

BASES

CONTRATACIÓN DIRECTA
N°010-2024-SUNASS

CONTRATACIÓN DE
SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO ANUAL DE
LICENCIAS CONTACTEK -COLAS (SISTEMA PRESENCIAL
– MODULOS POR OFICINAS) Y CONTACTEK SISGESTION
(AGENTES)

CAPÍTULO I
GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS
RUC N° : 20158219655
Domicilio legal : Av. Bernardo Monteagudo N° 210-216 Magdalena del Mar
Correo electrónico: : dbautista@sunass.gob.pe / ellocadorua33@sunass.gob.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación para el SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO ANUAL DE LICENCIAS CONTACTEK – COLAS (SISTEMA PRESENCIAL – MODULOS POR OFICINAS) Y CONTACTEK SISGESTION (AGENTES)

	DESCRIPCION
ITEM PAQUETE	Servicio de soporte y mantenimiento, durante un periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, de 31 licencias ContacTEK - Colas (Sistema Presencial - módulos por oficinas).
	Servicio de soporte y mantenimiento, durante un periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, de 82 licencias ContacTEK SISGestión (agentes).

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante [Formato de Aprobación de Expediente N°049-2024](#) el 03 de octubre del 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 es posible distribuir la Buena Pro.

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 entregarán según el siguiente detalle:

[El plazo de vigencia del servicio será de trescientos sesenta y cinco \(365\) días calendario,](#)

contados a partir de la fecha establecida en el certificado de vigencia del servicio, posterior a la suscripción del contrato. El plazo máximo para la entrega de los certificados de vigencia del servicio es de cinco (5) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la firma del contrato.

En concordancia con lo establecido en el expediente de contratación.

1.9. BASE LEGAL

- Ley N°31953 del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024.
- Ley N°31954 del Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2024.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 082-2019-EF, y modificatorias.
- Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 344-2018-EF, y modificatorias.
- 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 por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM.
- Directivas, Pronunciamientos y Opiniones del OSCE.
- Código Civil.
- Resolución de Gerencia General N°122-2022-SUNASS-GG de fecha 11 de noviembre de 2022, se aprueba la estandarización para el “Servicio de soporte y mantenimiento anual de licencias Contactek – colas (Sistema presencial – módulos por oficinas) y Contactek SISGestion (Agentes)”, por un plazo de tres años.
- Resolución de Gerencia General N°207-2024-SUNASS-GG, de fecha 18 de octubre de 2024, que aprueba la contratación directa para el “Servicio de soporte y mantenimiento anual de Licencias Contactek colas (sistema presencial – módulos por oficina) y Contactek SISGestion (agentes)”.
- Directiva Sunass: ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN Y OTORGAMIENTO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE
Código: GDI-ADP-DI001 (<https://servicio.sunass.gob.pe/archivos/sqi/20240603175300.pdf>)

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.

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta se presenta a través de correo electrónico, dirigido al [Órgano Encargado de las Contrataciones, de la Contratación Directa N° 010-2024-SUNASS](#).

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

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

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

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

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

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

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE¹ y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir el certificado de vigencia de poder y/o documento nacional de identidad.

- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento. **(Anexo N° 2)**
- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. **(Anexo N° 3)**
- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. **(Anexo N° 4)**
- f) El precio de la oferta en SOLES. **(Anexo N° 5)**

El precio total de la oferta y los subtotales que lo componen son expresados con

¹ 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/>

dos (2) decimales.

- g) Declaración Jurada de Distribuidor Único en Perú. **(Anexo N° 6)**

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.

2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato, de ser el caso.
- b) 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.
- c) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- d) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

Advertencia

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE² 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 d) y e).

- e) Domicilio y correo electrónico para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- f) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación³. **(Anexo N° 7)**.
- g) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁴.
- h) Detalle del precio de la oferta de cada uno de los servicios que conforman el paquete⁵.

2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor adjudicado, sin mediar citación alguna por parte de la Entidad, dentro del plazo de ocho (8) días hábiles siguientes al registro de adjudicación en el SEACE, debe presentar la documentación prevista para el perfeccionamiento del contrato; en un plazo que no puede exceder de los dos (2) días hábiles siguientes de presentados los documentos, la Entidad suscribe el contrato.

Nota:

Debe presentar la documentación requerida en Mesa de Partes (de lunes a viernes en el horario de 9:00 am a 5:00 pm) de SUNASS, ubicada en Av. Bernardo Monteagudo 210 Magdalena del Mar, con Atención a la Unidad de Abastecimiento; o por Mesa de Partes Virtual de la SUNASS, debiendo enviar la documentación correspondiente a ésta última, la cual se encuentra ubicada en el siguiente enlace: <http://notificaciones.sunass.gob.pe:8080/mesadepartes/inicio-general>

² 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/>

³ En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

⁴ Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

⁵ Incluir solo en caso de contrataciones por paquete.

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en un solo pago.

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

- Acta de conformidad del jefe de la Oficina de Tecnologías de Información- OTI
- Comprobante de pago.
- Entregable señalado en el numeral 12 de los términos de referencia.

Dicha documentación se debe presentar en Mesa de Partes Virtual: <http://notificaciones.sunass.gob.pe:8080/mesadepartes/inicio> o de manera presencial en la Oficina de SUNASS ubicada en Av. Bernardo Monteagudo 210 Magdalena del Mar;

CAPÍTULO III **REQUERIMIENTO**

3.1 TERMINOS DE REFERENCIA



TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO ANUAL DE LICENCIAS CONTACTEK- COLAS (SISTEMA PRESENCIAL - MÓDULOS POR OFICINAS) Y CONTACTEK SISGESTIÓN (AGENTES)

- 1. DEPENDENCIA SOLICITANTE**
Oficina de Tecnología de Información - SUNASS
- 2. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN**
Contratar un servicio de soporte y mantenimiento anual de 31 licencias ContacTEK - Colas (Sistema Presencial - módulos por oficinas), y de 82 licencias ContacTEK SISGestión (agentes).
- 3. FINALIDAD PÚBLICA**
La presente contratación tiene la finalidad de i) elevar el nivel de calidad del servicio de orientación a usuarios que brinda la SUNASS; ii) mejorar el proceso de gestión de la demanda (atención de problemas operativos que presentan los usuarios con los servicios); y, iii) optimizar el tiempo de los usuarios que buscan una pronta solución a sus problemas con los servicios de saneamiento. Por lo que, es importante contar con el soporte debido para la continuidad del servicio de orientación al usuario.
- 4. VINCULACIÓN POI**
Adquisición y Renovación de Software.
- 5. BASE LEGAL**
Con fecha 11 de noviembre del 2022 se aprobó la Resolución de Gerencia General N° 122-2022-SUNASS-GG "Estandarización para servicio de soporte y mantenimiento anual de licencias Contactek - Colas (sistema presencial - módulos por oficinas) y Contactek SISGestión (agentes)", por un plazo de tres años.
- 6. FUENTE DE FINANCIAMIENTO**
RO (Recursos Ordinarios).
- 7. SISTEMA DE CONTRATACIÓN**
SUMA ALZADA.
- 8. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**
A la Sunass, conforme a lo establecido mediante el Decreto Legislativo N° 1280-2016, que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, le corresponde garantizar a los usuarios la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito urbano y rural, en condiciones de calidad, contribuyendo a la salud de la población y a la preservación del ambiente.

En tal sentido, para atender las funciones y competencias, se ha incrementado el personal de la SUNASS, lo cual demanda mayor uso de recursos tecnológicos. En este contexto, la Sunass debido al crecimiento Institucional y demanda de llamadas de los ciudadanos con presencia en los 24 departamentos requiere la renovación del soporte y mantenimiento a las licencias del sistema de software, del tipo Contactek - Colas (sistema presencial - módulos por oficinas) y Contactek SISGestión (agentes), que utilizan las 31 plataformas de orientación a usuarios ubicadas en las Oficinas Desconcentradas de Servicios – ODS (24) y las Oficinas de Atención a Usuarios – OAU (7), para gestionar el servicio de atención al cliente a nivel nacional.

Las ODS correspondientes son: Amazonas, Áncash-Chimbote, Áncash-Huaraz, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad,





Lambayeque, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Piura, Puno, San Martín, Tacna, Tumbes y Ucayali.

Las OAU contempladas son: Callao, Cañete, Comas, Huacho, Magdalena, San Juan de Lurigancho, Villa El Salvador.

El servicio de soporte y mantenimiento será para los dos tipos de licencias y deberá incluir el soporte local especializado por un mínimo de 32 horas, durante un periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario.

El soporte especializado está conformado por:

- Asesoría en proyectos de la Dirección de Usuarios que se puedan desplegar con las licencias del ContacTEK.
- Soporte remoto para la preparación de nuevas campañas de la Dirección de Usuario para la ciudadanía.
- Asesoría remota para la administración del ContacTEK.

Además, el mantenimiento estándar, durante un periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario comprende:

- Atención por correo electrónico a través de sosporte@contactek.com.
- Atención por Telegram.
- Brindar soporte técnico al sistema durante la vigencia de la garantía comercial a fin de que la solución funcione correctamente.
- La cobertura del servicio de soporte técnico deberá ser, durante un periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, en modalidad 8x5 de lunes a viernes de 08:30 am a 5:30 pm.
- Las solicitudes de soporte técnico deberán realizarse a través de llamadas telefónicas y/o correo electrónico, el CONTRATISTA deberá prestar la asistencia debida con un tiempo de respuesta máximo de cuatro (04) horas desde que se reporta la solicitud.
- El tipo de atención del servicio de soporte técnico será vía remoto en el caso de caídas o fallas de funcionamiento.
- El servicio de soporte técnico debe incluir como mínimo dos (02) conexiones remotas por mes, durante el tiempo que dure el servicio de soporte técnico, y en caso de no ser resuelto el incidente remotamente, el soporte técnico se prestará de modo presencial en las oficinas de la SUNASS en coordinación con la Dirección de Usuarios.
- El servicio de soporte técnico debe cubrir la atención frente a caídas o fallas de la plataforma.
- Se dará prioridad a las incidencias críticas (aquellas que afecten la continuidad del servicio).
- La resolución de las incidencias será vía remota, este último la Entidad debe garantizar y permitir el acceso SSH o VPN.
- Implementar el protocolo https en la solución.

9. DETALLE DE LAS LICENCIAS SOBRE LAS QUE SE PRESTARA EL SERVICIO

El servicio consiste en brindar el soporte y mantenimiento anual de las licencias ContacTEK que tiene la SUNASS, como parte de su plataforma multicanal que tiene para atender a usuarios, a nivel nacional, según el siguiente detalle:



ITEM PAQUETE	DESCRIPCION
	Servicio de soporte y mantenimiento, durante un periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, de 31 licencias ContacTEK - Colas (Sistema Presencial - módulos por oficinas).
Servicio de soporte y mantenimiento, durante un periodo de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, de 82 licencias ContacTEK SISGestión (agentes).	

10. LUGAR DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Será en Lima (Av. Bernardo Monteagudo 210 – 216, Magdalena del Mar), considerando que el alcance del soporte y mantenimiento abarcará a las licencias que han sido distribuidas a las 24 ODS y 7 OAU indicadas en el punto 8.

11. PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo de vigencia del servicio será de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir de la fecha establecida en el certificado de vigencia del servicio, posterior a la suscripción del contrato. El plazo máximo para la entrega de los certificados de vigencia del servicio es de cinco (5) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la firma del contrato.

12. ENTREGABLES

El contratista deberá presentar a través de la Mesa de Partes física (de lunes a viernes en el horario de 8:30 am a 17:00 pm) de SUNASS, ubicada en Av. Bernardo Monteagudo 210 Magdalena del Mar, o Mesa de partes virtual <https://apps.sunass.gob.pe/mpv#/tramite>, con atención a la Unidad de Abastecimiento Lo siguiente:

- Certificado de activación y vigencia del soporte y mantenimiento de las 31 licencias ContacTEK - Colas (Sistema Presencial - módulos por oficinas).
- Certificado de activación y vigencia, del soporte y mantenimiento de las de 82 licencias ContacTEK SISGestión (agentes).

13. SUPERVISION Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad será otorgada de acuerdo con el Artículo 168 del reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad estará a cargo de La Oficina de Tecnologías de Información de la SUNASS, previo visto bueno de la Dirección de Usuarios de la SUNASS.

14. FORMA DE PAGO

Pago único en soles, de acuerdo con lo señalado en el artículo N° 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, luego de emitido el Acta de Conformidad por parte del Director de Dirección de Usuarios

Para efectos del pago, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Acta de conformidad.
- Comprobante de Pago.
- Documentos señalados en el numeral 12 de los Términos de referencia

15. PENALIDAD POR MORA

Se aplicarán de acuerdo con lo señalado en el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.



16. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La conformidad del servicio por parte de SUNASS 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 de responsabilidad del contratista es de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por Sunass.

17. PROPIEDAD INTELECTUAL

De corresponder, se deberá precisar que la Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos sin limitación, las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubieren creado o producido como consecuencia en el curso de la ejecución del servicio.

De ser el caso, a solicitud de la Entidad, el contratista tomará todas las medidas necesarias, y en general, asistirá a la Entidad para obtener esos derechos.

18. CLAUSULA ANTICORRUPCIÓN

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

Asimismo, el/la proveedor/a se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución de la orden de servicio o 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/as, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados/as, representantes legales, funcionarios/as, asesores/as y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula faculta a SUNASS a resolver automáticamente y de pleno derecho la orden de servicio o el contrato, bastando para tal efecto remitir a EL CONTRATISTA una comunicación informando que se ha producido dicha resolución, sin perjuicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

19. CLAUSULA ANTISOBORNO

a. *El contratista declara conocer los compromisos antisoborno de la SUNASS, el cual se establece en su Política antisoborno y se encuentra disponible en el portal web de la SUNASS (<https://cdn.www.qob.pe/uploads/document/file/4573329/Politica%20del%20SIG%202023.pdf?v=1684366588>).*

b. *El contratista declara no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o, en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación con el servicio a prestarse o bien a proporcionarse. En línea con ello, se compromete a actuar en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del Consejo Directivo, funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como a terceros que tengan participación directa o indirecta en la determinación de las características técnicas y/o valor*



referencial o valor estimado, elaboración de documentos del procedimiento de selección, calificación y evaluación de oferta, y la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento.

- c. El contratista se compromete a denunciar, sobre la base de una creencia razonable o de buena fe, cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través del canal de denuncias de soborno ubicado en el portal web de la SUNASS (<http://servicio.sunass.gob.pe/denuncias/>)

20. CONFIDENCIALIDAD

El contratista deberá mantener estricta confidencialidad sobre la información a la que tendrá acceso durante la ejecución del servicio. Asimismo, no podrá disponer de ésta para fines distintos al servicio que presta.

El contratista deberá de tener conocimiento de las "Disposiciones de seguridad de la información para proveedores" que serán comunicadas por la SUNASS si por la contratación el proveedor tiene acceso a algún activo de información de la SUNASS (sistemas de información, instalaciones de procesamiento, entre otros).

El contratista deberá de enviar al correo electrónico del personal responsable de la contratación del servicio la declaración jurada de compromiso de confidencialidad de proveedores de la Sunass firmada.

El proveedor podrá ser evaluado de acuerdo con los lineamientos de seguridad de la información.

21. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	HABILITACIÓN
	<u>Requisitos:</u> <ul style="list-style-type: none">• El Contratista debe contar con autorización vigente para brindar el servicio de soporte y mantenimiento del producto de software titulado "CONTACTEK SISGESTIÓN". <u>Acreditación:</u> <ul style="list-style-type: none">• Deberá ser acreditado mediante documento vigente, que demuestre fehacientemente la autorización otorgada al contratista para ser distribuidor autorizado en el Perú de los productos ofertados.

DOCUMENTO ANEXO:
ESTANDARIZACION



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N.º 122-2022-SUNASS-GG

Lima, 11 de noviembre de 2022

VISTOS:

El Memorándum N.º 549-2022-SUNASS-OTI y el Informe N.º 092-2022-SUNASS-OTI de la Oficina de Tecnologías de Información y de la Dirección de Usuarios.

CONSIDERANDO:

Que, el párrafo 29.4 del artículo 29 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 344-2018-EF y sus modificatorias (en adelante el Reglamento), establece que en la definición del requerimiento no se debe hacer referencia a fabricación o procedencia, procedimiento de fabricación, marcas, patentes o tipos, origen o producción determinados, ni descripción que oriente la contratación hacia ellos, salvo que la entidad haya implementado el correspondiente proceso de estandarización autorizado por su titular, en cuyo caso se agregan las palabras "o equivalente" a continuación de dicha referencia.

Que, en el Anexo N.º 1 del Reglamento se define a la estandarización como el proceso de racionalización consistente en ajustar a un determinado tipo o modelo los bienes o servicios a contratar en atención a los equipamientos preexistentes.

Que, el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, mediante Resolución N.º 011-2016-OSCE/PRE, aprobó la Directiva N.º 004-2016-OSCE/CD denominada "*Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular*" (en adelante la Directiva).

Que, conforme al párrafo 7.2 de la Directiva, los presupuestos que deben verificarse para que proceda la estandarización son los siguientes: **i)** La entidad posee determinado equipamiento o infraestructura, pudiendo ser maquinarias, equipos, vehículos u otro tipo de bienes, así como ciertos servicios especializados y **ii)** los bienes o servicios que se requiere contratar son accesorios o complementarios al equipamiento o infraestructura preexistente, e imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de dicho equipamiento o infraestructura.

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento



Firmado digitalmente por:
YANAVOTO SUDALIJY
Mercedes FAU 20160210856 s.e.f.
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 11/11/2022 15:24:18-0500



Firmado digitalmente por:
MONDRAGON VELASQUEZ
Carlos Antonio FAU 20160210856
s.e.f.
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 11/11/2022 17:09:12-0500



Firmado digitalmente por:
TORRES VELA, Jose Antonio
FAU 20160210856 s.e.f.
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 11/11/2022 14:13:45-0500

Que, además, según el párrafo 7.3 de la Directiva, cuando el área usuaria considere que resulta inevitable definir el requerimiento haciendo referencia a fabricación o procedencia, procedimiento de fabricación, marcas, patentes o tipos, origen o producción determinados o descripción que oriente la contratación hacia ellos, corresponderá elaborar un informe técnico de estandarización sustentado, el cual contendrá como mínimo: **a)** la descripción del equipamiento o infraestructura preexistente de la entidad; **b)** la descripción del bien o servicio requerido, indicándose la marca o tipo de producto; así como las especificaciones técnicas o términos de referencia, según corresponda; **c)** el uso o aplicación que se le dará al bien o servicio requerido; **d)** la justificación de la estandarización en la que se describa objetivamente los aspectos técnicos, la verificación de los presupuestos para la estandarización antes señalados y la incidencia económica de la contratación; **e)** nombre, cargo y firma de la persona responsable de la evaluación que sustenta la estandarización del bien o servicio y del jefe del área usuaria y **f)** la fecha de elaboración del informe técnico.

Que, mediante el Informe N.º 092-2022-SUNASS-OTI, el cual forma parte integrante de la presente resolución¹, el jefe de la Oficina de Tecnologías de Información y el Director de la Dirección de Usuarios sustentan técnicamente la necesidad de aprobar la estandarización por un plazo de tres años para el "servicio de soporte y mantenimiento anual de licencias Contactek – Colas (sistema presencial – módulos por oficinas) y Contactek SISGestión (agentes)" y verifican el cumplimiento de los presupuestos establecidos en los párrafos 7.2 y 7.3 de la Directiva. Dicho sustento consiste en que: **1)** SUNASS cuenta con el Contactek instalado en los servidores de la institución y se cuenta con ochenta y dos licencias Contactek SISGestión (agentes) para que los operadores puedan trabajar a nivel nacional y treinta y una licencias Contactek – Colas (sistema presencial – módulos por oficinas). El Contactek interactúa con la central telefónica Dialapplet para el registro automático de las llamadas efectuadas a los números de atención al ciudadano con los que cuenta SUNASS, **2)** el servicio que se requiere contratar es complementario, toda vez que atiende los diversos problemas técnicos y operativos propios del uso diario de la herramienta y vela por la disponibilidad del servicio y **3)** el no contar con el soporte y mantenimiento del Contactek afectaría la continuidad operativa del servicio brindado a la ciudadanía, lo cual puede generar una afectación económica para la entidad.

Que, la Oficina de Asesoría Jurídica ha verificado que el mencionado informe cumple con lo establecido en los párrafos 7.2 y 7.3 de la Directiva.

¹ De conformidad con el artículo 6, numeral 6.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley Nº 27444, el cual señala que:

Artículo 6.- Motivación del acto administrativo

(...)

6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto".

Que, el párrafo 7.4 de la Directiva establece que la estandarización de bienes y servicios debe ser aprobada mediante resolución del titular de la entidad sobre la base del informe técnico emitido por el área usuaria.

Que, por Resolución N.º 020-2022-SUNASS-PE se delegó al gerente general la facultad de autorizar los procesos de estandarización a que se refiere el artículo 29 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Que, contando con el visto de la Oficina de Asesoría Jurídica y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y en el párrafo 7.4 de la Directiva N.º 004-2016-OSCE/CD "Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular";

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR la estandarización para el "servicio de soporte y mantenimiento anual de licencias Contactek – Colas (sistema presencial – módulos por oficinas) y Contactek SISGestión (agentes)" por un plazo de tres años, la cual quedará sin efecto en caso varíen las condiciones que la determinaron.

Artículo Segundo.- NOTIFICAR la presente resolución a la jefa de la Unidad de Abastecimiento y al Órgano de Control Institucional, y disponer su publicación en el portal institucional de la SUNASS (www.sunass.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y archívese.

JOSÉ MANUEL ZAVALA MUÑOZ
Gerente General



Firmado digitalmente por:
ZAVALAMUÑOZ Jose Manuel
FAU 20158219035 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/11/2022 18:25:14-0500

3.2 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	CAPACIDAD LEGAL
	HABILITACIÓN
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El Contratista debe contar con autorización vigente para brindar el servicio de soporte y mantenimiento del producto de software titulado “CONTACTEK SIGGESTIÓN”.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Deberá ser acreditado mediante documento vigente, que demuestre fehacientemente la autorización otorgada al contratista para ser distribuidor autorizado en el Perú de los productos ofertados.</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 SOPORTE Y MANTENIMIENTO ANUAL DE LICENCIAS CONTACTEK – COLAS (SISTEMA PRESENCIAL – MODULOS POR OFICINAS) Y CONTACTEK SIGGESTION (AGENTES)**, que celebra de una parte la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20158219655, con domicilio legal en Av. Bernardo Monteagudo N° 210 - 216, distrito de Magdalena del Mar, 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 comité de selección, según corresponda, adjudicó la buena pro de la **CONTRATACIÓN DIRECTA N° 010-2024-SUNASS** de la contratación para el **“SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO ANUAL DE LICENCIAS CONTACTEK – COLAS (SISTEMA PRESENCIAL – MODULOS POR OFICINAS) Y CONTACTEK SIGGESTION (AGENTES)”** 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 el **SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO ANUAL DE LICENCIAS CONTACTEK – COLAS (SISTEMA PRESENCIAL – MODULOS POR OFICINAS) Y CONTACTEK SIGGESTION (AGENTES)**”

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 bien, 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 de la prestación materia del presente contrato.

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO⁶

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en [INDICAR MONEDA], en PAGO ÚNICO, 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

⁶ En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.

la conformidad de los bienes, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

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

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato es de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir de la fecha establecida en el certificado de vigencia del servicio, posterior a la suscripción del contrato. El plazo máximo para la entrega de los certificados de vigencia del servicio es de cinco (5) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la firma del 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.

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

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

CLÁUSULA NOVENA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por la Oficina de Tecnologías de Información, luego de verificado el cumplimiento de las condiciones contractuales, previo informe técnico del especialista designado de la Oficina de Tecnologías de Información de la SUNASS, 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 recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.

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

CLÁUSULA DUODÉCIMA: PENALIDADES

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

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

Donde:

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

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

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

Importante

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

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta o del pago final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento. Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse. Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: ANTICORRUPCIÓN

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados,

representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS⁷

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.

[El arbitraje será institucional, resuelto por ÁRBITRO ÚNICO y bajo la organización y administración del Centro de Análisis y Resolución de Conflictos de la Pontificia Universidad Católica del Perú.](#)

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. Contra dicho laudo solo cabe interponer recurso de anulación de acuerdo con lo establecido en el Decreto Legislativo 1071, Decreto Legislativo que norma el arbitraje o la norma que lo sustituya, 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.

⁷ 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).

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

"LA ENTIDAD"

"EL CONTRATISTA"

Importante

Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales⁸.

⁸ 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

**“No se acepta el pegado de la imagen de una firma o visto.
Las ofertas se presentan foliadas”**

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

ÓRGANO ENCARGADO DE CONTRATACIONES

CONTRATACIÓN DIRECTA N° 010-2024-SUNASS

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 ⁹	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 servicios¹⁰

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.

⁹ 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.

¹⁰ 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 CONTRATACIONES
CONTRATACIÓN DIRECTA N° 010-2024-SUNASS

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

ANEXO N° 3

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores
**ÓRGANO ENCARGADO DE CONTRATACIONES
CONTRATACIÓN DIRECTA N° 010-2024-SUNASS**
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 SOPORTE Y MANTENIMIENTO ANUAL DE LICENCIAS CONTACTEK – COLAS (SISTEMA PRESENCIAL – MODULOS POR OFICINAS) Y CONTACTEK SIGGESTION (AGENTES)**, 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**

ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores

**ÓRGANO ENCARGADO DE CONTRATACIONES
CONTRATACIÓN DIRECTA N° 010-2024-SUNASS**

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 según el siguiente detalle:

El plazo de vigencia del servicio será de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir de la fecha establecida en el certificado de vigencia del servicio, posterior a la suscripción del contrato. El plazo máximo para la entrega de los certificados de vigencia del servicio es de cinco (5) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la firma del contrato.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 5

PRECIO DE LA OFERTA

Señores
**ÓRGANO ENCARGADO DE CONTRATACIONES
CONTRATACIÓN DIRECTA N° 010-2024-SUNASS**
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 SOPORTE Y MANTENIMIENTO ANUAL DE LICENCIAS CONTACTEK – COLAS (SISTEMA PRESENCIAL – MODULOS POR OFICINAS) Y CONTACTEK SIGGESTION (AGENTES)	
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 la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del bien 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.*

ANEXO N° 6

DECLARACIÓN JURADA DE DISTRIBUIDOR UNICO EN PERÚ

Señores
ÓRGANO ENCARGADO DE CONTRATACIONES
CONTRATACIÓN DIRECTA N° 010-2024-SUNASS
Presente.-

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

Mi representada es la única distribuidora exclusiva autorizada para brindar el servicio de soporte y mantenimiento del software titulado "Contactek SISGestion" en Peru.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 7

**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 CONTRATACIONES
CONTRATACIÓN DIRECTA N° 010-2024-SUNASS**

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.

