capítulo III de las Bases.
69	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	10	D	24	<p>Dice: d. PERFIL SOCIAL Esta funcionalidad permite visualizar un perfil social de cada cliente integrando toda la información de los diferentes canales de comunicación por los cuales se comunicó un cliente</p> <p>Consulta: Sirvase a confirmar la entidad que, este punto hace referencia que la plataforma mediante la integración con CRM e interacción de información brinde a través de un formulario los datos del contacto.</p>	Se precisa que hace referencia a que la plataforma mediante la integración con CRM e interacción de información, se brinde a través de un formulario los datos del contacto.
70	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	F	VINETA 5	24	<p>Dice: El contratista deberá entregar las grabaciones Defensoría del Pueblo de forma mensual, adjunto al informe ejecutivo, en formato DVD, CD, Bluray, USB u otros; dentro de los tres (03) días calendario de haber culminado el mes del servicio.</p> <p>Consulta: Sirvase a confirmar la entidad que, las grabaciones de llamadas (audios serán responsabilidad de la entidad generar la descarga) ante ello lo que deberá entregar el contratista deberá ser la facturación mensual del consumo.</p>	Se precisa que la Entidad requiere las grabaciones de las llamadas, y su entrega será mediante los dispositivos físicos indicados en el literal f. del numeral 10 del Capítulo III de las Bases y será dentro de los 5 días calendario de haber culminado el mes del servicio.

**DEFENSORIA DEL PUEBLO**  
**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP**  
**PRIMERA CONVOCATORIA**

71	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	10	G	25	<p>Dice: Niveles de grabación El servicio debe incluir la configuración de preatendedor con hasta 5 opciones (niveles de grabación), con derivación a agente o casilla para dejar mensaje. Configuración de reglas dentro y fuera de hora.</p> <p>Consulta: Sirvase a confirmar la entidad que, la plataforma deberá soportar hasta máximo 5 opciones los cuales serán identificados según los audios o grabaciones que serán cargados al sistema.</p>	Se precisa que la plataforma deberá contar con hasta 5 opciones (niveles de grabación) los cuales serán identificados según los audios o grabaciones que serán cargados al sistema y proporcionados por la Entidad.
72	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Observación	12	A	26	<p>Con la finalidad de no incurrir en un direccionamiento, solicitamos a La Entidad ampliar el plazo de configuración y puesta en marcha del servicio a un total de NOVENTA (90) días calendarios, el cual se deberá contabilizar desde la firma del Contrato, toda vez que el plazo máximo establecido en los TDR de las Bases es de tan sólo TERINTA (30) días calendario, plazo que solamente puede ser cumplido por su proveedor actual. La Entidad no está teniendo en consideración para las actividades de implementación la obtención de licencias, autorizaciones o permisos ante el MINCU, MTC, Municipalidades u otras autoridades administrativas, siendo que, la emisión de las autorizaciones por parte de las Entidades correspondientes, podría tardar por lo menos 30 días hábiles (plazo que inclusive está sujeto a silencio administrativo negativo, según lo establecido en el artículo 38° del TUO de la Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General) de conformidad con lo dispuesto en las normas sobre la materia. (solo poner que el plazo puede ser cumplido por el prestador de servicio actual - direccionamiento)</p> <p>En ese sentido, atendiendo a los principios de Libertad de concurrencia, Competencia y Eficacia y Eficiencia, recogidos en el artículo 02° de la Ley de Contrataciones del Estado, solicitamos se establezca el plazo de NOVENTA (90) días calendarios a partir del día siguiente de la firma del contrato para la implementación del servicio, con la finalidad de que la obtención de licencias y autorizaciones no supongan un obstáculo para que el contratista pueda llevar a cabo sus obligaciones contractuales, y que de este modo, no incurra en ningún tipo de incumplimiento en la realización de los trabajos de instalación requeridos.</p>	SE ACOGE LA OBSERVACIÓN, el plazo para la instalación, configuración y puesta en marcha del servicio será de 45 días calendario. En tal sentido, se modificará los Términos de Referencia.
73	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Consulta	13	13.2	26	<p>Dice: El contratista remitirá dentro de los tres (03) días calendario, de haber culminado el mes de servicio, el Informe Ejecutivo visado en cada hoja y enumerado, para la Dirección de Atención al Pueblo (DAP), la misma que deberá contener como mínimo lo siguiente.</p> <p>Consulta: Bajo el principio libertad de concurrencia de la ley de contrataciones del Estado Peruano se solicita a la Entidad precisar en el TDR que el plazo máximo para entregar las grabaciones será de cinco (05) días calendarios, contabilizarlos desde el día siguiente de haber culminado el mes de servicio.</p>	El plazo de presentación del informe ejecutivo se ampliará a 5 días calendario, de haber culminado el mes de servicio. En tal sentido, se modificará los Términos de Referencia
74	AMERICATEL PERU S.A.	Consulta	5.11	-	21	<p>Dice: La solución debe tener la capacidad de permitir integraciones con cualquier CRM dentro de la plataforma y con el Sistema de Información Defensorial (SID) de la Defensoría del Pueblo, a través de APIs.</p> <p>Se solicita a la entidad confirmar que las integraciones por CRM podrán ser Zendesk, Service Now, Salesforce, dynamics 365, ZOHO CRM. Asimismo, especificar el detalle de la integración por APIs requerido hacia el sistema SID.</p>	Se precisa que, la entidad no utiliza actualmente ningún CRM. En cuanto al sistema de Información Defensorial (SID), la integración se realiza mediante un servicio WEB en JAVA 8. El servicio debe recibir los datos de entrada como DNI, teléfono y código de operación para luego buscar el DNI y realizar el registro en el formulario virtual.
75	AMERICATEL PERU S.A.	Consulta	5.16	-	21	<p>Dice: La solución debe permitir el agendamiento de interacciones a fin de dar seguimiento al agente.</p> <p>Se solicita a la entidad confirmar que cuando indica el agendamiento de interacciones hace referencia a la función de Callback para devolver la llamada al ciudadano, o scheduled callback (Programar en web la hora en la que quisiera que se devuelva la llamada al ciudadano)</p>	Se precisa que hace referencia a la función de Callback para devolver la llamada al ciudadano.
76	AMERICATEL PERU S.A.	Consulta	5.17	-	21	<p>Dice: La solución debe tener reportaría personalizada.</p> <p>Se solicita a la entidad confirmar que los tipos de reportes requeridos podrán ser reportes de llamadas, cola de llamadas, actividad de agentes, entre otros.</p>	Se precisa que los tipos de reportes requeridos son los indicados en el numeral 7 del capítulo III de las Bases





**DEFENSORIA DEL PUEBLO**  
**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP**  
**PRIMERA CONVOCATORIA**

77	AMERICATEL PERU S.A.	Consulta	5.22	-	21	<p>Dice: La solución debe permitir en el módulo de agente, la diferenciación de interacciones nuevas y atendidas.</p> <p>Se solicita a la entidad confirmar que cuando indica interacciones nuevas y atendidas se refiere a el historial de interacciones NO atendidas, ejemplo: Llamadas (contestadas, abandonadas), buzón de voz, chat.</p>	Se precisa que se refiere al historial de llamadas Atendidas y No atendidas
78	AMERICATEL PERU S.A.	Consulta	5.25	-	21	<p>Dice: La solución debe contar con un mecanismo de autenticación para comunicarse con componentes tales como: Servicios Web, Bases de datos y del Sistema de Información Defensorial (SID) de la Defensoría del Pueblo.</p> <p>Se solicita a la entidad confirmar si el mecanismo de autenticación para la integración a estos componentes será a través de Javascripto API.</p>	<p>Para la integración de la solución con el sistema de información defensorial, se debe de utilizar un servicio web desarrollado en java 8 el cual permitirá el registro de información directamente en la Base de datos. El servicio debe permitir la consulta a RENIEC por el número de DNI digitado en la llamada y a continuación insertar la información en las tablas correspondientes.</p> <p>En caso de no haber digitado el DNI, solo insertara el número de teléfono y la fecha de la llamada.</p>
79	AMERICATEL PERU S.A.	Consulta	5.27	-	21	<p>Dice: La solución debe contar con un método que permita cerrar la sesión del agente ante un periodo máximo de 30 minutos de inactividad.</p> <p>Se solicita a la entidad confirmar que el cierre de sesión del sistema se podrá ejecutar desde el directorio activo.</p>	Se confirma que el cierre de sesión del sistema se podrá ejecutar desde el directorio activo

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

## CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

### Importante

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

Conste por el presente documento, la Contratación del Servicio de Plataforma de Call Center de la Línea Gratuita 0800 de la Defensoría del Pueblo en la Nube, que celebra de una parte la DEFENSORIA DEL PUEBLO, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20304117142, con domicilio legal en [.....], representada por [.....], identificado con DNI N° [.....], y de otra parte [.....], con RUC N° [.....], con domicilio legal en [.....], inscrita en la Ficha N° [.....] Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], debidamente representado por su Representante Legal, [.....], con DNI N° [.....], según poder inscrito en la Ficha N° [.....], Asiento N° [.....] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [.....], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

### **CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES**

Con fecha [.....], el órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, adjudicó la buena pro de la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP-PRIMERA CONVOCATORIA** para la contratación del servicio de Plataforma de Call Center de la Línea Gratuita 0800 de la Defensoría del Pueblo en la Nube, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

### **CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO**

El presente contrato tiene por objeto la Contratación del Servicio de Plataforma de Call Center de la Línea Gratuita 0800 de la Defensoría del Pueblo en la Nube.

### **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 PAGO<sup>11</sup>**

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en soles, en forma mensual, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

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

<sup>11</sup> En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.



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 365 días calendario, el mismo que se computa desde el día siguiente de firmada el acta para el inicio del servicio.

El plazo para la instalación, configuración y puesta en marcha del servicio será de treinta días (30) calendario como máximo, contados a partir del día siguiente de suscribir el contrato

**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 accesorias como garantía de fiel cumplimiento de prestaciones accesorias, debe consignarse lo siguiente:*

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

**Importante**



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

**CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN**

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

**CLÁUSULA NOVENA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

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

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

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

**CLÁUSULA DÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA**

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

**CLÁUSULA UNDÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

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

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

**CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES**

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

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

Donde:

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

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

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo





transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA ENTIDAD no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

**Importante**

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

**OTRAS PENALIDADES**

N°	SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO
<b>1</b>	<b>RESPECTO A LA SOLUCIÓN DE AVERÍAS ATRIBUIBLES AL PROVEEDOR</b>		
	<p>Si durante la prestación del servicio, el contratista no lograra brindar la solución a una avería presentada por una interrupción parcial o total del servicio, así como un decremento en la calidad dentro de las (3) tres horas, según lo establecido en el numeral 36 del subcapítulo 5 <i>Características del Servicio</i>; se le aplicará la presente penalidad.</p> <p>El proveedor estará exceptuado de esta penalidad si es producto de averías causadas por fenómenos naturales, por acción de terceros, o por causas atribuibles a la Entidad. Este hecho deberá ser demostrado mediante la presentación de un</p>	<p>Por ocurrencia:</p> $P = H * S/. 15.00 \text{ soles}$ <p>P: Penalidad.</p> <p>H: Cantidad de horas (exceso), de demora para subsanar las averías.</p>	<p>La Dirección de Atención al Pueblo (DAP), verificará el tiempo de subsanación de las averías reportadas.</p> <p>La cantidad de horas en exceso adicional a las (3) tres horas permitidas para la subsanación de averías; será indicado en un documento emitido por la Dirección de Atención al Pueblo (DAP).</p> <p>La Dirección de Atención al Pueblo (DAP), lo comunicará con</p>
	<p>informe, detallado, impreso y entregado a la Dirección de Atención al Pueblo (DAP) o enviado por mesa de partes virtual (<a href="http://plusnet.defensoria.gob.pe/TramiteVirtual/">http://plusnet.defensoria.gob.pe/TramiteVirtual/</a>) en un plazo máximo de 72hrs de ocurrido el evento ocasionado por fenómenos naturales, por acción de terceros o por causas atribuibles a la Entidad.</p> <p>Si la avería fuese ocasionada por terceros, deberá adjuntar al informe técnico la documentación adicional (fotos o documentos emitida por la PNP) que permita evidenciar dicha ocurrencia.</p> <p>Si el proveedor no entrega oportunamente el informe técnico detallado, sustentando que la demora en el restablecimiento del servicio es producto de fenómenos naturales, por acción de tercero o por causas atribuibles a la entidad, se aplicará la presente penalidad.</p>		<p>la conformidad para efecto de la aplicación de la penalidad. El monto se descontará del pago mensual correspondiente.</p>
N°	SUPUESTOS DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO
<b>2</b>	<b>RESPECTO A LA PRESENTACIÓN DEL INFORME EJECUTIVO MENSUAL.</b>		



<p>Si durante la prestación del servicio, el contratista no presenta el Informe Ejecutivo mensual del servicio solicitado, dentro del plazo establecido a más tardar el quinto día calendario de haberse culminado el mes de servicio; se aplicará la presente penalidad.</p>	<p>Por ocurrencia:  P= D * S/. 15.00  P: Penalidad  D: Días calendario de retraso</p>	<p>La Dirección de Atención al Pueblo (DAP), verificará cuanto tiempo en días calendario transcurrió para que el contratista presente su informe ejecutivo.  La cantidad de días calendario en exceso, adicional a los 5 días requeridos para su presentación; será indicado en un documento y remitido por la Dirección de Atención al Pueblo. La Dirección de Atención al Pueblo (DAP), lo comunicará con la conformidad para efecto de la aplicación de la penalidad  El monto se descontará del pago mensual correspondiente.</p>
---	---	---

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

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

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES**

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

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: ANTICORRUPCIÓN**

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

Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios,



asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

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 SEXTA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO**

Sólo en lo no previsto en este contrato, en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, en las directivas que emita el OSCE y demás normativa especial que resulte aplicable, serán de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente, cuando corresponda, y demás normas de derecho privado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS<sup>12</sup>**

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

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

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

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA**

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

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

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

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

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

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

<sup>12</sup> 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 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 Digitales<sup>13</sup>.*

<sup>13</sup> 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

**FORMATO N° 1**

**CARTA AUTORIZACIÓN**

(Para el pago con abonos en la cuenta bancaria del proveedor)

Lima,

Señor  
**Jefe de la Oficina de Administración y Finanzas**  
**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
Presente.-

**Asunto: Autorización para el Pago con Abonos en Cuenta**

Por medio de la presente, comunico a Ud. que el número del Código de Cuenta Interbancario (CCI) en Nuevos Soles, de la empresa que represento es el

.....,  
(Indicar el CCI, así como el nombre o razón social del proveedor titular de la cuenta y su número de R.U.C.)

agradeciéndole se sirva disponer lo conveniente para que los pagos a nombre de mi representada sean abonados en la cuenta que corresponde al indicado CCI en el Banco .....

Asimismo, dejo constancia que las facturas a ser emitidas por mi representada, una vez cumplidas o atendidas las correspondientes Ordenes de Servicio o las prestaciones en servicios materia del contrato quedarán canceladas para todos sus efectos mediante la sola acreditación del importe de las referidas facturas a favor de la cuenta en la entidad bancaria a que se refiere el primer párrafo de la presente.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
**Representante legal o común, según corresponda**



ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES

ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP-PRIMERA CONVOCATORIA

Presente.-

El que se suscribe, [.....], postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], con poder inscrito en la localidad de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] en la Ficha N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] Asiento N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE <sup>14</sup>	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 servicios<sup>15</sup>

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.*

<sup>14</sup> Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

<sup>15</sup> Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.



Importante

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

### ANEXO N° 1

#### DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP-PRIMERA CONVOCATORIA**

Presente.-

El que se suscribe, [...], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL CONSORCIO], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Datos del consorciado 1				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>16</sup>	Sí		No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>17</sup>	Sí		No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>18</sup>	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.

<sup>16</sup> En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el numeral 149.4 del artículo 149 y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento. Para dichos efectos, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

<sup>17</sup> Ibidem.

<sup>18</sup> Ibidem.



2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios<sup>19</sup>

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.*

<sup>19</sup> Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

**ANEXO N° 2**

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

Señores

**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES  
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP-PRIMERA CONVOCATORIA  
Presente.-**

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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





**ANEXO N° 3**

**DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA**

Señores

**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP-PRIMERA CONVOCATORIA**

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el **SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE**, 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

**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP-PRIMERA CONVOCATORIA**

Presente.-

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente procedimiento de selección en el plazo de 365 días calendarios, contados partir del día siguiente de firmada el acta para el inicio del servicio.

[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

**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP-PRIMERA CONVOCATORIA**

Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta a la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP-PRIMERA CONVOCATORIA**.

Asimismo, en caso de obtener la buena pro, nos comprometemos a formalizar el contrato de consorcio, de conformidad con lo establecido por el artículo 140 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, bajo las siguientes condiciones:

a) Integrantes del consorcio

1. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1].
2. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2].

b) Designamos a [CONSIGNAR NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE COMÚN], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], como representante común del consorcio para efectos de participar en todos los actos referidos al procedimiento de selección, suscripción y ejecución del contrato correspondiente con [CONSIGNAR NOMBRE DE LA ENTIDAD].

Asimismo, declaramos que el representante común del consorcio no se encuentra impedido, inhabilitado ni suspendido para contratar con el Estado.

c) Fijamos nuestro domicilio legal común en [.....].

d) Las obligaciones que corresponden a cada uno de los integrantes del consorcio son las siguientes:

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [ % ]<sup>20</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [ % ]<sup>21</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES 100%<sup>22</sup>

<sup>20</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>21</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>22</sup> Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.



[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

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

**Importante**

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

**ANEXO N° 6**

**PRECIO DE LA OFERTA**

Señores

**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP-PRIMERA CONVOCATORIA**

Presente.-

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

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
SERVICIO DE PLATAFORMA DE CALL CENTER DE LA LINEA GRATUITA 0800 DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA NUBE	
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.*
- *En caso que el postor reduzca su oferta, según lo previsto en el artículo 68 del Reglamento, debe presentar nuevamente este Anexo.*
- *El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:*

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



**ANEXO N° 7**

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

Señores

**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP-PRIMERA CONVOCATORIA**

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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





ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores  
ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES  
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP-PRIMERA CONVOCATORIA  
Presente.-

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

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>23</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>24</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>25</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>26</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>27</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>28</sup>
1										
2										
3										

<sup>23</sup> 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.

<sup>24</sup> 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 período.

<sup>25</sup> 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".

<sup>26</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>27</sup> 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.

<sup>28</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.



DEFENSORIA DEL PUEBLO  
ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP  
PRIMERA CONVOCATORIA

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>23</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>24</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>25</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>26</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>27</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>28</sup>
4										
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° 9**

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

Señores

**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP-PRIMERA CONVOCATORIA**

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

**Importante**

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





**ANEXO N° 10**

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

**(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)**

Señores

**ÓRGANO ENCARGADO DE LAS CONTRATACIONES**

**ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° 004-2024-DP-PRIMERA CONVOCATORIA**

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.*

