



INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

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

**CONCURSO PÚBLICO N° 005-2024-INDECOPI**

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE  
CONTACTO EN LA NUBE.**

## DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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

## **SECCIÓN GENERAL**

### **DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

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

## CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

### 1.1. REFERENCIAS

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

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

### 1.2. CONVOCATORIA

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

### 1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

#### Importante

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

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

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

#### Importante

*No pueden formularse consultas ni observaciones respecto del contenido de una ficha de homologación aprobada, aun cuando el requerimiento haya sido homologado parcialmente respecto a las características técnicas y/o requisitos de calificación y/o condiciones de ejecución. Las consultas y observaciones que se formulen sobre el particular, se tienen como no presentadas.*

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

La absolución de consultas, observaciones e integración de las bases se realizan conforme a las disposiciones previstas en los numerales 72.4 y 72.5 del artículo 72 del Reglamento.

#### Importante

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

### 1.6. ELEVACIÓN AL OSCE DEL PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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

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

#### Advertencia

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

#### Importante

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

### 1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

Las declaraciones juradas, formatos o formularios previstos en las bases que conforman la oferta deben estar debidamente firmados por el postor (firma manuscrita o digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados 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.*

<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 caso la información contenida en los documentos escaneados que conforman la oferta no coincida con lo declarado a través del SEACE, prevalece la información declarada en los documentos escaneados.*
- *No se tomarán en cuenta las ofertas que se presenten en físico a la Entidad.*

## 1.8. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

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

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

### Importante

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

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

## 1.9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

## 1.10. CALIFICACIÓN DE OFERTAS

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

## 1.11. SUBSANACIÓN DE LAS OFERTAS

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

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

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

## 1.12. RECHAZO DE LAS OFERTAS

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

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

### **1.13. OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO**

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

### **1.14. CONSENTIMIENTO DE LA BUENA PRO**

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

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

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

#### **Importante**

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

## CAPÍTULO II

### SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

#### 2.1. RECURSO DE APELACIÓN

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

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

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

#### Importante

- *Una vez otorgada la buena pro, el comité de selección, está en la obligación de permitir el acceso de los participantes y postores al expediente de contratación, salvo la información calificada como secreta, confidencial o reservada por la normativa de la materia, a más tardar dentro del día siguiente de haberse solicitado por escrito.*  
  
*Luego de otorgada la buena pro no se da a conocer las ofertas cuyos requisitos de calificación no fueron analizados y revisados por el comité de selección.*
- *A efectos de recoger la información de su interés, los postores pueden valerse de distintos medios, tales como: (i) la lectura y/o toma de apuntes, (ii) la captura y almacenamiento de imágenes, e incluso (iii) pueden solicitar copia de la documentación obrante en el expediente, siendo que, en este último caso, la Entidad deberá entregar dicha documentación en el menor tiempo posible, previo pago por tal concepto.*
- *El recurso de apelación se presenta ante la Mesa de Partes del Tribunal o ante las oficinas desconcentradas del OSCE.*

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

La apelación contra el otorgamiento de la buena pro o contra los actos dictados con anterioridad a ella se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse notificado el otorgamiento de la buena pro.

La apelación contra los actos dictados con posterioridad al otorgamiento de la buena pro, contra la declaración de nulidad, cancelación y declaratoria de desierto del procedimiento, se interpone dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de haberse tomado conocimiento del acto que se desea impugnar.



### CAPÍTULO III DEL CONTRATO

#### 3.1. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

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

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

#### 3.2. GARANTÍAS

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

##### 3.2.1. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

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

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

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

##### Importante

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

##### 3.2.3. GARANTÍA POR ADELANTO

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

### 3.3. REQUISITOS DE LAS GARANTÍAS

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

#### Importante

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

#### Advertencia

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

*1. La clasificadora de riesgo que asigna la clasificación a la empresa que emite la garantía debe encontrarse listada en el portal web de la SBS (<http://www.sbs.gob.pe/sistema-financiero/clasificadoras-de-riesgo>).*

*2. Se debe identificar en la página web de la clasificadora de riesgo respectiva, cuál es la clasificación vigente de la empresa que emite la garantía, considerando la vigencia a la fecha de emisión de la garantía.*

*3. Para fines de lo establecido en el artículo 148 del Reglamento, la clasificación de riesgo B, incluye las clasificaciones B+ y B.*

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

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

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

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

### 3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

### 3.5. ADELANTOS

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

### 3.6. PENALIDADES

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

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

#### 3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

### 3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

### 3.8. PAGOS

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

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

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

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

#### **Advertencia**

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

### 3.9. DISPOSICIONES FINALES

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

## **SECCIÓN ESPECÍFICA**

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

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

## CAPÍTULO I GENERALIDADES

### 1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI

RUC N° : 20133840533

Domicilio legal : Calle de la Prosa N° 104 – San Borja

Teléfono: : 224-7800 – Anexo 8116

Correo electrónico: : cvillacorta@indecopi.gob.pe

### 1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del **SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE**.

### 1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado mediante Formato de Aprobación de Expediente de Contratación N° 038-2024-OAF/INDECOPI el 10 de setiembre del 2024.

### 1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos Ordinarios.

#### Importante

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

### 1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

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

### 1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO

La buena pro del servicio del presente requerimiento no se debe de distribuir, en razón a que los proveedores del rubro están en la capacidad de atender la totalidad del servicio a contratar. Conforme a lo establecido en el expediente de contratación

### 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 acuerdo con el siguiente detalle:

El plazo de la fase preoperativa será por un período de 90 días calendario, contados del día siguiente de la firma del contrato.

El plazo de prestación del servicio (fase operativa) será por un período de 1095 días calendario, contados del día siguiente de la conformidad de la fase preoperativa.

La Oficina de Tecnologías de la Información se reunirá con el contratista para dar inicio al kick off<sup>2</sup>, como máximo a los tres (03) días calendario, contados del día siguiente de la firma del contrato.

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 S/ 5.00 (cinco con 00/100 Soles) en la Caja del Indecopi. El ejemplar de las bases se entregará en Av. Del Aire N° 384 – San Borja.

#### Importante

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

### 1.10. BASE LEGAL

1. Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público
2. Ley N° 31953, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024
3. Ley N° 31954, Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024
4. Ley N° 31955, Ley de Endeudamiento del Sector Público para el Año Fiscal 2024
5. Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado aprobado mediante Decreto Supremo N° 082-2019-EF.
6. Decreto Supremo N° 344-2018-EF, Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, modificado por los Decretos Supremos N° 377-2019-EF, N° 168-2020-EF, N° 250-2020-EF, N° 162-2021-EF y N° 234-2022-EF.
7. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
8. Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
9. Código Civil.
10. Directivas del OSCE.
11. Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, aprobado por el Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE.
12. Cualquier otra disposición legal vigente que permita desarrollar el objeto de la convocatoria, que no contravenga lo regulado por la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento

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

<sup>2</sup> En el KickOff el contratista deberá hacer una presentación como mínimo de:  
Número telefónico, correo electrónico para contactar a su mesa de ayuda y los niveles de escalamiento de incidentes.  
Asimismo, luego de culminada la reunión de kickoff se realizará el acta con los puntos tratados

## 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

- Declaración jurada de datos del postor. (**Anexo N° 1**)
- 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 – PIDE<sup>4</sup> 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.*

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

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

<sup>4</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/>

- 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) De acuerdo al numeral 2 del anexo 1 de los términos de referencia, la solución propuesta debe estar basada sobre una infraestructura en la nube que posea alguna de las certificaciones bajo la **norma ISO 27001 o ISO 27017 o ISO 27018**, relevantes a la zona o región desde donde se provee el servicio. Para acreditarlo, **el postor deberá presentar en su oferta copia simple de la certificación requerida la cual debe estar vigente.**
- f) Dentro del marco normativo de la LPDP, el postor debe brindar información detallada sobre todas las ubicaciones en las que se almacenan y procesan los datos y dónde gestionan el servicio. Para ello, **deberá presentar en su oferta, una carta del fabricante del software con la información solicitada.**
- g) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. (**Anexo N° 4**)<sup>5</sup>
- h) 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**)
- i) El precio de la oferta en **SOLES**. Adjuntar obligatoriamente el **Anexo N° 6**.

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

#### Importante

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

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

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

#### 2.2.2. Documentación de presentación facultativa:

##### Advertencia

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

### 2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

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

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- b) Garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, (de ser el caso).
- c) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de

<sup>5</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.



ser el caso.

- d) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- e) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- f) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

#### Advertencia

*De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE<sup>6</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).*

- g) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- h) Para los dos (02) especialistas en centro de contacto (Personal clave), deben presentar:

#### Requisitos:

Cada especialista deberá contar con certificación oficial vigente en marca ofertada

#### Acreditación:

Se acreditará con copia simple de la certificación o constancia correspondiente

- i) Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación <sup>7</sup> (**Anexo N° 09**).
- j) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado<sup>8</sup>.
- k) Estructura de costos<sup>9</sup>.
- l) Declaración jurada de confidencialidad. (**Anexo N° 10**)
- m) Carta de autorización (para el pago con abonos en la cuenta bancaria del proveedor) de acuerdo con la Directiva N° 001-2007- EF/77.15, aprobada con Resolución Directoral N° 002-2007-EF/77.15 y modificatorias, el pago se realizará a través de esta cuenta, en el caso de proveedores no domiciliados, deben indicar el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior. (**Anexo N° 11**).

#### Importante

- *En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.*
- *En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento y numeral 151.2 del artículo 151 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la*

<sup>6</sup> Para mayor información de las Entidades usuarias de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

<sup>7</sup> En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

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

<sup>9</sup> Incluir solo cuando resulte necesario para la ejecución contractual, identificar los costos de cada uno de los rubros que comprenden la oferta.

*solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.*

- En los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados sea igual o menor a doscientos mil Soles (S/ 200,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.*

#### **Importante**

- Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.*
- De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya<sup>10</sup>.*
- La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

## **2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO**

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor ganador de la buena pro, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación requerida en la Mesa de Partes del Indecopi, sito en Calle de la Prosa N° 104 - San Borja, en el horario de 08:30 a 16:30 horas.

## **2.5. FORMA DE PAGO**

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista de manera mensual en soles y por las licencias de software utilizadas, el cual comprende a 2.7778 %, aproximadamente.

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

- Reporte de consumo mensual de acuerdo con el detalle precisado en el numeral 5.7.2. de los términos de referencia.
- Informe de la OTI
- Comprobante de pago

La OTI, luego de la verificación respectiva de la Subdirección de Atención al Ciudadano y la Dirección de Signos Distintivos respecto al reporte de consumo mensual deberá brindar la conformidad en un plazo máximo de siete (7) días calendario de recibidos los mencionados documentos. El pago se realizará dentro de los diez (10) días calendario posteriores a la conformidad otorgada.

Dicha documentación se debe presentar en Mesa de Partes de la Sede Central del INDECOPI, ubicada en Calle de La Prosa 104 San Borja de lunes a viernes dentro del horario de 08:30 a 16:30 horas, o a través de la mesa de partes virtual (<https://enlinea.indecopi.gob.pe/MDPVirtual2/#/inicio>).

<sup>10</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. TERMINOS DE REFERENCIA



Términos de Referencia

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE.

2. FINALIDAD PÚBLICA

INDECOPI, con la finalidad de asegurar la calidad, disponibilidad y funcionamiento en el establecimiento de las llamadas internas y externas de los usuarios como servicios que brinda la Oficina de Tecnologías de Información, requiere contratar el servicio de suscripción de licencias de software de centro de contacto.

2.1. Plan Operativo Institucional

OEI.04 – FORTALECER LA GESTION INSTITUCIONAL  
AEI.04.02 - PLAN DE GOBIERNO DIGITAL IMPLEMENTADO; EN BENEFICIO DE LA INSTITUCIÓN.  
AOI00016300054 - AVANCE DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE GOBIERNO DIGITAL DEL INDECOPI (2024).

3. ANTECEDENTES

En el 2013, Indecopi obtuvo la certificación ISO 27001 y uno de los controles de seguridad de la información está referido al Mantenimiento de equipos (ISO-IEC 27001 Dominio: 11. Seguridad física y del entorno / Objetivo de control: 11.2 Seguridad de los equipos / Control: 11.2.4 Mantenimiento de equipos). Por lo tanto, se requiere la contratación de este servicio para garantizar la operatividad y disponibilidad de los servicios que brinda el centro de contacto del Indecopi.

Actualmente el Indecopi tiene contrato vigente del servicio de mantenimiento correctivo de la solución del centro de contacto Genesys del Indecopi (contrato N° 044-2023/OAF-CP-INDECOPI), el cual culmina el 27 de noviembre de 2024; y, para garantizar la continuidad, operatividad y disponibilidad de los servicios que brinda el centro de contacto del Indecopi se requiere contratar el presente servicio.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

Objetivo principal

- Contratar el servicio de centro de contacto en la nube del Indecopi.

Objetivos específicos

- Proveer todos los componentes de hardware y software para la habilitación de las 73 posiciones de agentes para el centro de contacto.
- Disponer del servicio de licencias y mantenimiento correctivo de la solución del centro de contacto del Indecopi para garantizar la operatividad y disponibilidad del mismo.
- Mejorar y optimizar las configuraciones a través de las recomendaciones realizadas durante los mantenimientos correctivos.

5. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

N° ítem	Descripción	Cantidad estimada de suscripción de licencias a utilizar	Plazo
1	SERVICIO DE SUSCRIPCION DE LICENCIAS DE SOFTWARE DE CENTRO DE CONTACTO DEL INDECOPI	73	1095 días calendario (36 meses)

5.1. IMPLEMENTACIÓN

El contratista deberá realizar la implementación del servicio a todo costo, considerando todo lo indicado en el anexo 1, para lo cual tendrá un plazo máximo de 90 días calendario, contabilizados desde el día siguiente de la firma del contrato.

5.2. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

La propuesta debe incluir la transferencia de conocimiento de la solución implementada:

- Para 3 personas del área técnica 16 horas
- Para 64 agentes y 07 supervisores del área funcional 4 horas

Las transferencias deben ser presenciales y/o virtuales, previa coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información, para lo cual tendrá un plazo máximo de 90 días calendario, contabilizados desde el día siguiente de la firma del contrato.

Firma Digital  
Indecopi  
Firmado digitalmente por MATIAS HERRERA Enth Giancarlo FAU 20133840533 hard  
Motivo: Day V B  
Fecha: 27.08.2024 10:36:54 -05:00

Firma Digital  
Indecopi  
Firmado digitalmente por PAZ GLIO Gwendy Mariene FF 20133840533 hard  
Fecha: 26/08/2024 20:29:49-02

Firma Digital  
Indecopi  
Firmado digitalmente por MARIN FLORES Manuel Marcelino FAU 20133840533 soft  
Motivo: Day V B  
Fecha: 26.08.2024 11:09:56 -05:00

Firma Digital  
Indecopi  
Firmado digitalmente por URRUTIA LERMA Hernan FAU 20133840533 hard  
Motivo: Day V B  
Fecha: 26.08.2024 11:19:22 -05:00

Firma Digital  
Indecopi  
Firmado digitalmente por MARINO OBREGON Alpio FAU 20133840533 soft  
Motivo: Day V B  
Fecha: 26.08.2024 12:19:21 -05:00

Firma Digital  
Indecopi  
Firmado digitalmente por BLANCO ATHOS Claudia Miagros FAU 20133840533 hard  
Motivo: Day V B  
Fecha: 26.08.2024 14:52:58 -05:00

Firma Digital  
Indecopi  
Firmado digitalmente por MUÑOZ GUEVARA Karen Dyanne FAU 20133840533 hard  
Motivo: Day V B  
Fecha: 26.08.2024 13:16:10 -05:00

1 de 20  
Firmado digitalmente por MUÑOZ GUEVARA Karen Dyanne FAU 20133840533 hard  
Motivo: Day V B  
Fecha: 26.08.2024 13:16:10 -05:00

19

### 5.3. HORARIO DE ATENCIÓN

#### 5.3.1. Soporte:

Durante el tiempo de prestación del servicio el horario de atención será de 24 horas por 7 días de la semana (7x24 de lunes a domingo).

### 5.4. NIVELES DE SERVICIOS

La mesa de ayuda deberá estar disponible de acuerdo al horario de atención establecido en el numeral 5.3 durante el tiempo de prestación del servicio, y deberá atender considerando los siguientes niveles de servicio:

Toda atención de incidente<sup>1</sup> se realizará de manera presencial y/o remota en las instalaciones del Indecopi, por los especialistas propuestos por el proveedor.

Atenciones	Tiempo de solución <sup>2</sup>
Incidentes de nivel crítico <sup>3</sup>	4 horas como máximo
Incidentes de nivel moderado <sup>4</sup>	12 horas como máximo
Requerimiento de configuración	120 horas como máximo

**Tiempo de solución.** - Tiempo que transcurre desde el envío por correo electrónico del ticket creado por el Indecopi en donde se señala el detalle del incidente reportado, hasta la solución del mismo (presencial y/o remota). En caso supere el tiempo de solución se aplicará la penalidad indicada en el numeral 5.6.

El tiempo de solución para el caso de requerimientos de configuraciones solicitadas al proveedor no deberá exceder las 120 horas contabilizados desde el envío por correo electrónico del ticket creado por el Indecopi en donde se señala el detalle del requerimiento, hasta la solución del mismo (presencial y/o remota). En caso supere el tiempo de solución se aplicará la penalidad indicada en el numeral 5.6.

***Nota:*** En caso el contratista no disponga de las facilidades o que se tenga que ejecutar en un horario que no impacte al Indecopi para atender el incidente o requerimiento y esto le impida continuar sus labores, por causas atribuibles al Indecopi, se realizará una pausa de reloj, el mismo que se iniciará y finalizará, cuando el especialista asignado por La Oficina de tecnología de la información comunique al contratista de la situación correspondiente a través de un correo electrónico.

### 5.5. PENALIDAD POR MORA

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, el Indecopi le aplicará automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

<sup>1</sup> En caso algún incidente producto de un error (bug) propio del sistema operativo, software, hypervisor o firmware y que la solución depende únicamente del mismo fabricante no se aplicará el tiempo de solución establecido, teniendo en cuenta lo siguiente:

- ✓ El contratista deberá sustentar y evidenciar que el incidente es producto de un error del sistema operativo base, software, hypervisor o firmware y que la solución depende únicamente del mismo fabricante, a través de una comunicación oficial del fabricante (sitio web, correo electrónico y/o carta), lo cual será evaluado y aprobado por la Oficina de Tecnologías de la Información del Indecopi.
- ✓ Una vez que el fabricante resuelva el error(bug), la solución será aplicada por el proveedor.
- ✓ Elaborar y presentar el informe detallado de mantenimiento correctivo de acuerdo a lo solicitado en cuadro N° 2, la misma que será validada y aprobada por el especialista que designe la Oficina de Tecnologías de Información

<sup>2</sup> Únicamente cuando la Oficina de Tecnologías de la Información del Indecopi indique expresamente por correo a la mesa de ayuda del proveedor, que no es posible realizar alguna tarea para la solución de un incidente dentro del horario de oficina, se reprogramará y se realizará una parada de reloj del tiempo de solución, hasta el reinicio de la misma.

<sup>3</sup> Cuando el servicio se ve interrumpido por la falla de algunos de los componentes de hardware o software.

<sup>4</sup> Cuando el servicio se encuentra operativo, pero uno de los componentes de hardware o software falla y no interrumpe el servicio.



Donde F tiene los siguientes valores:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días:  $F = 0.40$ .
- b) Para plazos mayores a sesenta (60) días:  $F = 0.25$

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato o ítem que debió ejecutarse o, en caso que estos involucraran obligaciones de ejecución periódica o entregas parciales, a la prestación individual que fuera materia de retraso.

#### 5.6. OTRAS PENALIDADES

Cualquier retraso para la solución del incidente implicará se aplique al contratista las siguientes penalidades:

N°	Supuesto de aplicación de penalidades	Forma de cálculo	Procedimiento para verificar <sup>5</sup>
1	Incidentes de mantenimiento correctivo: Cuando se supere el tiempo máximo de solución de incidentes (nivel crítico y nivel moderado) reportados.	S/ 500,00 por hora o fracción adicional a lo señalado en los niveles de servicio	Se verificará con el formato del Cuadro N° 2, en el cual se detallará el tiempo de solución y se informará en el informe de conformidad correspondiente.
2	Requerimiento de configuraciones: Cuando se supere el tiempo máximo de solución	S/ 500,00 por hora o fracción adicional a lo señalado en los niveles de servicio	Se verificará con el formato del Cuadro N° 2, en el cual se detallará el tiempo de solución y se informará en el informe de conformidad correspondiente.
3	Demora en la presentación de los Entregables indicados en el numeral 5.7 de los TDR	1% de la UIT vigente por cada día de retraso	Se verificará en el mismo informe del entregable la recepción a través de Mesa de Partes del Indecopi y se informará en informe de conformidad correspondiente.

#### 5.7. ENTREGABLES

La presentación de los entregables se realizará por Mesa de Partes de la Sede Central del INDECOPI, ubicada en Calle de La Prosa 104 San Borja, de lunes a viernes dentro del horario de 08:30 a 16:30 horas o a través de la mesa de partes virtual(<https://www.Indecopi.gob.pe/en/envio-de-documentos>).

##### 5.7.1. FASE PRE-OPERATIVA: Iniciaré al día calendario siguiente de la firma del contrato:

**Primer entregable:** Plan de Trabajo:

En el contratista deberá presentar junto con el plan trabajo, lo siguiente:

- o Acta de la reunión kickoff, deberá estar suscrita por la Oficina de Tecnologías de la Información, la Subdirección de Atención al Ciudadano, la Dirección de Signos Distintivos y el contratista.
- o Número telefónico y correo electrónico para contactar a su mesa de ayuda y los niveles de escalamiento de incidentes.

Plazo de entrega: a los cinco (05) días calendario siguientes, de suscrito el contrato.

**Segundo entregable:** Informe de implementación:

El contratista, deberá presenta lo siguiente:

- o Acta de la aprobación del plan de trabajo, el cual deberá estar suscrita por la Oficina de Tecnologías de la Información, la Subdirección de Atención al Ciudadano, la Dirección de Signos Distintivos y el contratista.
- o Informe técnico sobre toda la solución implementada, donde se indique las configuraciones e implementaciones realizadas.
- o Acta firmada de la transferencia de conocimientos, la cual deberá estar suscrita por la Oficina de Tecnologías de la Información, la Subdirección de Atención al Ciudadano, la Dirección de Signos Distintivos y el contratista.
- o Acta firmada de la ejecución de las pruebas de aceptación, la cual deberá estar suscrita por la Oficina de Tecnologías de la Información, la Subdirección de Atención al Ciudadano, la Dirección de Signos Distintivos y el contratista, al día siguiente de culminada la ejecución de la implementación.

Plazo de entrega: a los noventa (90) días calendario siguientes, de suscrito el contrato.

<sup>5</sup> El especialista designado de la Oficina de Tecnología de Información realizará la validación y aprobación cada formato generado por cada incidente/requerimiento/reemplazo de equipo.

**5.7.2. FASE OPERATIVA:** Iniciará al día calendario siguiente de emitida la conformidad de la fase preoperativa:

Iniciará al día calendario siguiente de firmada el acta de ejecución de las pruebas de aceptación de la Fase Pre-Operativa

Informe de la Fase Operativa conteniendo:

- Reportes de incidentes (de acuerdo a los formatos indicados en el CUADRO nro. 2), donde debe estar detallado el plazo de solución y horas utilizadas en cada mantenimiento correctivo, anexando evidencia de las horas utilizadas (inicio y cierre): Los cuales deberán ser entregados como máximo hasta los 5 días calendario de concluido cada mes de servicio, el contratista presentará este entregable siempre y cuando existan incidentes, caso contrario no lo presentará.
- Reporte mensual del uso de licencias de agentes del centro de contacto: Los cuales deberán ser entregados como máximo hasta los 5 días calendario de concluido cada mes de servicio.

**5.8. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL PROVEEDOR**

El proveedor deberá suministrar todos los recursos para garantizar la ejecución del servicio.

El contratista y su personal se comprometen a cumplir con todos los protocolos sanitarios y demás disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID-19).

El contratista deberá considerar en su propuesta los componentes necesarios para la instalación y configuración de los equipos y software suministrados (accesorios y todas las licencias que se utilicen en la solución, mano de obra por la instalación, configuración y puesta en producción, Headsets y otros que se requieran para garantizar la operatividad de la solución propuesta).

Para asegurar la correcta operación de los equipos que componen la solución, el contratista, de ser necesario, coordinará trabajos (configuraciones, reubicaciones) con la Oficina de Tecnologías de la Información, a fin de no paralizar las actividades del Indecopi durante el horario de oficina (8:30 horas a 17:50 horas).

**5.9. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR LA ENTIDAD**

Indecopi facilitará el acceso al personal del proveedor a la institución para el cumplimiento del presente servicio.

El Indecopi en la oportunidad de la suscripción del contrato efectuará la entrega del "Protocolo de Acceso para los Usuarios del Indecopi", el cual es aplicable a todos los usuarios, postulantes, proveedores y visitantes de la Institución, cuyo objeto es promover el cumplimiento de las medidas de seguridad y salud frente al riesgo de introducción del COVID19 a las instalaciones.

**5.10. REQUISITOS DE PERSONAL DEL PROVEEDOR**

**5.10.1. Requerimiento del personal**

En el caso que se incorpore o reemplace personal, durante el periodo de contratación, deberá cumplir con iguales o superiores características del perfil del personal consignado en la Bases. Para tal efecto, el contratista presentará la documentación exigida por la Mesa de Partes de la Sede Central del INDECOPI, ubicada en Calle de La Prosa 104 San Borja dentro del horario de 08:30 a 16:30 horas o a través de la mesa de partes virtual (<https://www.indecopi.gob.pe/en/envio-de-documentos>) hasta la finalización del contrato previa coordinación entre la Oficina de Tecnologías de la Información y el contratista, en el presente numeral, luego del cual la Oficina de Tecnología de la Información evaluará la incorporación o reemplazo del personal propuesto en un plazo no mayor a 05 días calendarios de recibida la documentación, con la finalidad de que se realice las gestiones de acuerdo a ley. El nuevo personal no podrá ingresar a la Institución sin la autorización del Indecopi

Los especialistas requeridos, serán los encargados de llevar a cabo los trabajos de implementación y mantenimientos correctivos durante la prestación del servicio.

**ESPECIALISTAS EN CENTRO DE CONTACTO – PERSONAL CLAVE (Dos 02)**

Requisitos:

Cada especialista deberá contar con certificación oficial vigente en marca ofertada.

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de la certificación o constancia correspondiente, las mismas que deberán ser presentadas para la suscripción del contrato

#### 5.11. LUGAR Y PERIODO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

##### 5.11.1. Lugar

La prestación del servicio se realizará en la sede Central de Indecopi ubicada en Calle de la Prosa 104, ciudad de Lima – distrito de San Borja, adecuándose a los horarios requeridos y ambientes establecidos por la Oficina de Tecnologías de la Información.

La entrega de los documentos indicados en el numeral 5.7 Entregables, se realizará por Mesa de Partes de la Sede Central del INDECOPI, ubicada en Calle de La Prosa 104 San Borja, dentro del horario de 08:30 a 16:30 horas o a través de la mesa de partes virtual (<https://www.indecopi.gob.pe/en/envio-de-documentos>) hasta la finalización del contrato previa coordinación entre la Oficina de Tecnologías de la Información y el contratista.

##### 5.11.2. Plazo

El plazo de la fase preoperativa será por un periodo de 90 días calendario, contados del día siguiente de la firma del contrato.

El plazo de prestación del servicio (fase operativa) será por un periodo de 1095 días calendario, contados del día siguiente de la conformidad de la fase preoperativa.

La Oficina de Tecnologías de la Información se reunirá con el contratista para dar inicio al kick off<sup>6</sup>, como máximo a los tres (03) días calendario, contados del día siguiente de la firma del contrato.

#### 5.12. CONFIDENCIALIDAD

El contratista deberá mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información a la que tenga acceso y que se encuentre relacionada con la prestación, quedando prohibido revelar dicha información a terceros.

En tal sentido, el contratista deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información<sup>7</sup> (las cuales serán entregadas por la Unidad de Abastecimiento en la oportunidad de la firma contrato). Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás documentos e información compilados o recibidos por el contratista.

El contratista responderá por los daños que puedan causarse en caso de producirse la violación de la confidencialidad, durante y luego de culminada la prestación.

#### 5.13. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

##### 5.13.1. Áreas que coordinarán con el proveedor

El área que coordinará con el proveedor serán la Oficina de Tecnologías de la Información.

##### 5.13.2. Áreas responsables de las medidas de control

El área responsable de las medidas de control será la Oficina de Tecnologías de la Información, la Subdirección de Atención al Ciudadano y la Dirección de Signos Distintivos.

##### 5.13.3. Área que brindará la conformidad

Las áreas que brindarán la conformidad serán la Oficina de Tecnologías de la Información, la Subdirección de Atención al Ciudadano y Dirección de Signos Distintivos, en un plazo de siete (07) días calendario, contados desde la recepción de los entregables completos indicados en el numeral 5.7, 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 calendario.

<sup>6</sup> En el KickOff el contratista deberá hacer una presentación como mínimo de:

- Número telefónico, correo electrónico para contactar a su mesa de ayuda y los niveles de escalamiento de incidentes.

Asimismo, luego de culminada la reunión de kickoff se realizará el acta con los puntos tratados

<sup>7</sup> i) NO-SGSI-10 - Norma de Seguridad en Relación con los Proveedores

ii) NO-SGSI-02 - Norma de Gestión de Activos



#### 5.14. FORMA DE PAGO

El pago de la prestación del servicio se efectuará de manera mensual en soles y por las licencias de software utilizadas, el cual comprende a 2.7778 %, aproximadamente, para lo cual el contratista deberá presentar a través de la mesa de partes del Indecopi, ubicada en Calle de La Prosa 104 San Borja o por la mesa de partes virtual <https://enlinea.indecopi.gob.pe/MDPVirtual2/#/inicio>, los siguientes documentos:

- Reporte de consumo mensual de acuerdo con el detalle precisado en el numeral 5.7.2.
- Informe de la OTI
- Comprobante de pago

La OTI, luego de la verificación respectiva de la Subdirección de Atención al Ciudadano y la Dirección de Signos Distintivos respecto al reporte de consumo mensual deberá brindar la conformidad en un plazo máximo de siete (7) días calendario de recibidos los mencionados documentos. El pago se realizará dentro de los diez (10) días calendario posteriores a la conformidad otorgada.

#### 5.15. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

Se establece que el plazo de responsabilidad del contratista por vicios ocultos es por un (01) año, de conformidad con el numeral 40.2 del artículo 40 de la Ley de Contrataciones del Estado<sup>8</sup>.

#### 5.16. LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El contratista debe cumplir con lo estipulado en la Ley N° 29783 y su Reglamento para la atención del presente requerimiento.

#### 5.17. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

EL contratista y el Indecopi declaran y reconocen que cualquier intercambio de datos personales (los que podrían contener datos sensibles) que pueda producirse entre ellos, en el marco del cumplimiento de la prestación, serán sometidas a los principios, medidas y disposiciones previstas en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

En caso el contratista transfiera al Indecopi, datos personales de sus colaboradores, clientes o de terceros, como parte del cumplimiento de la prestación, el contratista declara que para ello cuenta con el consentimiento libre, previo, voluntario, expreso, informado e inequívoco de cada uno de los titulares de los datos personales.

El contratista, en el marco del cumplimiento de la prestación podrá proporcionar al Indecopi datos personales de sus colaboradores, clientes o terceros para su tratamiento, sin que ello implique la transferencia de los mismos, asumiendo el Indecopi la condición de encargado del tratamiento de los datos personales proporcionados por el contratista.

El Indecopi declara que los datos personales proporcionados por el contratista, así como aquellos generados o recopilados en el marco de la prestación serán tratados en forma confidencial y estarán sujetos a estrictas medidas de seguridad, conforme lo dispone la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

De igual modo, en caso el Indecopi proporcione al contratista datos personales o éste último deba recopilarlos o generarlos, en el marco del cumplimiento de la prestación, el contratista declara conocer que asume la condición de encargado del tratamiento y, por tanto, se compromete a no utilizar o tratar los datos personales proporcionados, generados o recopilados con una finalidad distinta a aquella por la que le fueron entregados o por la que son generados o recopilados, así como a no transferirlos o divulgarlos a terceros, con excepción de entidades públicas, cuando estas lo soliciten en el marco del cumplimiento de sus funciones debidamente sustentadas, o el poder judicial, cuando sea solicitado mediante la orden judicial correspondiente, debiendo notificar de ello al Indecopi dentro de las veinticuatro (24) horas de recibido el requerimiento. Asimismo, el contratista se compromete a que los datos personales proporcionados por el Indecopi serán tratados en forma confidencial y estarán sujetos a estrictas medidas de seguridad, conforme lo dispone la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

En caso el Indecopi y/o el contratista asuman la condición de encargados del tratamiento de los datos personales que se pudieran proporcionar entre sí, se comprometen a conservarlos por el plazo de dos (2) años contados

<sup>8</sup> En los contratos de bienes y servicios, el contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo no menor de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad. (...)



desde la culminación de la finalidad de la prestación, debiendo una vez vencido dicho plazo, destruir los datos que se encuentren en su poder o en el de sus colaboradores o funcionarios, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles.

El Indecopi y el contratista declaran que se someten a las disposiciones previstas por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

#### 5.18. 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.

#### 5.19. ADELANTOS

No corresponde

#### 5.20. SUBCONTRATACIÓN

No corresponde

**ANEXO N° 1**

**1. Especificaciones funcionales:**

El INDECOPI requiere la contratación de una suscripción de licencias de software de Contact Center Omnicanal bajo la modalidad de software como servicio (SaaS), con el siguiente detalle:

- Setenta y tres (73) licencias en la nube para usuarios.
  - Sesenta y cuatro (64) usuarios serán del tipo agente.
  - Siete (07) usuarios serán del tipo supervisor.
  - Dos (02) usuarios serán de tipo administrador de la plataforma.
- Las licencias se distribuirán para tres áreas dentro del INDECOPI, siendo estas las siguientes:
  - Para la Subdirección de Atención al Ciudadano: 49
  - Para el Dirección de Signos Distintivos: 16
  - Para la Oficina de Tecnologías de la Información: 8
- La implementación y configuración de las licencias para serán para tres (3) áreas usuarias: Para ello, deberán establecerse tres instancias totalmente independientes en la plataforma del Contact Center que permita la supervisión de la actividad de los agentes, la obtención de reportes, así como de grabaciones; gestionándose de ese modo las interacciones de cada área, de modo independiente.
- Los agentes, supervisores y administrador accederán a la plataforma de Contact Center Omnicanal con sus credenciales actuales de dominio del Indecopi.
- Si durante la implementación se requiere incluir componentes adicionales de terceros el contratista deberá asumirlos sin costo para el INDECOPI.
- La implementación para todos los canales de atención al ciudadano en la plataforma de Contact Center Omnicanal o equivalente deberá permitir la gestión de toda la interacción de los usuarios (de inicio a término). Además, deberá permitir, en tiempo real, identificar la trazabilidad histórica de la misma de forma fácil, rápida y efectiva.
- Adicionalmente, se deberá realizar la configuración para que los agentes del Contact Center Omnicanal o equivalente, realicen atenciones en forma simultánea en los diferentes canales de atención.
- Cabe precisar que, para la atención de los canales de atención, deberán existir criterios que permitan su administración para la asignación de estos a los agentes, según sus propias habilidades.
- El software de Contact Center Omnicanal deberá permitir etiquetar las llamadas.
- La plataforma debe ser una solución en la nube y con una arquitectura basada en microservicios. Además, debe contar con APIs abiertas para hacer desarrollos e integraciones de una manera fácil y simple.
- La plataforma debe permitir que los agentes y supervisores puedan conectarse al software desde cualquier ubicación geográfica usando solamente un navegador web (en caso no cuente con una aplicación de escritorio) a través de WebRTC, con accesos seguros y que permita manejar todos los tipos de interacciones desde esa única interfaz.
- La plataforma debe guardar el registro de todas las interacciones de los diferentes canales de atención. Además, se requiere almacenar la información por la duración del contrato.
- La plataforma debe incluir un IVR con capacidades habilitadas de TTS y ASR<sup>9</sup> para ser usadas en los árboles de atención.
- La plataforma debe permitir extraer, de manera individual y masiva, la data de interacciones almacenada en el software de Contact Center. El formato de los archivos de descarga para las interacciones de voz, deberá ser "mp3", "wav", o similar; para las interacciones de correo, deberá ser "eml" o similar.
- La plataforma debe permitir la configuración personalizada de los reportes para los agentes y supervisores.
- La plataforma debe permitir la programación de reportes de forma automática.

**Flujo de Atención telefónica:**

- La atención de las llamadas telefónicas hacia el Contact Center Omnicanal deberá seguir el siguiente flujo:
  - Los ciudadanos se comunicarán con el Indecopi, mediante la línea 2247777 o 080044040 (línea gratuita) y serán atendidos por el IVR en el primer contacto. El mismo ofrecerá diferentes opciones usando TTS y permitirá marcar la opción o usar el reconocimiento de voz para indicar las opciones elegidas.

<sup>9</sup> ASR: Automatic Speech Recognition

- El IVR tendrá opciones de autoatención para los ciudadanos, por lo que el Contact Center Omnicanal o su equivalente deberá conectarse con los sistemas (PISAC o su equivalente) del INDECOPI. El Indecopi será responsable de entregar los accesos, APIs y/o web services que se consumirán para realizar las consultas desde el IVR a los sistemas del Indecopi, así como los textos o anuncios para el IVR (el contratista deberá grabar los audios).
- Las llamadas según la opción elegida por los ciudadanos en el IVR deberán llegar al grupo de agentes especializados con la información de contexto es decir la información que envía el IVR como resultado de la consulta a partir del DNI del ciudadano mediante la integración con las aplicaciones de INDECOPI a través de las APIs: Pisac, como son los antecedentes y datos personales del ciudadano que se contacta por el canal telefónico. Esta información de contexto deberá mostrarse en la aplicación cliente Contact Center Omnicanal de los agentes, además los agentes podrán visualizar si el ciudadano ha interactuado con el INDECOPI a través de alguno de sus canales de atención (presencial, de voz, virtual y/o escrito) en otra ocasión es decir deberá poder visualizar el historial de las interacciones del ciudadano en la plataforma.
- Ello, permitirá al agente tener una visión integral sobre la atención del ciudadano, los motivos de sus interacciones y/o trámites realizados de forma anterior, para atenderlo como corresponda.

**Inbound Voice (voz) & Email (correo electrónico)**

- Se requiere la funcionalidad Inbound Voice & Email. Además, deberá permitir al usuario que pueda gestionar y operar las interacciones de voz entrantes y Email desde una misma interface. Asimismo, deberá proveer 72 headsets.
- Respecto a la interface unificada, el proveedor deberá entregar los componentes de software necesarios para su habilitación. Esta interface deberá soportar además de las interacciones Outbound voice & email, interacciones de chat, redes sociales.
- Deberá estar basado en una plataforma SIP.
- El contratista deberá integrar a la interface unificada, la identificación de llamadas recibidas o efectuadas por medio de los enlaces SIP asignados al Contact Center conectados en la central telefónica Alcatel-Lucent: IP OmniPCX Enterprise R100.1, permitiendo a los agentes poder visualizar el número del teléfono de la llamada entrante.
- El contratista deberá habilitar en la interface del administrador del Contact Center, la identificación del agente al cual fue derivada la llamada, mediante el número de ingreso de llamada indicado en el párrafo anterior. Esta identificación también deberá realizarse a través del DNI asociado al número de teléfono de la llamada entrante.
- Contar con las opciones de: aceptar, atender, colocar en espera, transferir, iniciar conferencia de voz o entrar en no listo, desde los usos establecidos como agente.
- Deberá incluir la capacidad de grabar y reproducir audio de las llamadas, es decir, almacenar los detalles de la llamada con la grabación de audio para su recuperación y reproducción posterior en el mismo software. También, debe permitir ingresar notas o marcas sobre las grabaciones para posterior evaluación o revisión.
- Incluir la capacidad de escuchar llamadas y hablar con agentes sin afectar al cliente.
- Los datos asociados a las interacciones sostenidas por un agente o un grupo de agentes deberán ser pasibles de reportería (individual o colectiva), que permita medir sus tiempos de conexión, desconexión, estado, promedios de atención, llamadas recibidas y llamadas salientes.
- Los agentes del centro de contacto podrán consultar a los anexos de la central administrativa Alcatel Lucent, de manera local, sin que ello implique un costo.
- El contratista deberá implementar el canal de atención de correos electrónicos en la plataforma Contact Center Omnicanal o equivalente, para la atención de las consultas de los ciudadanos vía correo electrónico a nuestra bandeja institucional y otras cuentas electrónicas implementadas por el INDECOPI, la atención de los reclamos virtuales presentados a través del aplicativo Reclama Virtual o su equivalente, la atención de las comunicaciones enviadas desde el formulario "Contáctenos" o su equivalente y debe permitir la asociación a cualquier otro formulario posible de ser implementado, mediante la creación de carpetas de organización para la distribución interna, Del mismo modo, deberá seguir las siguientes especificaciones:
  - Las interacciones deberán ser almacenadas en la plataforma de Contact Center Omnicanal o equivalente, lo que permitirá tener reportes del canal de atención, así como poder realizar el seguimiento de una atención específica.



- Deberán poder agruparse en bandejas generales y particulares, que permita su gestión y distribución a los agentes.
- La visualización de las bandejas generales de agrupamiento deberá permitir la customización funcional de la vista (por ejemplo: número de página, número de correos por vista, número de correos por fecha, etc.)
- Deberá contar con la posibilidad de responder de forma automática o personalizada las solicitudes del ciudadano; por ejemplo, brindar acuse de recibo.
- Deberá permitir, de forma rápida y sencilla, la visualización de las acciones realizadas por el usuario, a fin de identificar la trazabilidad de su atención y mejorar su experiencia.
- Deberá permitir realizar búsquedas en el sistema, de forma rápida y sencilla, con los datos personales del usuario (nombre, dirección electrónica, DNI o algún dato alojado).
- El sistema para la elaboración de respuestas deberá contar con herramientas para el procesamiento de textos, tales como: la posibilidad de gestionar las fuentes, el tamaño y color de la letra, el uso de viñetas, el uso de sangrías o tabulaciones, la inclusión de hipervínculos, así como la inserción de imágenes o anexos.
- Deberá permitir contar con la opción de: visualizar, responder, reenviar, finalizar, trasladar, imprimir, guardar y elaborar borradores de respuesta.
- Deberá permitir advertir, en tiempo real y sin acudir a otras opciones de la interfaz, que el correo se haya enviado correctamente y no se haya quedado en progreso.
- Deberá permitir la visualización de la fecha de recepción del correo electrónico, la fecha de asignación en las bandejas personales y la persona o sistema automatizado que dio lugar a esa asignación.
- Deberá permitir, para el perfil de supervisor, la inclusión de plantillas para su uso por parte de los agentes.
- Deberá permitir, en cualquiera de las vistas que existan para el monitoreo de una comunicación electrónica, su atención, traslado o finalización.
- Los widgets o URLs adicionales, así como cualquier adecuación que se agregue deberán tener la tipografía, colores y el estilo gráfico institucional del Indecopi.
- Las respuestas que se emitan (realizadas por agente o sistema automatizado), deberán tener el dominio de Indecopi (@indecopi.gob.pe), para lo cual, el sistema del Contact Center Omnicanal o su equivalente deberá integrarse con el servidor de correo del Indecopi (Office365)
- Deberá contar con la configuración para realizar en enrutamiento de las interacciones vía correo electrónico a los agentes especializados en base a diversos factores (por ejemplo: Niveles de habilidad, idioma, prioridad, rendimiento, otros).
- Los datos de las interacciones virtuales sostenidas deberán ser pasibles de ser incluidas en reportería individual o grupal, que permitan conocer los correos atendidos, los correos finalizados, los correos transferidos y el tiempo promedio de espera que estuvo en cada bandeja electrónica.

#### Respuesta de voz interactiva

- Se requieren contar con 64 canales habilitados en el IVR para la atención de 64 llamadas en simultáneo. Así mismo, se requiere mantener la conexión a los enlaces SIP, por medio de la central telefónica Alcatel-Lucent: IP OmniPCX Enterprise R100.1, que a su vez se conecta al árbol del IVR por medio de troncales SIP.
- El proveedor deberá incluir los componentes de software, compresores y equipos necesarios para asegurar la conexión de la central telefónica Alcatel-Lucent: IP OmniPCX Enterprise R100.1 con el árbol IVR.
- Se requiere reestructurar el árbol del IVR y adicionar en el menú de guías vocales, la opción que permita al usuario digitar su número de DNI luego del mensaje de bienvenida previo al ingreso de menú opciones. Con el número de DNI ingresado, el sistema efectuará la búsqueda de los datos personales y almacenará dicha información en la base de datos, lo cual permitirá que el agente que atienda la llamada pueda identificar la información de la persona (Nombre, DNI.) que está llamando, esta información será

almacenada con el número llamante asociado para posteriores consultas. En caso el usuario no digite el número de su DNI, se le proporcionará la opción que digite un número y le permita ingresar al menú de opciones.

- Además se requiere que la aplicación permita al administrador del Contact Center modificar guías vocales del menú, de opciones de la respuesta de voz interactiva (saludos por campaña y/o saludos de horarios de atención), para lo cual el proveedor deberá incluir los componentes de software necesarios para que el supervisor y/o el administrador del contact center puedan grabar y editar las guías vocales del árbol IVR las veces que sea necesario y posteriormente el administrador del Contact center cargue estas guías vocales en la respuesta de voz interactiva.
- El software deberá tener la configuración para gestionar hasta 60 llamadas simultáneas en IVR.
- Incluir una herramienta integrada y basada en Web para el diseño de los flujos del IVR.
- Permitir la identificación del ANI / DNIS / VARDNI / CALLNUMBER (número telefónico que llama / número telefónico que recibe / documento de identidad registrado y número telefónico asociado) de la llamada telefónica que realiza el ciudadano, así como la personalización del saludo.
- Permitir la capacidad de mostrar diferentes opciones en función de la hora y/o día de la semana.
- Permitir y soportar enrutamientos basados en prioridades y enrutamientos condicionales.
- Permitir la reproducción de diferentes mensajes según las estadísticas de la cola y el tiempo de espera. Se debe indicar al ciudadano cual es el tiempo de espera promedio o cuánto tiempo aproximadamente esperará en la cola en caso no haya agente disponible para la atención inmediata.
- Permitir la asignación o priorización de llamadas al asesor que encargado de la atención de un ciudadano específico.
- Permitir la autoatención para el ciudadano, por lo tanto, se requiere que éste pueda integrarse con sistemas internos o bases de datos del INDECOPI.
- Permitir realizar una devolución de llamada (Callback) como parte de la estrategia de atención en la cola de espera.
- Incluir las funcionalidades TTS y Reconocimiento de Voz. El software debe soportar 60 llamadas en simultáneo con estas funcionalidades que serán usadas como parte del flujo del IVR.
- Permitir, como opción, informar al ciudadano que se encuentra en espera, y cuál es su posición en la cola.
- Permitir enviar las llamadas interna o externamente a un grupo determinado de agentes.
- Sistema de direccionamiento o enrutamiento inteligente de llamadas, para identificar al ciudadano al inicio de su contacto y derivarlo al punto de atención más adecuado para su atención, considerando: el tipo de cliente, caso que presenta, último asesor de servicios que lo atendió, tiempos de espera y de atención, habilidades de los asesores de servicios disponibles.
- Sistema de enrutamiento que permita asociar la interacción sostenida por los agentes con una encuesta de satisfacción. La plataforma deberá permitir marcar la opción o realizar la función TTS y reconocimiento de voz. Los parámetros asociados a dicha encuesta deberán poder ser gestionados por la licencia del administrador.

#### Grabación de llamadas

- En el marco de la solución, se requiere también implementar la funcionalidad de grabación de conversaciones de todos los agentes, esta solución deberá cumplir con lo siguiente:
  - La aplicación de grabación permitirá registrar en la base de datos, el número de la persona que llama y el DNI digitado al inicio de la conversación, de tal forma que sea posible realizar búsqueda de grabaciones con dichos datos.
  - Debe incluirse una aplicación de supervisor que permita realizar las búsquedas de las grabaciones como mínimo por fecha, hora, agente, número del llamante.
  - Asimismo, la aplicación de supervisor debe soportar la grabación de pantalla de los agentes.



#### Términos de Referencia

- La aplicación permitirá realizar exportaciones de las grabaciones en formato de audio.
- Deberá permitir realizar la descargar masiva de las grabaciones.

#### Encuestas

- El proveedor deberá implementar la funcionalidad de encuestas a los usuarios, la misma que se aplicará al finalizar la atención por los agentes o por el IVR y por correo electrónico.
- Este sistema de encuestas debe cumplir por módulo voz y correo electrónico, en lo que le resulte pertinente, con lo siguiente:
  - El sistema de encuestas deberá estar basado en un sistema de preguntas al usuario con opciones de calificación mediante la marcación de dígitos DTMF del usuario.
  - En lo que respecta al canal de voz, deberá realizar un máximo de 64 encuestas en simultáneo con capacidad de ampliación a futuro para el total de llamadas.
  - Realizar una encuesta de 5 preguntas como máximo.
  - Debe incluir un gestor de encuestas para configurar y programar las encuestas de interacción con el cliente por canal de voz y por correo electrónico.
  - Debe incluir un editor de encuestas para el diseño y mantenimiento de las encuestas individuales, cada canal (voz y correo electrónico) deberá tener un módulo.
  - Debe permitir realizar como mínimo los siguientes informes:
    - Resumen de las estadísticas para proporcionar una vista percentil de las interacciones de la encuesta por pregunta dentro de un intervalo de tiempo dado.
    - Registro de contactos para identificar a los llamantes y su estado de interacción. Esto se utiliza como una herramienta para mejorar los ratios de finalización de la encuesta.
    - Análisis detallado para la revisión de puntuación por cada encuesta, mide por puntos de datos. Los comentarios de los interlocutores de cada llamada pueden ser analizada y revisada, identificando a los agentes responsables de las atenciones. Lo correspondiente para el canal de correo electrónico.
  - La transferencia al sistema de encuestas será realizada en forma automática por el IVR al finalizar una consulta y de acuerdo al perfil del usuario.
- La transferencia al sistema de encuestas deberá realizarse de forma automática cuando el agente finaliza la atención con el ciudadano mediante el botón colgar o de forma manual mediante una transferencia.

#### Sistema de Reportes

El software de Contact Center Omnicanal deberá tener la configuración referente a los reportes, monitoreo, calidad y encuestas de todos los canales de atención según el siguiente detalle:

- Permitir la generación de reportes en tiempo real e históricos para realizar la supervisión, monitoreo y control operativo de las interacciones con los ciudadanos, considerando los siguientes requerimientos mínimos:
  - Historial de interacciones realizadas por usuario (ciudadano), por agente y por canal de atención.
  - Consultas ingresadas y atendidas por el sistema IVR, según la opción seleccionada por el ciudadano.
  - Tiempos promedio de atención de consultas atendidas por el sistema IVR.
  - Indicadores (KPI) de la atención de llamadas salientes, calificación de la atención brindada, productividad y rendimiento, por agente y por canal de atención.
  - Detalle de las atenciones a los ciudadanos en los diferentes canales, con información de tiempos utilizados, desde el inicio hasta la finalización de la atención.
  - Tráfico de llamadas entrantes al 2247777 y 080044040 por agente y estadística de la gestión de llamadas según los siguientes criterios:
    - a. Detalle y resumen de disponibilidad de agentes por estado de gestión (disponible, no disponible, break, etc.) ordenado por hora y fecha
    - b. Detalle y resumen de llamadas entrantes por agente, día y hora
    - c. Detalle y resumen de llamadas salientes por agente, día y hora
    - d. Detalle y resumen de llamadas abandonadas, día y hora
    - e. Detalle y resumen de duración de llamadas, por agente, día y hora



- f. Detalle y resumen de tiempos en cola por día y hora
  - g. Seguimiento en línea de llamadas
  - h. Reporte del día de trabajo realizado por cada agente en un margen de tiempo
  - i. Reporte del total de llamadas ingresadas, diferenciando el total de llamadas atendidas con las que fueron no contestadas
  - j. Reporte detallado del log in – log out de los agentes por rango horario
  - k. Reporte de productividad y eficiencia de los agentes
- Permitir la vigilancia del funcionamiento de los canales de atención al ciudadano a través de tableros gráficos dinámicos, sin tener la necesidad de ejecutar opciones de forma manual.
- Permitir la generación de reportes con el detalle de las atenciones en los diferentes canales, con los detalles asociados a cada una de ellas.
- Referente a la Calidad de la atención, se debe realizar las configuraciones necesarias para que los supervisores puedan realizar el seguimiento y evaluación de las interacciones de todos los canales de atención y evaluar la atención de los agentes.
- Referente a las Encuestas, se debe realizar las configuraciones necesarias para que la plataforma de Contact Center Omnicanal o equivalente emita encuestas automáticas hacia los ciudadanos post interacción, según el canal de atención utilizado por el ciudadano, y generar reportes de estas para todos los canales implementados en la plataforma. Se proporcionará una cuenta de correo con dominio de Indecopi para este fin. Para el caso particular de los correos salientes para las encuestas, el contratista deberá proporcionar un servicio externo de Correos (MAILING) que permita usar el protocolo SMTP para el envío de los correos con el dominio [@indecopi.gob.pe](mailto:@indecopi.gob.pe) desde la plataforma de Contact Center Omnicanal hacia los ciudadanos.
- Permitir la generación y descarga de información masiva de todos los canales de atención como:
  - ✓ Reportes
  - ✓ Grabación de audios
  - ✓ Correos
- Dicha información deberá ser depositada automáticamente y bajo demanda en un repositorio proporcionado por el Indecopi. En el caso de la opción bajo demanda el contratista deberá proporcionar una interfaz rápida y sencilla que nos permita obtener la información masiva o específica del canal de atención sobre el que se requiera la información.
- Speech Analytics y Callback o su equivalente para analizar la experiencia del usuario (llamadas), por ejemplo, mediante la identificación de los decibeles de voz, a fin de establecer patrones en las interacciones y poder contar con la conversión de las interacciones telefónicas en texto.

## **2. Especificaciones no funcionales:**

- La solución propuesta debe estar basada sobre una infraestructura en la nube que posea alguna de las certificaciones bajo la norma ISO 27001 o ISO 27017 o ISO 27018, relevantes a la zona o región desde donde se provee el servicio. Para acreditarlo, el postor deberá presentar en su oferta copia simple de la certificación requerida la cual debe estar vigente.
- La infraestructura en la nube debe haber tenido una evaluación bajo los estándares SOC 2 tipo II, que dan cuenta que anualmente la empresa realiza un examen de auditoría independiente sobre los controles de sus servicios. Para acreditarlo, se deberá presentar copia simple del reporte(s) o informe(s) del último año.
- Las funcionalidades provistas deberán ser compatibles y conectarse con la actual infraestructura de la Central Telefónica Alcatel-Lucent: IP OmniPCX Enterprise R100.1.
- El software de Contact Center Omnicanal deberá integrarse con la central telefónica de la marca Alcatel-Lucent: IP OmniPCX Enterprise R100.1 mediante una conexión SIP TRUNK (Protocolo SIP). El contratista deberá proveer, coordinar y gestionar todo lo necesario para el funcionamiento correcto de la integración con la central telefónica Alcatel-Lucent: IP OmniPCX Enterprise R100.1. El INDECOPI brindará las facilidades y los contactos de los proveedores de la central telefónica.
- La integración entre el Software de Contact Center Omnicanal o equivalente y la central telefónica Alcatel-Lucent: IP OmniPCX Enterprise R100.1 debe tener las siguientes características o funcionalidades para las llamadas telefónicas:
  - Características mínimas para la comunicación con otros sistemas SIP: Llamadas entrantes y salientes.

- Transferencia de llamadas desde la aplicación Contact Center Omnicanal o equivalente hacia anexos de la central Telefónica Alcatel-Lucent: IP OmniPCX Enterprise R100.1
  - Transferencia de llamadas desde anexos de la central Telefónica Alcatel-Lucent: IP OmniPCX Enterprise R100.1 hacia la aplicación Contact Center Omnicanal o equivalente de los agentes.
  - Identificación del número de anexo o nombre en ambos sistemas.
  - Los datos asociados a las interacciones sostenidas deberán ser pasibles de reportería (individual o colectiva), que permita medir sus tiempos de conexión, desconexión, estado, promedios de atención, llamadas recibidas y llamadas salientes.
  - Permitir realizar una devolución de llamada (Callback) como parte de la estrategia de atención en la cola de espera.
  - Deberá incluir la capacidad de grabar y reproducir audio de las llamadas, es decir, almacenar los detalles de la llamada con la grabación de audio para su recuperación y reproducción posterior en el mismo software.
- El contratista deberá incluir todo el licenciamiento requerido para la solución del Contact Center.
  - El contratista deberá realizar la reinstalación de cualquier componente de la solución implementada en caso de falla, sin costo adicional para la institución.
  - El contratista deberá mantener actualizado en su última versión disponible todos los componentes de la solución sin costo adicional para la institución, durante la ejecución de la prestación.
  - El ingreso y salida de llamadas telefónicas hacia y desde los agentes de mesa de ayuda, se realizará a través de la Troncal SIP entre la plataforma de Contact Center Omnicanal y la Central Telefónica Alcatel-Lucent: IP OmniPCX Enterprise R100.1.
  - El agente para mesa de ayuda tendrá la configuración para hacer llamadas hacia los anexos en la Central Telefónica Alcatel-Lucent: IP OmniPCX Enterprise R100.1.
  - El agente para mesa de ayuda tendrá la configuración para realizar llamadas externas usando las líneas Troncales de la Central Telefónica Alcatel-Lucent: IP OmniPCX Enterprise R100.1 designadas para este fin.
  - El Número de ingreso hacia la plataforma a implementar para mesa de ayuda será el 7000.
  - El contratista deberá entregar previo al inicio de la fase operativa un reporte de vulnerabilidades realizada a la solución, asimismo este podrá ser solicitado durante la ejecución del servicio a demanda y en forma coordinada, sin costo adicional para el Indecopi.
  - La solución Contact Center Omnicanal debe tener capacidad de generar registros y reportes de auditoría en la propia interface de la solución. Los reportes pueden ser ejecutados a demanda, filtrando usuario y fechas específicas o periodos, donde se detalle en los campos la actividad realizada por cada usuario. En caso de que la solución Contact Center Omnicanal no cuente con este módulo de reportes en su propia interface, debe tener la capacidad de exportar la información de registros de auditoría en alguno(s) de estos formatos CSV, JSON o XLS para ser explotadas en una plataforma alternativa como un SIEM.
  - Los registros de auditoría deben poder ser exportados a demanda o "en línea", a través de un módulo o una funcionalidad específica de la solución Contact Center Omnicanal (mediante Syslog o similar). Los registros deben contar con formato de campos predefinidos por tabulación o CSV.
  - Los registros (logs) de la solución Contact Center Omnicanal deben evidenciar como mínimo, las siguientes actividades realizada por cada usuario:
    - Inicio de Sesión (Logín que incluye: IP origen, usuario, fecha y hora)
    - Fin de Sesión (Logout que incluye: IP origen, usuario, fecha y hora)
    - Leer (read/view)
    - Crear (create)
    - Eliminar (delete)
    - Renombrar (rename)
    - Descargar (download)
    - Cargar (upload)
    - Modificar permisos a archivos (modify - files)
    - Modificar permisos a usuarios (modify - roles users)
  - Dentro del marco normativo de la LPDP, el postor debe brindar información detallada sobre todas las ubicaciones en las que se almacenan y procesan los datos y dónde



gestionan el servicio. Para ello, deberá presentar en su oferta, una carta del fabricante del software con la información solicitada

- Debe recordarse que el documento “Lineamiento para el Uso de Servicios en la Nube para Entidades de la Administración Pública del Estado Peruano”<sup>10</sup>, preparado por la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, sobre protección de información personal indica que la localización de los recursos físicos que se emplean para implementar el servicio de computación en la nube debe encontrarse en países cuya legislación garantice niveles adecuados de seguridad. Se considera que los países miembros de la Unión Europea<sup>11</sup>, así como los países americanos que disponen de leyes de protección de datos personales<sup>12</sup>, cuentan con niveles adecuados de seguridad.
- El contratista deberá entregar, al término del servicio o cuando la empresa deje de operar, toda la información propia del negocio y procesos que se creen o se añadan a la solución desde la fecha del inicio del servicio y que permita al Indecopi que la pueda custodiar en sus propios sistemas o en los de un nuevo proveedor. Asimismo, toda información, software, dispositivos y demás elementos tecnológicos de propiedad del Indecopi, serán eliminadas de los equipos del contratista (de corresponder), atendiendo los compromisos de confidencialidad. En ese sentido, como requisito para la firma del contrato el postor ganador de la buena pro deberá presentar un acta de compromiso por este requisito.
- La infraestructura en la nube debe cumplir con las siguientes características:
  - La infraestructura de la nube debe ofrecer al menos 2 clúster de centros de datos. Cada clúster debe estar formado por al menos 2 centros de datos conectados mediante un enlace de baja latencia que permita realizar implementaciones en modo activo/activo de alta disponibilidad y de escenarios DR-BC (Disaster recovery - Business continuity). Los centros de datos que conforman cada clúster deben estar aislados físicamente y ser independientes en caso de fallo entre sí. De esta manera se garantiza que la infraestructura en la nube es adecuada para crear aplicaciones de alta disponibilidad.
  - La infraestructura en la nube debe proporcionar regiones aisladas de forma lógica y geográfica con el objetivo de que no se repliquen los datos del Indecopi fuera de estas regiones.
  - La infraestructura en la nube debe incluir el cifrado de los datos en tránsito. Por tanto, debe contar con, al menos, un protocolo de cifrado AES (128 bits o superior), TDES (Triple DES), RSA (1024 bits o superior), ECC (160 bits o superior), los cuales se basan en estándares y algoritmos aceptados y probados por la industria.
- La infraestructura en Nube del Contact Center Omnicanal deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos de seguridad informática:
  - Disponer de una plataforma tipo WAF con mitigación a los ataques externos DDoS y OWASP Top Ten.
  - La solución ofertada y provista al Indecopi deberá proveer un canal seguro soportado por TLS 1.2 o superior con https y que el contratista debe proporcionar el (los) certificado(s).
  - La solución ofertada deberá disponer de una solución de respaldo de toda la información que se transfiere de modo que se pueda restaurar el servicio ante un problema que afecte la pérdida de información o configuración de la plataforma.
  - El servicio ofertado debe incluir mecanismos de recuperación y respaldo, mecanismos de continuidad operativa del servicio, y además mecanismos que permitan la integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación de la información, durante todo el período del servicio contratado.
  - El contratista debe disponer de los mecanismos de recuperación y reporte ante cualquier incidencia, continuidad en el servicio y copia de seguridad necesarios para garantizar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y conservación de la información, durante todo el plazo del servicio contratado.

<sup>10</sup> Ver documento de referencia: [https://www.peru.gob.pe/normas/docs/Lineamientos\\_Nube.PDF](https://www.peru.gob.pe/normas/docs/Lineamientos_Nube.PDF)

<sup>11</sup> Respecto del Reglamento General de Protección de Datos y su aplicación en la Unión Europea, ver página de referencia: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-44238736>


<sup>12</sup> Respecto a la protección de datos en América, ver página de referencia: [https://www.garriques.com/es\\_ES/noticia/como-se-regula-la-proteccion-de-datos-en-latinoamerica-y-como-influye-el-rgpd](https://www.garriques.com/es_ES/noticia/como-se-regula-la-proteccion-de-datos-en-latinoamerica-y-como-influye-el-rgpd)



#### Términos de Referencia

- Dentro del marco normativo de la LPDP, el postor debe brindar información detallada sobre todas las ubicaciones y localización en las que se almacenan y procesan los datos y dónde gestiona el servicio.
- Debe recordarse que el documento “Lineamiento para el Uso de Servicios en la Nube para Entidades de la Administración Pública del Estado Peruano”, preparado por la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de ministros, sobre protección de información personal indica que la localización de los recursos físicos que se emplean para implementar el servicio de computación en la nube debe encontrarse en países cuya legislación garantice niveles adecuados de seguridad. Se considera que los países miembros de la Unión Europea, así como los países americanos que disponen de leyes de protección de datos personales, cuentan con niveles adecuados de seguridad.
- Al finalizar el contrato del servicio de suscripción, el contratista debe entregar toda la información (datos, reportes, credenciales, información de configuración para el servicio, grabaciones o similares) al Indecopi de manera que esta pueda custodiarla en sus propios sistemas o en los de un nuevo proveedor. Asimismo, toda información, software, dispositivos y demás elementos tecnológicos de propiedad del Indecopi serán eliminados de los equipos del contratista, atendiendo los acuerdos de confidencialidad.




CUADRO N° 2  
INFORME DETALLADO DE ATENCIÓN

Nombre y/o Logo del contratista	INFORME DETALLADO DE ATENCIÓN DE INCIDENTE	
---------------------------------	--	---


  

DATOS DEL PROVEEDOR	
Contratista:	Nombre del contratista.
Contrato:	Numero de contrato.
Especialista:	Datos del especialista a cargo de la atención del incidente.

LEYENDA		
 Riesgo grave o problema de alta prioridad	 Riesgo intermedio, problemas menores	 No hay problemas graves hasta el momento

DATOS DEL INCIDENTE		
	Incidente:	Detalle del incidente reportado.
	Fecha:	24-10-2016
	Ticket:	Numero de Ticket asignado
	Contacto:	Nombre del contacto por parte del Indecopi.
	Equipo:	Equipo y/o Plataforma que presenta el incidente.

RESUMEN TECNICO	
Situación General:	
Explicar y evidenciar el problema encontrado y la solución aplicada.	

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:	

ACEPTACIÓN DEL REPORTE	
Representante del Cliente:	Nombre: <input type="text"/> <input type="text"/> Firma
Especialista del Contratista:	Nombre: <input type="text"/> <input type="text"/> Firma

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO				
¿Cuán satisfecho está Ud. con el cumplimiento de los objetivos del servicio?	<table border="1"><tr><td>3</td><td>2</td><td>1</td></tr></table>	3	2	1
3	2	1		
(3) Muy Satisfecho / (2) Satisfecho / (1) Insatisfecho				
En caso de escoger Insatisfecho, detallar el motivo:				

## 6. REQUISITOS DE CALIFICACION

<b>B</b>	<b>CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL</b>
<b>B.1</b>	<b>CALIFICACIONES EL PERSONAL CLAVE</b>
<b>B.1.1</b>	<b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b>
	<p><b>ESPECIALISTA EN CENTRO DE CONTACTO (Dos 02)</b></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Tres (03) años de experiencia mínima en la ejecución instalación, configuración, puesta en producción y/o soporte técnico de soluciones de centro de contacto, para cada personal requerido.</p> <p>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia de cada personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div> <p><b>Importante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.</li> <li>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</li> <li>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</li> <li>Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</li> </ul> </div>
<b>C</b>	<b>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 500 000,00 (quinientos mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes <b>Servicios de mantenimiento preventivo o mantenimiento correctivo o soporte o puesta en producción o garantías o extensión de garantías o renovación de garantías o suscripciones: en centros de contacto o call center o centrales telefónicas.</b></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago</p>



cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con vócher 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>13</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

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

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

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

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

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

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

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 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad de acuerdo con las bases estándar**.

**Importante**

<sup>13</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

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

*(...)*

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



Términos de Referencia

- *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".*



Firmado digitalmente por  
DOMINGUEZ FERNANDEZ Claudel  
Helder FAU 20133840533 soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 20.08.2024 10:57:42 -05:00



Firmado digitalmente por OSORIO  
ROMERO Alexander Martin FAU  
20133840533 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 20.08.2024 15:00:35 -05:00

### 3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

<b>B</b>	<b>CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL</b>
<b>B.1</b>	<b>EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO</b>
<b>B.1.1</b>	<b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b>
	<p><b>ESPECIALISTA EN CENTRO DE CONTACTO (Dos 02)</b></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>Tres (03) años de experiencia mínima en la ejecución instalación, configuración, puesta en producción y/o soporte técnico de soluciones de centro de contacto, para cada personal requerido.</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div> <p><b>Importante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.</i></li> <li>• <i>En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.</i></li> <li>• <i>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</i></li> <li>• <i>Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</i></li> </ul> </div>
<b>C</b>	<b>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente <b>S/ 500,000.00 (quinientos mil con 00/100 soles)</b>, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: <b>Servicios de mantenimiento preventivo o mantenimiento correctivo o soporte o puesta en producción o garantías o extensión de garantías o renovación de garantías o suscripciones: en centros de contacto o call center o centrales telefónicas.</b></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que</p>

acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago<sup>11</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el **Anexo N° 7** 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° 8**.

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

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

#### Importante

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

#### Importante

<sup>11</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

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

*(...)*

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



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

#### CAPÍTULO IV FACTORES DE EVALUACIÓN

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

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

FACTOR DE EVALUACIÓN		PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
<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 ( <b>Anexo N° 6</b> ).		La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula:  $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$  $i$ = Oferta $P_i$ = Puntaje de la oferta a evaluar $O_i$ = Precio $i$ $O_m$ = Precio de la oferta más baja $PMP$ = Puntaje máximo del precio  <b>100 puntos</b>
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>100 puntos<sup>12</sup></b>

#### Importante

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

<sup>12</sup> Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación.

## CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

### Importante

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

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

### **CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES**

Con fecha [.....], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° 005-2024-INDECOPI-1** para la contratación del **SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO 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 **SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO 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>13</sup>**

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en SOLES, de manera mensual en soles y por las licencias de software utilizadas, el cual comprende a 2.7778 %, aproximadamente, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

LA ENTIDAD debe efectuar el pago de las contraprestaciones pactadas a favor del CONTRATISTA 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>13</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 acuerdo con el siguiente detalle:

El plazo de la fase preoperativa será por un período de 90 días calendario, contados del día siguiente de la firma del contrato.

El plazo de prestación del servicio (fase operativa) será por un período de 1095 días calendario, contados del día siguiente de la conformidad de la fase preoperativa.

La Oficina de Tecnologías de la Información se reunirá con el contratista para dar inicio al kick off<sup>14</sup>, como máximo a los tres (03) días calendario, contados 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.

##### **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.”*

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

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

#### **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 la Información, la Subdirección de Atención al Ciudadano y Dirección de Signos Distintivos, en el plazo máximo de [CONSIGNAR SIETE (7) DÍAS O MÁXIMO QUINCE (15) DÍAS, EN CASO SE REQUIERA EFECTUAR PRUEBAS QUE PERMITAN VERIFICAR EL

<sup>14</sup> En el KickOff el contratista deberá hacer una presentación como mínimo de: Número telefónico, correo electrónico para contactar a su mesa de ayuda y los niveles de escalamiento de incidentes. Asimismo, luego de culminada la reunión de kickoff se realizará el acta con los puntos tratados

**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 **UN (1) AÑO** año(s) 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

Cualquier retraso para la solución del incidente implicará se aplique al contratista las siguientes penalidades:

N°	Supuesto de aplicación de penalidades	Forma de cálculo	Procedimiento para verificar <sup>5</sup>
1	Incidentes de mantenimiento correctivo: Cuando se supere el tiempo máximo de solución de incidentes (nivel crítico y nivel moderado) reportados.	S/ 500,00 por hora o fracción adicional a lo señalado en los niveles de servicio	Se verificará con el formato del Cuadro N° 2, en el cual se detallará el tiempo de solución y se informará en el informe de conformidad correspondiente.
2	Requerimiento de configuraciones: Cuando se supere el tiempo máximo de solución	S/ 500,00 por hora o fracción adicional a lo señalado en los niveles de servicio	Se verificará con el formato del Cuadro N° 2, en el cual se detallará el tiempo de solución y se informará en el informe de conformidad correspondiente.
3	Demora en la presentación de los Entregables indicados en el numeral 5.7 de los TDR	1% de la UIT vigente por cada día de retraso	Se verificará en el mismo informe del entregable la recepción a través de Mesa de Partes del Indecopi y se informará en informe de conformidad correspondiente.

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 SÉXTA: 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 SEPTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS<sup>15</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: CONFIDENCIALIDAD**

**EL CONTRATISTA** se compromete a guardar confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información a la que se tenga acceso y que se encuentre relacionada con la prestación, quedando prohibido revelar dicha información a terceros.

En tal sentido, **EL CONTRATISTA** deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por **EL INDECOPI**<sup>16</sup> (los cuales serán entregados por la Unidad de Abastecimiento en la oportunidad de la suscripción del contrato), en materia de seguridad de la información. Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás documentos e información compilados o recibidos por el contratista.

**EL CONTRATISTA** responderá por los daños que puedan causarse en caso de producirse la violación de la confidencialidad, durante y luego de culminada la prestación.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

**EL CONTRATISTA** y **EL INDECOPI** declaran y reconocen que cualquier intercambio de datos personales (los que podrían contener datos sensibles) que pueda producirse entre ellos, en el marco del cumplimiento de la prestación, serán sometidas a los principios, medidas y disposiciones

---

<sup>15</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).

<sup>16</sup> i) NO-SGSI-10 - Norma de Seguridad en Relación con los Proveedores  
ii) NO-SGSI-02 – Norma de Gestión de Activos

previstas en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

En caso **EL CONTRATISTA** transfiera al Indecopi, datos personales de sus colaboradores, clientes o de terceros, como parte del cumplimiento de la prestación, **EL CONTRATISTA** declara que para ello cuenta con el consentimiento libre, previo, voluntario, expreso, informado e inequívoco de cada uno de los titulares de los datos personales.

**EL CONTRATISTA**, en el marco del cumplimiento de la prestación podrá proporcionar al **INDECOPI** datos personales de sus colaboradores, clientes o terceros para su tratamiento, sin que ello implique la transferencia de los mismos, asumiendo el Indecopi la condición de encargado del tratamiento de los datos personales proporcionados por el contratista.

**EL INDECOPI** declara que los datos personales proporcionados por el contratista, así como aquellos generados o recopilados en el marco de la prestación serán tratados en forma confidencial y estarán sujetos a estrictas medidas de seguridad, conforme lo dispone la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

De igual modo, en caso **EL INDECOPI** proporcione al **CONTRATISTA** datos personales o éste último deba recopilarlos o generarlos, en el marco del cumplimiento de la prestación, el contratista declara conocer que asume la condición de encargado del tratamiento y, por tanto, se compromete a no utilizar o tratar los datos personales proporcionados, generados o recopilados con una finalidad distinta a aquella por la que le fueron entregados o por la que son generados o recopilados, así como a no transferirlos o divulgarlos a terceros, con excepción de entidades públicas, cuando estas lo soliciten en el marco del cumplimiento de sus funciones debidamente sustentadas, o el poder judicial, cuando sea solicitado mediante la orden judicial correspondiente, debiendo notificar de ello al Indecopi dentro de las veinticuatro (24) horas de recibido el requerimiento. Asimismo, el contratista se compromete a que los datos personales proporcionados por el Indecopi serán tratados en forma confidencial y estarán sujetos a estrictas medidas de seguridad, conforme lo dispone la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

En caso **EL INDECOPI** y/o **EL CONTRATISTA** asuman la condición de encargados del tratamiento de los datos personales que se pudieran proporcionar entre sí, se comprometen a conservarlos por el plazo de dos (2) años contados desde la culminación de la finalidad de la prestación, debiendo una vez vencido dicho plazo, destruir los datos que se encuentren en su poder o en el de sus colaboradores o funcionarios, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles.

**EL INDECOPI** y **EL CONTRATISTA** declaran que se someten a las disposiciones previstas por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas

#### **CLÁUSULA VIGESIMA: 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 VIGESIMA PRIMERA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

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

DOMICILIO DE LA ENTIDAD: calle de la Prosa N° 104, distrito de San Borja, provincia y n departamento de Lima.

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

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

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

---

“LA ENTIDAD”

---

“EL CONTRATISTA”

#### Importante

*Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales<sup>17</sup>.*

---

<sup>17</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



## ANEXO N° 1

### DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 005-2024-INDECOPI - 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>18</sup>		Sí		No	
Correo electrónico :					

#### Autorización de notificación por correo electrónico:

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

13. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
14. Solicitud de reducción de la oferta económica.
15. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
16. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
17. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
18. 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 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>18</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.

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

**Importante**

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

**ANEXO N° 1**

**DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 005-2024-INDECOPI - 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>20</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>21</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>22</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.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.

<sup>20</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. Para dicho efecto, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

<sup>21</sup> Ibídem.

<sup>22</sup> Ibídem.

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>23</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>23</sup> Consignar en el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200 000.00), cuando se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

## ANEXO N° 2

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

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 005-2024-INDECOPI - PRIMERA CONVOCATORIA**

Presente.-

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

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### **Importante**

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

### ANEXO N° 3

#### DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 005-2024-INDECOPI - 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 CENTRO DE CONTACTO 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

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 005-2024-INDECOPI - 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 acuerdo con el siguiente detalle:

El plazo de la fase preoperativa será por un período de 90 días calendario, contados del día siguiente de la firma del contrato.

El plazo de prestación del servicio (fase operativa) será por un período de 1095 días calendario, contados del día siguiente de la conformidad de la fase preoperativa.

La Oficina de Tecnologías de la Información se reunirá con el contratista para dar inicio al kick off<sup>24</sup>, como máximo a los tres (03) días calendario, contados 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**

---

<sup>24</sup> En el KickOff el contratista deberá hacer una presentación como mínimo de:  
Número telefónico, correo electrónico para contactar a su mesa de ayuda y los niveles de escalamiento de incidentes.  
Asimismo, luego de culminada la reunión de kickoff se realizará el acta con los puntos tratados

## ANEXO N° 5

### PROMESA DE CONSORCIO

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

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 005-2024-INDECOPI - 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 al **CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**.

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

a) Integrantes del consorcio

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

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

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

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

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

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [ % ]<sup>25</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [ % ]<sup>26</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%<sup>27</sup>

<sup>25</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>26</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>27</sup> Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

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

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

**Importante**

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

## ANEXO N° 6

### PRECIO DE LA OFERTA

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 005-2024-INDECOPI - 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 CENTRO DE CONTACTO EN LA NUBE	
TOTAL	

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

#### Importante

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

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

ANEXO N° 7

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores  
**COMITÉ DE SELECCIÓN**  
**CONCURSO PÚBLICO N° 005-2024-INDECOPI - PRIMERA CONVOCATORIA**  
Presente.-

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

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>28</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>29</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>30</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>31</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>32</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>33</sup>
1										
2										
3										

<sup>28</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>29</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 periodo.

<sup>30</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>31</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>32</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>33</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.



Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>28</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>29</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>30</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>31</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>32</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>33</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° 8

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

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 005-2024-INDECOPI - PRIMERA CONVOCATORIA**

Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA].

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

#### **Importante**

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

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

**ANEXO N° 09**

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

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

Señores

**COMITÉ DE SELECCIÓN**

**CONCURSO PÚBLICO N° 005-2024-INDECOPI - 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.*

## ANEXO N° 10

### DECLARACIÓN JURADA DE CONFIDENCIALIDAD

Señores:

**INDECOPI**

Presente. –

Estimados Señores:

El que suscribe....., con (documento de identidad) N°....., Representante Legal de la Empresa....., luego de conocer las condiciones que se exigen en las Bases de la **CONCURSO PUBLICO N° 005-2024-INDECOPI (PRIMERA CONVOCATORIA)**, declaro bajo juramento que:

Me comprometo a mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información a la que tenga acceso y se encuentre relacionada con la prestación, quedando prohibido revelar dicha información a terceros.

Daré cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por **EL INDECOPI**, en materia de seguridad de la información<sup>34</sup>, las cuales serán entregadas por la Unidad de Abastecimiento en la oportunidad de la suscripción del contrato, la cual comprende a la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez se haya concluido el servicio.

Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás documentos e información compilados o recibidos por **EL CONTRATISTA**.

Responderé por los daños que puedan causarse en caso de producirse la violación de la confidencialidad, durante y luego de culminada la prestación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

<sup>34</sup> NO-SGSI-10 - Norma de Seguridad en Relación con los Proveedores  
ii) NO-SGSI-02 – Norma de Gestión de Activos

## ANEXO N° 11

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

(Para el pago con abonos en la cuenta bancaria del proveedor)  
De acuerdo a Directiva N° 001 2006 EF/77.15, aprobada con Resolución Directoral N° 003 2006 EF/77.15

Señores:  
**INDECOPI**  
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) es..... (Consta de 20 dígitos) de la empresa que represento.....con N° de RUC.....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..... N° Cta. Cte.....

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

Atentamente,

-----  
Firma del proveedor, o de su representante legal  
Debidamente acreditado ante la UE.

Nombre y Apellido del Representante Legal: .....  
DNI. N°: ..... N° Telefónico fijo/celular: .....  
Correo Electrónico: .....

1. La cuenta bancaria que se indica **debe estar enlazada o relacionada con el número de RUC del proveedor** sea Persona Jurídica o Persona Natural, siendo esta la única cuenta bancaria para todas las entidades del Sector Público, a nivel nacional.
2. La cuenta bancaria que se indica **debe pertenecer a la empresa o a la persona natural que emite el comprobante de pago.**
3. La cuenta bancaria debe ser de los siguientes bancos autorizados, los cuales tienen Convenio con la Cámara de Compensación Electrónica para realizar los pagos vía transferencia electrónica: Banco de Crédito, Banco Interbank, Banco Citibank del Perú SA, Banco Scotiabank SAA, Banco Continental, Banco de la Nación, Banco de Comercio, Banco Financiero del Perú, Banco Interamericano de Finanzas (BIF), HSBC Bank Perú SA, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana y Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa.
4. Asimismo, se deja constancia de que la **validez del número de CCI es responsabilidad del proveedor**, pudiendo ser razones para su rechazo las siguientes: El CCI no pertenece al proveedor, el CCI no está relacionado con el número de RUC del proveedor, no está vigente la Cuenta Bancaria, la Cuenta Bancaria tiene embargo o está bloqueada, si la entidad bancaria no figura en la lista de los bancos autorizados por el Tesoro Público señalados en el párrafo anterior