

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA
CONMEMORACIÓN DE LAS HERÓICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

BASES INTEGRADAS

CONCURSO PÚBLICO N° CP 0004-2024-BCRPLIM

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA EN NUBE CON INTEROPERABILIDAD A LA PLATAFORMA DE MICROSOFT TEAMS Y A LA RED DE TELEFONÍA PÚBLICA (PSTN) PARA EL SERVICIO DE VOZ

Comité de Selección:

- | | |
|--------------------------------|-----------------|
| - Luis Miguel Venegas Vidaurre | Presidente |
| - Elizabeth Damian Espinoza | Miembro |
| - Félix Sánchez Ortiz | Miembro Técnico |

Lima, julio de 2024

DEBER DE COLABORACIÓN

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

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

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

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

SECCIÓN GENERAL

DISPOSICIONES COMUNES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

1.1. REFERENCIAS

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

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

1.2. CONVOCATORIA

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

1.3. REGISTRO DE PARTICIPANTES

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

Importante

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

1.4. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES

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

Importante

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

1.5. ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS, OBSERVACIONES E INTEGRACIÓN DE BASES

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

Importante

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

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

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

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

Advertencia

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

Importante

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

1.7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

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

Importante

- *Los formularios electrónicos que se encuentran en el SEACE y que los proveedores deben llenar para presentar sus ofertas, tienen carácter de declaración jurada.*
- *En caso la información contenida en los documentos escaneados que conforman la oferta no*

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

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-emitar-cartas-fianza>).

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

3.4. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS

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

3.5. ADELANTOS

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

3.6. PENALIDADES

3.6.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

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

3.6.2. OTRAS PENALIDADES

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

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

3.7. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

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

3.8. PAGOS

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

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

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

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

Advertencia

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

3.9. DISPOSICIONES FINALES

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

SECCIÓN ESPECÍFICA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

CAPÍTULO I GENERALIDADES

1.1. ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)
RUC N° : 20122476309
Domicilio legal : Jirón Santa Rosa 441 – 445, Lima
Teléfono: : 6132000
Correo electrónico: : compras@bcrp.gob.pe

1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA EN NUBE CON INTEROPERABILIDAD A LA PLATAFORMA DE MICROSOFT TEAMS Y A LA RED DE TELEFONÍA PÚBLICA (PSTN) PARA EL SERVICIO DE VOZ.

Prestación principal:

- Entrega de los componentes, implementación de la solución, interconexión y pruebas.
- Servicio de suscripción o central en nube hospedado

Prestación accesoria:

- Servicio de mantenimiento correctivo y requerimiento técnico.
- Servicio de soporte técnico

1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

El expediente de contratación fue aprobado por el Gerente de Compras y Servicios mediante Memorando N° 0062-2024-ADM000-N de fecha 15 de marzo de 2024.

1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Recursos propios.

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. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO

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

1.7. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los plazos de ejecución de la presente convocatoria son los siguientes:

Prestación Principal

Descripción	Plazo máximo
Entrega de los componentes, implementación de la solución, interconexión y pruebas.	Sesenta (60) días calendarios, contabilizados al día siguiente de la firma del contrato

Descripción	Plazo máximo
<ul style="list-style-type: none">Servicio de suscripción o central en nube hosteado	treinta y seis (36) meses contabilizados desde la fecha indicada en el acta de inicio del servicio

- Prestación accesoria

Descripción	Plazo máximo
<ul style="list-style-type: none">Servicio de mantenimiento correctivo y requerimiento técnico.Servicio de soporte técnico	treinta y seis (36) meses contabilizados desde la fecha indicada en el acta de inicio del servicio

El plazo de migración de las sedes y locales del BCRP será indicado en el plan de trabajo y se darán en las direcciones indicadas en el cuadro N° 1.

El BCRP se encargará de realizar el etiquetado del inventario de los equipos requeridos en la Oficina Principal. El contratista asumirá los costos del traslado para la instalación de los equipos en Lima.

1.8. 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 Y 00/100 soles) en el Departamento de Caja del Banco Central de Reserva del Perú. Las Bases serán entregadas en el Departamento de Trámite Documentario para lo cual deberán presentar el comprobante del pago efectuado.

Importante

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

1.9. BASE LEGAL

- Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.
- Constitución Política del Perú
- Decreto Ley N° 26123, Ley Orgánica del BCRP.
- Estatuto del BCRP.
- Acuerdo de Directorio de fecha 7 de diciembre de 2023, que aprueba el uso de las Bases Estándar y Solicitud de Expresión de Interés Estándar.
- Ley N° 31953, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024, en lo que resulte aplicable para el BCRP.
- Ley N° 31954, Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal 2024, en lo que resulte aplicable para el BCRP.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Pequeña y Microempresa.

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

CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

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

2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

NOTA IMPORTANTE:

De acuerdo con lo indicado en el numeral 1.7 de la Sección General de las presentes Bases, 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 Digitales²). 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.

La oferta contendrá, además de un índice de documentos³, la siguiente documentación:

2.2.1. Documentación de presentación obligatoria

2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta

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

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

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

En caso de postores no domiciliados se podrá presentar el documento equivalente en su país de origen.

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

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

² 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>

³ La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

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

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

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

Importante

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

2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación

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

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:

- Garantía de fiel cumplimiento del contrato.
- Garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, de ser el caso.
- Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes de ser el caso.
- 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.
- Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda. En caso de postores no domiciliados se podrá presentar el documento equivalente en su país de origen.*
- Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica. En caso de postores no domiciliados podrá presentar el pasaporte o documento de identidad de su país de origen.*
- Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- Autorización de notificación de la decisión de la Entidad sobre la solicitud de ampliación de plazo mediante medios electrónicos de comunicación ⁵ (**Anexo N° 9**).
- Detalle de los precios unitarios del precio ofertado⁶.
- Carta del fabricante o distribuidor oficial autorizado en el país de los equipos/servicios en la que garantice al postor el aprovisionamiento de licencias, software de propósito específico de acuerdo con lo señalado en el numeral 7.8 de los Términos de Referencia. *En caso el*

⁵ En tanto se implemente la funcionalidad en el SEACE, de conformidad con la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 234-2022-EF.

⁶ Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.

- proveedor cuente con solución o nube propia será válido la carta de compromiso y/o declaración jurada, que confirme y garantice el aprovisionamiento de licencias, software de propósito específico de acuerdo con lo señalado en el numeral 7.8.
- k) Carta del fabricante o distribuidor oficial autorizado en el país, acreditando que el postor está autorizado a brindar los equipos/servicios solicitados en las presentes Bases, tales como instalación, configuración y soporte técnico de acuerdo con lo señalado en el numeral 7.8 de los Términos de Referencia. **En caso el proveedor cuente con solución o nube propia será válido la carta de compromiso y/o declaración jurada, que confirme que está autorizado a brindar los equipos/servicios solicitados en las presentes Bases, tales como instalación, configuración y soporte técnico de acuerdo con lo señalado en el numeral 7.8 de los Términos de Referencia.**
- l) Relación y currículum no documentado, del personal propuesto por el postor. Deberá utilizar el FORMATO A para cada personal propuesto, el cual deberá ser firmado por el representante legal de la empresa y tendrá carácter de declaración jurada de acuerdo con lo señalado en el numeral 7.8 de los Términos de Referencia.
- m) Carta emitida por el fabricante o proveedor de nube que garantiza que los bienes ofertados son nuevos (sin uso previo), que no son productos remanufacturados y que están libres de adulteraciones de acuerdo con lo señalado en el numeral 5.2.2 de los Términos de Referencia. **Alternativamente podrá presentar una declaración jurada confirmando y garantizando que los bienes ofertados son nuevos y no son productos remanufacturados, libres de adulteraciones de acuerdo a lo señalado en el numeral 5,2,2 de las presentes bases.**
- n) Certificación o carta del fabricante de acuerdo a lo indicado en el numeral 6.1 de los Términos de Referencia.
- o) Para el jefe de proyecto presentar copia simple de constancias o certificados de:
- Capacitación en gestión de proyectos con un mínimo de 120 horas lectivas o certificado de PMP vigente (Project Management Profesional).
 - Capacitación en ITIL v4 con un mínimo 20 horas o certificado ITIL v4 o anterior vigente.

Nota: En caso el proveedor cuente con solución o nube propia será válido la carta de compromiso y/o declaración jurada, que confirme y garantice el aprovisionamiento de licencias, software de propósito específico de acuerdo con lo señalado en el numeral 7.8.

Importante

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

Importante

- Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual 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 Haya⁷.
- 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 el Departamento de Compras del BCRP, primer piso de la Oficina Principal; jirón Santa Rosa 441 – 445, Lima.

Importante

En el caso de procedimientos de selección por relación de ítems, se puede perfeccionar el contrato con la suscripción del documento o con la recepción de una orden de servicios, cuando el monto del valor estimado del ítem no supere los doscientos mil Soles (S/ 200,000.00).

2.5. FORMA DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la prestación principal y prestación accesoria de acuerdo con lo siguiente:

Prestación Principal

Descripción	Pago
A la Entrega de los componentes, implementación de la solución, interconexión y pruebas.	1er pago: 4% del monto total del contrato correspondiente a la prestación principal.
Servicio de suscripción o central en nube hospedado	El saldo restante del monto total del contrato correspondiente a la prestación principal será en (36) pagos mensuales iguales.

- Prestación accesoria

Descripción	Plazo máximo
<ul style="list-style-type: none">• Servicio de mantenimiento correctivo y requerimiento técnico.• Servicio de soporte técnico	En treinta y seis (36) pagos mensuales iguales correspondiente al monto total del contrato de la prestación accesoria y será contabilizado desde la fecha de puesta en operación hasta los 30 días correspondiente al mes y deberá presentar la factura al día

⁷ Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.

	siguiente de culminado el servicio mensual, previa conformidad.
--	--

- Prestación principal y Prestación accesoria: En forma mensual, en partes iguales, y será contabilizado empezando al mes de la firma del acta de inicio y a conformidad de la implementación del servicio.

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

- Informe del funcionario responsable del Departamento de Servicio y Atención al Usuario emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.

Dicha documentación se debe presentar en formato pdf, xml y cdr, al correo electrónico recepcioncomprobanteselectronicos@bcrp.gob.pe. Los comprobantes deberán estar acompañados de la Guía de Remisión (pdf), de ser el caso, y deberán hacer referencia al número de contrato o, en su defecto acompañar la primera página del mismo en formato pdf.

CAPÍTULO III REQUERIMIENTO

3.1. TERMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación del Servicio de Central Telefónica en nube con interoperabilidad a la plataforma de Microsoft Teams y a la Red de Telefonía Pública (PSTN) para el servicio de voz., según el siguiente detalle:

- Prestación principal:
 - Entrega de los componentes, implementación de la solución, interconexión y pruebas.
 - Servicio de suscripción o central en nube hospedado
- Prestación accesoria
 - Servicio de mantenimiento correctivo y requerimiento técnico.
 - Servicio de soporte técnico

2. FINALIDAD PÚBLICA

El Servicio requerido tiene por finalidad brindar la comunicación de voz al personal del BCRP, por medio de una central telefónica (PBX) en nube, que conmuta las llamadas y brinda interconexión con los aplicativos de colaboración propios de nuestra entidad permitiendo el acceso a la red pública de telefonía (PSTN) para que sean derivadas a los usuarios que corresponda, conforme a las funciones establecidas por el mismo.

3. ANTECEDENTES

El BCRP cuenta con una plataforma de colaboración soportada en una arquitectura de comunicación de voz sobre IP y licencias E3 Microsoft 365, esta permite la conmutación de paquetes de voz y data entre todos los locales y Sucursales del banco. Para soportar esta arquitectura, se cuenta con una solución "On Premise" centralizada en la oficina principal, donde se tiene instalado servidores con máquinas virtuales y software que permiten la gestión y almacenamiento de información (Ver anexo 1).

Este equipamiento de dicha plataforma cuenta con una vigencia de operatividad de más de 8 años de uso, por lo que, el fin de vida estaría por finalizar el año 2024, este pasará a la culminación del contrato con el fabricante, lo que ya no se contará con soporte, mantenimiento, licencias y garantías.

Nota: El término Solución "On premise centralizado" corresponde que el BCRP cuenta con un servidor Unity donde esta alojado los servicios de IVR.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

4.1 Objetivo general

Modernizar la plataforma de colaboración por medio de una central telefónica (PBX) en nube con interoperabilidad con Microsoft Teams para permitir a los usuarios realizar llamadas entre ellos (locales de Lima y 7 Sucursales en provincia), y también hacia la red pública (PSTN).

Sedes a nivel nacional (Cuadro N°1)

Ciudad	Dirección
Lima – OP	Jr. Santa Rosa (ex Miró Quesada) N° 441-445, Cercado de Lima
Lima - CER	Diego de Medina 295, Pueblo Libre, Lima.
Lima - CNM	Jr. Junin 781, Cercado de Lima
Lima - Museo	Jr. Lampa 474, Cercado de Lima
Lima - Biblioteca	Jr. Carabaya 698, Cercado de Lima
Iquitos	Calle Morona N° 679.
Huancayo	Esquina Calle Real 600 y Jr. Lima 281-283.
Arequipa	Esq. La Merced 201 y Palacio Viejo 300.
Piura	Esq. Libertad 798 y Huancavelica 300.
Puno	Jr. Lima 605.
Trujillo	Francisco Pizarro 446.
Cuzco	Av. El Sol 390.

Cabe mencionar que el BCRP cuenta con enlaces dedicados que interconectan a todas las sedes mencionadas en el Cuadro N°1 (Sedes a nivel nacional); por lo que la interconexión de las sedes y el acceso a la red de internet y será responsable de estos, por lo que no forma parte de los presentes Términos de Referencia.

El proveedor hará uso de los enlaces mencionados para poder lograr la comunicación entre anexos.

NOTAS IMPORTANTES:

Entiéndase como plataforma de telefonía a lo largo del documento, como el hardware y/o software y/o licencias, según corresponda, tal que garantice el servicio hasta el usuario final a entera conformidad del BCRP. Estando implícito el (los) cableado(s) de conexión o interconexión de alimentación eléctrica necesarios **para provisionar los equipos de red e integrarlo con la red que se encuentran dentro del centro de datos del BCRP.**

Entiéndase que todo lo indicado en el presente documento será suministrado y puesto en servicio por el proveedor, salvo se indique explícitamente lo contrario.

Entiéndase como soporte técnico: (a) el servicio que brindará el proveedor para dar solución a problemas que se presenten y afecten los componentes de la solución ofertada e implementada. Tal que garantice su continuidad operativa, (b) Cambio de configuraciones, asistencia técnica a consultas formuladas por el BCRP sin costo las veces que se requiera.

El Proveedor se compromete a mantener en reserva, y no revelar a terceros, sin autorización escrita del BCRP, la información que le sea suministrada por este último o a la cual tenga acceso **posterior de la firma del contrato**, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del Contrato, y que restringirá la revelación de dicha información sólo a sus empleados y subcontratistas, sobre la base de "necesidad de conocer". Dicha confidencialidad se formalizará a través de un documento, el cual se suscribirá antes del inicio de la etapa de implementación de la solución.

4.2 Objetivo Especifico

Reemplazo de la solución actual "On Premise" por una solución "en nube" con los servicios necesarios para la conmutación de llamadas con origen Microsoft Teams y multidestinos tales como anexos y la red pública de telefonía con un servicio de soporte preventivo y correctivo para evitar fallas en la implementación.

La implementación de la Plataforma de Colaboración conformado por la Telefonía IP y Microsoft Teams, en su integridad es responsabilidad del proveedor del servicio, además debe facilitar los equipos ruteadores o switches, accesorios como cableados de red y energía, conectores que se encuentren vigentes tecnológicamente y que sean necesarios para atender las necesidades que se describen en los presentes términos de referencia.

Necesidad principal:

- Que los usuarios se comuniquen y colaboren de forma sencilla y eficaz, con herramientas intuitivas en el dispositivo de su elección (teléfonos IP, tabletas, smartphones, equipos finales de videoconferencia, PC u otros) desde cualquier lugar, ya sea dentro o fuera de la organización.
- Que los usuarios móviles y remotos sean tan productivos como los que están en la Oficina Principal (estación de trabajo fija).
- Que unifique a los equipos de trabajo en reuniones simples con voz, video y contenidos compartibles desde cualquier terminal y en cualquier lugar.
- Que ofrezca a los usuarios diferentes formas de colaborar con voz, video y mensajería en el terminal de su elección.
- Que reduzca la complejidad con una solución sencilla y fácil de manejar.
- Que proteja la inversión a través de un servicio robusto e interoperable.
- Que tengan la flexibilidad de añadir nuevos usuarios a los servicios rápidamente.

El proveedor debe contemplar la gestión y administración total a todo costo y nivel en los servicios ofertados, incluyendo personal técnico certificado en la solución de central telefónica en nube o virtual para la atención técnica.

Es responsabilidad del proveedor proveer los componentes necesarios tales como equipo o accesorio, software y licencias que permita la correcta y adecuada implementación de la arquitectura de diseño tecnológico necesaria para el servicio de Telefonía IP e interoperabilidad con Microsoft Teams, así como también diseñar e implementar considerando y aplicando las mejores prácticas de diseño para la solución requerida, en el presente servicio de colaboración híbrida basado en nube o alojada en host.

Es de indicar, que la totalidad de los componentes o equipos para el servicio pertenecen al proveedor durante la ejecución del servicio y los mantenimientos de todos los componentes o equipos en alquiler.

El proveedor debe asegurar la completa compatibilidad de todo el servicio de Telefonía IP e interoperabilidad con Microsoft Teams solicitada. Los productos y componentes proporcionados por el servicio deben soportar calidad de servicio compatible con la plataforma de redes LAN que tiene el BCRP, teniendo presente que el proveedor deberá ser responsable únicamente de la solución de central en nube o alojada en host.

El servicio en nube debe tener la capacidad de negociación automática de QoS, IP SLA, 802.1x. y contar con capacidad de interconexión al Directorio Activo según corresponda del tipo de solución que brindará el postor. Asimismo, de acuerdo con el Decreto Supremo N°081-2017-PCM los productos y componentes deben tener la capacidad de soportar direccionamiento IPV6, por lo cual el proveedor debe estar preparado para migrar a direccionamiento IPV6.

El proveedor debe realizar todas las gestiones y configuraciones necesarias para la interoperabilidad con Microsoft Teams (garantizando que los parámetros por parte de la solución sean compatibles). El proveedor será el encargado de configurar lo necesario en la plataforma a fin de garantizar las mayores funcionalidades del servicio, cuando la institución lo solicite sin que genere un costo adicional sobre el servicio contratado.

Para garantizar un mínimo impacto en la continuidad de las operaciones del servicio de Telefonía IP e interoperabilidad con Microsoft Teams a brindar, el proveedor debe seguir procedimientos y las recomendaciones de la marca o fabricante para la solución propuesta.

El BCRP cuenta con las licencias E3 necesarias para operar los servicios de Microsoft 365, el proveedor deberá interoperarlo para el uso de los anexos virtuales y teléfonos físicos que se van a configurar.

El BCRP cuenta con cableados patch core para la conectividad de los teléfonos a la red interna por medio de switches POE que les brinda la energía y datos para el registro en la central telefónica en nube.

Durante la ejecución del servicio, las migraciones y/o actualizaciones a la plataforma de servicio que se requieran realizar deben llevarse a cabo sin costo para el BCRP. La realización de estos trabajos será coordinada con el personal del Departamento de Servicio y Atención al Usuario.

El proveedor debe contar con módulos de gestión, de última generación, que permitan contar con panel personalizado del servicio, por medio de un portal web, el cual debe tener la capacidad de mostrar la red de terminales de telefonía IP **softphone o equipos telefónicos físicos**, conocer el estado de cada uno de ellos y el estado (registrado o no), inventario y números de serie con capacidad para 1400 usuarios finales como mínimo. **El portal web y los teléfonos podrán ser o no ser de la misma marca de la central telefónica en nube. El portal web y los teléfonos deberán estar registrados en la nube del fabricante.**

Se requiere contar con una etapa de pruebas, de verificar las funciones de las aplicaciones o componentes, así como los sistemas, la interoperabilidad de la solución con la red LAN del BCRP, su confiabilidad y aceptación de la solución propuesta.

5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

La solución será llave en mano de toda la implementación de la central telefónica en nube o alojada en host y estará conformada por los siguientes componentes: conexiones de red para integrar a la salida por el ISP, servicio de acondicionamiento de los equipos Gateway y/o SBC, licenciamiento, servicios de soporte técnico (proveedor local y fabricante), garantía de hardware, equipos de comunicaciones, homologación para teléfonos IP a la red MS Teams, implementación de la solución y todo lo que sea necesario así no esté detallado en el presente documento según corresponda, para dejar completamente habilitada la solución requerida a entera satisfacción del BCRP. **El proveedor deberá contemplar desde la firma del contrato, todas las actividades, conexiones, componentes y accesorios para la correcta instalación y operatividad de la solución. Los insumos que demanden ya sean en conceptos de hora máquina, personal, materiales, programas de medición de rendimiento y procedimientos que serán establecidos en el plan de trabajo, que serán necesarios para el correcto funcionamiento de la solución implementada según corresponda, no implicarán en ningún caso reconocimiento de gastos por parte del BCRP y deberán estar incluidos dentro del costo total.**

El proveedor deberá contemplar desde la firma del contrato, todas las actividades, conexiones, componentes y accesorios para la correcta instalación y operatividad de la solución. Los insumos que demanden ya sean en conceptos de hora máquina, personal, materiales, programas de medición de rendimiento y procedimientos que serán establecidos **en el plan de trabajo**, que serán necesarios para el correcto funcionamiento de la solución implementada según corresponda, no implicarán en ningún caso, reconocimiento de gastos por parte del BCRP y deberán estar incluidos dentro del costo total.

Garantizar que los servicios del BCRP, no se verán afectados con el cambio de arquitectura por la solución ofertada, antes, durante y después del proceso de implementación, salvo los cortes de servicios necesarios para la implementación y previamente coordinados con el BCRP que implican una “no continuidad” de la operatividad en los servicios del Banco.

Proporcionar una solución que sea interoperable a nivel de protocolos estándares con los demás componentes de la red LAN del BCRP y los servicios soportados de la plataforma de telefonía en nube descrita en las presentes bases. El proveedor será responsable por la totalidad de la solución ofertada durante los 3 años que contempla todo el servicio **y el BCRP garantizará los puntos de red a nivel interno por medio de la red LAN que cuenta.**

Realizará con herramientas especializadas los análisis para optimización de la solución PBX on cloud y/o configuración de la red LAN, WAN y seguridad de red, para garantizar que la

interoperabilidad con la nube de Microsoft Teams opere según lo descrito en las Bases (sin afectar los servicios existentes del BCRP), alineados a las recomendaciones del fabricante de la solución ofertada y/o estándares del BCRP.

El inicio de los servicios de soporte técnico y garantía a la totalidad de los componentes de la solución ofertada por un periodo de 36 meses se contabilizará a partir de la suscripción del Acta de conformidad de implementación emitida por el BCRP.

5.1 Descripción y cantidad del servicio a contratar.

El proveedor debe presentar en su propuesta, a todo costo, lo siguiente:

- Central Telefónica PBX en nube.
- Registro y grabación de llamadas por medio de sistema integrado a la central telefónica para 28 cuentas de usuario y 2 cuentas de administración, que cuenten con una interfaz de usuario sea softphone por medio de teams o teléfono IP. Esta deberá estar basada en web y proporcionar características como monitoreo de llamadas en vivo, reproducción de grabaciones, amplias capacidades de búsqueda y consulta, seguimiento de auditoría y otras características señaladas en los requerimientos mínimos de las funcionalidades de la Central Telefónica.
- Interoperabilidad de Microsoft Teams con la central telefónica para llamadas hacia la Red Pública de telefonía (PSTN).
- Interoperabilidad con la red LAN para la conexión de 225 teléfonos IP y 1150 suscripciones del servicio de conexión a la Central telefónica PBX en nube que sea interoperable con Microsoft TEAMS y el Directorio Activo del BCRP.
- Activación u homologación de 225 teléfonos IP (de propiedad del BCRP) desplegados en las sedes del BCRP indicados en el Cuadro N° 1.
- Consola de llamadas (tipo call center), IVR, registro de colas, atención, derivación de llamadas, consultas de reporte de llamadas entrantes o salientes y todas las funcionalidades propias que significa una central telefónica.
- Conexión entre el Gateway analógico/digital de 144 líneas analógicas con la central telefónica en nube
- Consola de llamadas (tipo call center) para atención, 4 operadores con licencias de características que permita integrar con la central telefónica en nube, que cuente con funcionalidades de consultas, ingreso y visualización datos sobre los números de anexos de los usuarios que se encuentran configurados en la central telefónica en nube o virtual, y funcionalidades opcionales propias de un Call Center como son: cantidad de llamadas en abandono, cantidad de llamadas respondidas, identificación de usuarios, duración de llamadas, tiempos de espera, distribución de llamadas por día, semana, mes, hora y cola.
- Dos (2) equipos SBC, uno en OP y el otro en el CER para enrutar las llamadas hacia el operador de telefonía; uno para el centro de datos principal (Lima - OP) y otro para el centro de datos de respaldo (CER) estos serán entregados en calidad de alquiler.
- Conexión de la Central Telefónica en nube con 4 enlaces proporcionados por el proveedor de servicio de telefonía del BCRP en Lima y 4 en Pueblo Libre.
- Conexión de la Central Telefónica con el enlace a internet con que cuenta actualmente el BCRP tanto en la Oficina Principal como en el Centro Externo de Respaldo (CER).

5.1.1 Descripción de la Plataforma requerida:

El proveedor de servicio debe contar con infraestructura a todo nivel, propio de un centro de datos para albergar grandes cantidades de información, ya sea locales o remotos y se entiende como "infraestructura", que el servicio como tal ya cuenta con las siguientes características. A continuación, se define las características a considerar dependiendo de la solución a brindar:

5.1.1.1 Arquitectura de solución en nube:

Se requiere migrar a un esquema de "Unified Communications as a service" que permita liberar espacio en los Centros de Datos del BCRP, así como reducir costos de energía, ventilación y mantenimiento de equipos On Premise. Asimismo, se requiere aprovechar las últimas características disponibles de los productos del fabricante ofertados ahora en modelos de suscripción.

Se debe considerar que los componentes mencionados en el numeral 5.1 son referenciales y de términos generales, siendo responsabilidad del proveedor asegurarse de incluir todo lo necesario **tales como hardware, software y licencias** para cumplir con los requisitos del servicio indicados en el presente documento.

5.1.1.2 Servicio de telefonía en nube:

Las aplicaciones del Servicio de Telefonía IP requeridas deben estar soportadas por un sistema confiable, escalable y segura en la nube o alojada en el Centro de Datos del proveedor dentro del territorio nacional. Esta solución deberá estar validada por el fabricante, deberá ser un sistema multi-tenant **en caso sea hospedado** y deberá estar orquestada por un software homologado por el fabricante.

El servicio deberá ser compatible con redes MPLS y deberá soportar encriptación del tráfico SIP a través de TLS 1.2, **con encriptación AES 128, 256 y SRTP AES 128 o SHA 80** para la confidencialidad, integridad y autenticación de los datos.

5.1.1.3 Infraestructura requerida en nube:

El servicio deberá ser soportado por una infraestructura en red de alta disponibilidad (redundante) que deberá contemplar elementos como switches para interconectar los distintos servidores, firewalls que brinden seguridad a la plataforma, esto es un conjunto integrado con la red interna del BCRP. Las características técnicas de los mismos serán a criterio del proveedor que deberá garantizar la disponibilidad mensual de 99.95% o superior.

Las Comunicaciones Unificadas como Servicio deberá estar instalada en una nube pública o privada en un Centro de Datos que cumpla con las características mínimas de un Datacenter, que se especifica en el numeral 6.1

5.1.1.4 Plataforma de Telefonía en nube

- El Servicio de central telefónica IP requerido, debe estar soportado por una plataforma confiable, escalable y segura a configurarse **y podrá estar ubicada localmente (dentro del país) o externo (fuera del país)**. En esta plataforma en nube se debe habilitar las funcionalidades de colaboración que son como mínimo: Telefonía IP, correo de voz, Contact Center. Asimismo, deberá contar con todos los conectores que permitan:
- Interoperabilidad con el Servidor Exchange de la Entidad para el manejo de calendario de Office 365
- Interoperabilidad de la central telefónica en nube con MS Teams.
- Interoperabilidad con Directorio Activo de la Entidad
- Gestión y monitoreo desde plataforma cloud del fabricante

La funcionalidad de correo de voz debe ser escalable, segura y fácil de administrar, debe permitir un acceso flexible y gestión al buzón de mensajes, desde el correo, navegador web, teléfono, tableta y compatible con el servicio de Office 365.

5.1.1.5 Conectividad hacia la PSTN

El proveedor deberá integrar la solución para que utilice los enlaces troncales de la Entidad ubicados en los Centros de Datos Principal y respaldo, los enlaces troncales son de tecnología SIP TRUNK, **codec G711** y cuentan con 90 sesiones de llamadas en cada uno de sus Centro de Datos, sede principal y de respaldo. Asimismo, debe realizar las configuraciones necesarias a solicitud de la Entidad para futuras ampliaciones de las líneas troncales de las centrales telefónicas, para que puedan operar con la central de servicios de colaboración sin limitaciones y con sus funcionalidades, a fin de garantizar el buen funcionamiento del servicio.

Nota: Dependiendo de la solución a implementar, el contratista deberá considerar si corresponde habilitar licencias para las 90 sesiones de llamadas en cada uno de los Centro de Datos OP y CER

5.1.1.6 Para la conexión de las 144 línea analógicas

- El BCRP cuenta con 3 equipos Gateway conversor analógico a digital de la marca Viking que no se encuentra con soporte (no es parte del contrato).
- Los Gateway convierten 144 líneas analógicas que a digital y son entregados a la central por medio de conexión cable ethernet con tecnología FXS y conectores RJ45 para la conexión con el equipo del proveedor.
- El proveedor debe considerar las configuraciones necesarias en la central telefónica para recibir la conexión ethernet entregada por el gateway, de tal manera que conmuten las llamadas sin problemas.
- Estas líneas analógicas cuentan con un número de anexo y equipos físicos que deberán ser configuradas en la central para identificarlas, de tal manera que los anexos IP's se comuniquen con normalidad hacia cualquier destino.
- EL BCRP será el responsable del soporte de los equipos Viking analógicos/digital y en conjunto se realizarán las configuraciones para la interconexión.

5.1.2 Para la conectividad WAN se deberá considerar:

- El proveedor es responsable de habilitar la conectividad entre su Centro de Datos y los dos Centros de Datos del BCRP (Principal y Respaldo) utilizando la salida de internet con la que cuenta el BCRP **independientemente si es datos capa 3 o VPN**.
- La conectividad deberá ser un servicio IP VPN (MPLS) con calidad de servicio.
- El BCRP cuenta con 8 Megas de ancho de banda (BW) para la salida a la PSTN, para lo cual el proveedor deberá adecuar el servicio para garantizar que este BW corresponde al servicio requerido.

5.1.3 El Servicio debe ser entregado en forma de perfiles por usuario, de la siguiente manera:

Tabla N° 1: Cantidad de perfiles solicitados

Perfil	Descripción		Cantidad
Perfil 1	Usuario que tiene su Teléfono IP y/o softphone con buzón de Voz mediante PC y/o dispositivo móvil con el conector (app), (Presencia, voz y video integrado para iOS y Android).	Profesional	1150
Perfil 2	Dispositivo de áreas comunes (Teléfono IP)	Básica	225

Se debe facilitar para el servicio de telefonía, la homologación de 225 teléfonos IP **con su respectivo configuración para interoperar con MS teams que** son de propiedad del Banco (perfiles descritos en la tabla N°1).

El servicio debe proporcionar la experiencia móvil a usuarios del Perfil 1, mejorando su productividad, dentro de las oficinas o fuera de ella, **por lo que se deberá realizar las configuraciones necesarias para ponerlo en operación**. Este servicio debe proporcionar:

- Un número para marcar.
- Redirigir las llamadas entrantes a teléfonos IP designados.
- Mover las llamadas entre el escritorio y el teléfono móvil del usuario.
- Crear listas de acceso personalizadas.
- Acceso a todas las funciones de llamadas del teléfono móvil del usuario, tales como número de marcación abreviada, directorio, música en espera, conferencia de terceros.
- Aplicación para S.O. Windows 10 o Superior, Mac OS 12 o superior, IOS 16 o superior y Android 12 o superior.
- Los equipos ubicados fuera de la red del Banco y con acceso a Internet también deben tener la capacidad de buscar en el directorio telefónico.

La aplicación móvil de colaboración unificada a ser usada, deberá ser una App compatible con Office 365 siguiendo la tendencia y desarrollo del fabricante con miras a futuro. Esta herramienta

permitirá que el personal y los equipos de trabajo se mantengan conectados en cualquier momento y en cualquier lugar. El aplicativo deberá integrar las funcionalidades en el servicio:

- Telefonía Integrado a solución de telefonía en nube
- Interoperabilidad con la app de MS Teams

La mensajería de voz será gestionada por el servicio en nube para lo cual se debe proveer un espacio de 20 GB para todos los mensajes, **soporte de max 10 minutos por mensaje de voz de 100 minutos disponible por cuenta de usuario con una retención de 180 días y luego de esto serán descartados a medida que se van almacenando los mensajes de voz más actuales. Esta condición no será aplicable a las 28 cuentas de usuarios indicados en el numeral 5.1.**

El proveedor, se encargará de migrar los números telefónicos IP a la plataforma de Colaboración con sus funcionalidades y mejoras, asimismo debe habilitar la funcionalidad jefe secretaria – IPMA **o la función estándar de cada tecnología.**

Tabla N° 2
Listado de equipos de telefonía IP a homologar

Modelos	Marca	Cantidad	Descripción
CP - 7841	CISCO	62	Teléfono IP
CP - 8851	CISCO	153	Videoteléfono IP
Key expansión module 8851	CISCO	10	Videoteléfono IP

El proveedor se encargará de realizar las configuraciones y pruebas de esfuerzo necesarias de la plataforma de Telefonía IP, para garantizar la disponibilidad, teniendo en consideración la cantidad de teléfonos IP y tráfico telefónico **que deberá ser interoperable con la red teams, para que funcionen las llamadas desde teams hacia los anexos y viceversa.**

El proveedor deberá homologar los teléfonos Cisco para interoperar con la nube de teams. En caso los teléfonos Cisco no sean soportados con la central telefónica en nube, el proveedor deberá brindar teléfonos parecidos que si sean compatibles y que cumplan los requerimientos básicos para la comunicación. En el caso especial de la función jefe-secretaria deberá garantizar la operatividad en dicha solución y no generará costos adicionales a la propuesta inicial.

5.1.4 Requerimientos mínimos de las funcionalidades de la Central Telefonica:

- Habilitar una central telefónica en la nube para la comunicación de todos los anexos y se empleará como medio de transporte la red MPLS del proveedor.
- El proveedor debe asegurar la disponibilidad en la solución ofertada de Telefonía (SBC) con redundancia local y/o geográfica.
- El proveedor debe asegurar una disponibilidad de servicio de 99.95% anual.
- La solución en nube debe soportar como mínimo de 10 audios IVR personalizados **por el BCRP que será responsable de entregarlos.**
- Amplio rango de dispositivos soportados (SIP Phones, periféricos como headsets, celulares y endpoints) y gestionables de manera automática remota (zero-touch via SIP Provisioning Server).
- Portal de Autogestión de Usuario (desvíos, bloqueos, mensajes, casilla de correo de voz/video, click-2-dial y configuración de funciones de sus SIP Phones como mínimo).
- Portal de Autogestión para Administrador de Business Group (usuarios, pre-atendedores, grupos de captura, account codes, música en espera, recording, colas ACD, analíticos y reportes de uso como mínimo).
- Aplicativos para Windows, MacOS, iOS, Android y que cumplen con estándares de Accesibilidad del tipo WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) **(opcional).**
- Interoperabilidad con Office 365: presencia, click-to-dial, calendario

- Interoperabilidad con la aplicación de Microsoft Teams: conector embebido en aplicativo Teams para PC, Direct Routing para Phone System **y si en caso la solución sea otra tecnología, deberá presentar una funcionalidad similar que cumpla con la necesidad.**
- Analytics para administrador de Business Group (vía portal) **para todas las llamadas.**
- Solución de central telefónica cloud debe estar basada en un Softswitch Carrier-Class con alta disponibilidad.
- La solución debe permitir llamadas ilimitadas entre anexos sin costo adicional.
- La solución debe contar con un panel web de control, que incluya herramientas que permita ver el flujo de llamadas y extraer reportes.
- La solución debe de contar con soporte técnico 24/7 durante el plazo de ejecución del servicio.
- La solución deberá prever un sistema de supervivencia **con servicios esenciales de comunicación** ante cualquier eventualidad de cortes de internet **o energía en las sedes de Lima.**
- La solución debe permitir llamar a números de emergencia tales como 105 y 116. En caso de eventuales cortes de energía e internet por parte de la institución, la solución debe permitir el desvío inteligente de llamadas entrantes a números celulares de los trabajadores sin necesidad de internet.
- La solución deberá permitir la identificación de llamadas entrantes.
- La solución debe brindar un dashboard del reporte de llamadas donde se aprecie lo siguiente:
 - Visualización de las llamadas internas sin responder
 - Visualización de llamadas internas respondidas
 - Visualización de las llamadas salientes
 - Visualización de las llamadas de entrada sin responder
 - Visualización de llamadas de entrada respondidas
- La solución deberá poder brindar un reporte de la duración promedio de llamadas (Internas, salientes y entradas)
- La solución debe soportar las funcionalidades tipo "Class 5" **esta opción será opcional.**
- Soportar cambio de PIN **para los permisos de salida de llamada**
- Debe tener la función de desvío de llamadas incondicional, llamadas Ocupado, llamadas retrasadas, llamadas no disponible y selectivo de llamadas.
- Permitir realizar el hunting de línea básica
- Búsqueda (follow me), es decir: permitir acceder a todos los números de teléfono de una sola llamada.
- Permitir acceso IVR para desvío de llamadas
- Permitir la entrega de las siguientes opciones:
 - Número de llamada
 - Visualización de nombre de llamadas.
 - Devolución de llamadas Automática (AC)
 - Rechazo de llamadas anónimas
 - Opción de No Molestar
 - Aceptación selectiva de llamadas
 - Soportar la indicación y visualización de mensaje en espera
 - Permitir llamada de recordatorio **(opcional)**
 - Permitir llamada de tres vías, es decir, poder iniciar una conversación con 2 personas al mismo tiempo.
 - Permitir transferencia de llamada de un teléfono a otro
 - Permitir llamada en espera con identificador de llamadas
 - Permitir realizar llamadas rápidas con 1 o 2 dígitos para los equipos teléfonos IP.
 - Poder realizar el bloqueo de llamadas salientes.
 - La solución debe permitir lo siguiente:
 - Línea directa donde una llamada se dirige automáticamente al destino preseleccionado
 - Toll restriction, es decir programar una línea para que sea imposible originar llamadas de esa línea o aceptar cargos revertidos al número
 - Identificación de línea
 - Llamadas de voz y video
 - Tono de marcación, DTMF tonos generados al pulsar el botón del teléfono.
 - Portabilidad de números locales
 - Servicios de emergencia

- Permitir código de cuenta **obligatorios** validados (**opcional**)
- Permitir poner la llamada en espera en un teléfono y continuar la comunicación desde cualquier otro teléfono (CALL PARK)
- Permitir a un grupo de usuarios una comunicación grupal **para los teléfonos IP** (Grupos de paging)
- Realizar las Notificaciones de llamadas salientes (**opcional**)
- Generar música en espera (10 archivos)
- Permitir el monitoreo del estado de la línea
- Permitir grupo de captura multilínea (mlhg), es decir que varias llamadas que entran a la entidad actúen como un único grupo.
- Soportar la captura de llamadas directa sin interrupción
- Permitir Gestor de llamadas
- Permitir modificar la configuración desde cualquier dispositivo habilitado para la web (CommPortal Web)
- Permitir Correo de voz
- Poder asumir el control del dashboard de la solución desde cualquier dispositivo y **navegador soportado** (Conector Móvil/Escritorio)
- Contar con panel de control del agente
- Permitir la grabación de llamada
- Permitir la búsqueda de llamadas perdidas, recientes.
- Permitir la asignación de números directos DID's con los anexos de cada usuario.
- Permitir la función de Call pickup group.
- Permitir crear perfiles para dispositivos usando el conector e integrado con la aplicación Microsoft Teams **utilizando únicamente el dashboard web.**

Entre otras funcionalidades propias de una central telefónica digital que no se mencionan, pero que el proveedor deberá complementar según corresponda.

Los anexos de la central telefónica en nube deberán disponer acceso a una aplicación dentro de Microsoft Teams que cumpla con lo siguiente:

- Expone el teclado de marcado del softphone en la interfaz de usuario de Teams para realizar llamadas salientes a la PSTN.
- Llamadas salientes ejecutadas a través del cliente de la aplicación en MS Teams.
- Visualización del historial de llamadas y la información de los contactos en la pestaña de la aplicación.

En esta descripción se detalla en términos generales los servicios primordiales para satisfacer la necesidad del BCRP, de no ofertar los requerimientos indicados, se dará por no presentada la propuesta.

5.2 Actividades

5.2.1 Proceso de implementación:

La implementación de la solución ofertada deberá ser efectuada por el personal técnico propuesto en el equipo de trabajo del proveedor que constará de 3 personas según lo indicado en el numeral 6.2.2 y abarca las actividades necesarias (numerales 5.3 y 5.4) para la habilitación del servicio hasta el usuario final a conformidad del BCRP.

El proveedor una vez realizado el levantamiento de información, que deberá ser durante los 15 días **después de la firma del contrato**, presentará un plan de trabajo indicando las fechas de migración de toda la planta de central telefónica "on premise", donde indicará las fechas de migración por grupos de usuarios o gerencias, según la disponibilidad de los mismos y en coordinación con el Especialista de proyectos de telecomunicaciones.

El proveedor deberá realizar las configuraciones necesarias en la solución de nube para que pueda tener interoperabilidad con la red LAN del BCRP, de tal manera que las llamadas fluyan con normalidad desde la interfaz Microsoft Teams en la PC o dispositivos móviles del usuario y entregar las llamadas al proveedor de red PSTN, ver anexo 2.

Durante esta etapa el proveedor podrá utilizar licencias del tipo prueba (TRIAL) hasta culminarla, luego de esto deberá migrar las licencias de prueba en su totalidad hacia las licencias estables.

El proveedor deberá validar la entrega de información al equipo Gateway del operador de telefonía pública y en coordinación con el Especialista de telecomunicaciones del BCRP, garantizar la comunicación entre la red LAN del BCRP y el operador, previamente validando la operatividad de ambas redes.

El proveedor y el BCRP constatarán de manera previa, la operatividad del sistema de comunicación y servicios. En el caso de fallas de fábrica del equipamiento entregado que comprometa la operatividad del servicio, luego de realizada la implementación, será responsabilidad del proveedor de realizar las correcciones necesarias para restablecer el servicio sin costo para el BCRP.

5.2.2 Pruebas de Aceptación:

Una vez culminada las actividades de implementación, se constatará con el jefe del proyecto del proveedor y el especialista responsable del proyecto del BCRP, que los bienes (hardware y software) y servicios recibidos sean los adecuados para garantizar el correcto funcionamiento de la solución en nube ofertada, haciendo uso del protocolo de pruebas presentado.

El proveedor debe realizar las pruebas de verificación, certificación y otras necesarias (previamente definidas con el BCRP) para comprobar que la solución ofertada funcione adecuadamente y sea interoperable con la actual arquitectura de red y la interoperabilidad con MS Teams.

El proveedor está obligado a proporcionar sin cargo alguno para el Banco Central de Reserva todos los productos que al momento de las pruebas resulten necesarios para el protocolo de pruebas de la solución ofertada, en cumplimiento de las correspondientes especificaciones técnicas detalladas en las bases del proceso.

De surgir algún inconveniente en la instalación de los equipos y/o softwares originados por una especificación técnica no definida en las presentes Bases **tales como averías, incompatibilidad dentro del proceso de implementación**, el proveedor deberá asumir las correcciones a que hubiera lugar sin costo para el BCRP.

Garantizar, mediante **carta emitida por el fabricante, carta de compromiso y/o declaración jurada del proveedor** de nube, que los bienes ofertados son nuevos (sin uso previo), que no son productos remanufacturados y que están libres de adulteraciones. Dicha carta se presentará a la firma del contrato. **El proveedora podrá presentar alternativamente una declaración jurada confirmando y garantizando que los bienes ofertados son nuevos y no son productos remanufacturados, libres de adulteraciones de acuerdo a lo señalado en el presente numeral.**

La garantía es integral y a todo costo por la totalidad del servicio y será por un plazo de tres (3) años, contados a partir de la firma del acta de conformidad de la entrega e implementación de la solución ofertada, **posterior a esto, en caso hubiere existido una mala manipulación de dichos equipos y se presente golpes, destrucción o deterioro que implique que el equipamiento no opere, se revisará y determinará la causa y dependiendo si es imputable al BCRP se procederá con el pago del mismo que será determinado por el tiempo de uso y la garantía existente.**

El proveedor debe realizar una revisión de la configuración establecida y aplicación de actualizaciones (si fuese requerido), con una periodicidad de dos (02) veces al año.

La garantía incluye todas las actividades necesarias de configuración, programación, consultas y soporte técnico de la solución ofertada. Por lo que el BCRP podrá formular solicitudes de cambios en las configuraciones de la solución ofertada las veces que se requiera sin costo para el BCRP. El proveedor, para las atenciones de cambios en las configuraciones, podrá realizarlas en coordinación con el Especialista de telecomunicaciones del BCRP, según el tipo de atención y sin que se pierda la continuidad operativa del servicio.

5.2.3 Capacitación

El proveedor debe incluir una transferencia de conocimiento al personal (02 participantes) responsables de la gestión del servicio. Esta transferencia debe ser desarrollada por los

especialistas responsables de la implementación. El proveedor tiene que contemplar los recursos necesarios (equipos y material de apoyo impreso y digital) para esta capacitación, incluir un temario basado en los sistemas y presentar ejemplos de casos de uso, para ser cubiertos en doce (12) horas como mínimo.

Esta transferencia de conocimiento se programará para iniciar quince (15) días calendarios después de firmado el acta de inicio de servicio. Los horarios para el desarrollo de la transferencia serán coordinados con el Especialista de Telecomunicaciones, responsable de la gestión del servicio de telefonía IP y PBX en la nube, el cual será de forma presencial o virtual.

El proveedor ganador proporcionará dos (02) cursos teóricos/práctico para la solución a implementar, sin costo alguno para el BCRP:

- Curso de nivel básico, con una duración mínima de 32 horas para 2 personas.
- Curso de nivel profesional o equivalente posterior al curso básico, con una duración mínima de 40 horas para 1 persona.

Los cursos deben cubrir los aspectos de administración, monitoreo, troubleshooting y deberán ser dictados vía virtual o presencial en el BCRP, con material didáctico y serán entregados físico o virtual en la ciudad de Lima en la Oficina Principal del BCRP. La asistencia a la capacitación será en coordinación con el BCRP para no afectar la disponibilidad del personal.

Se deben incluir las constancias correspondientes de certificación del fabricante, salvo al curso del software gestión. Los cursos deben ser dictados dentro de los dos primeros años de servicio y por el personal especializado o de la marca a ofertar y deberá estar vigente en Learning Partner.

Para obtener la conformidad de los cursos oficiales será necesaria la realización de estos, y la entrega de los tickets correspondientes a los exámenes de certificación de los fabricantes y posteriormente las certificaciones de la solución en caso se tenga la necesidad de la certificación para el uso de los equipos.

5.3 Procedimiento

- El BCRP brindará al contratista toda la información necesaria de usuarios, dispositivos, funciones, distribución de equipamiento y documentación necesaria para completar las tareas requeridas.
- Todas las tareas se realizarán según las actividades señaladas en el plan de trabajo, así como con las actividades propuestas.
- Los horarios de trabajo se coordinarán previamente con el Especialista de Telecomunicaciones, quien es el responsable del proyecto y brindar todos los accesos para el ingreso del personal proveedor en la implementación.
- Los horarios de trabajo deberán realizarse teniendo las precauciones del caso, sin afectar la continuidad de las operaciones del Banco y de sus funcionarios.

5.4 Plan de trabajo.

El proveedor presentará un plan de trabajo luego de realizar un levantamiento de información que será a los 10 días antes de la implementación, este deberá incluir:

- Objetivo de la implementación y alcance.
- Trabajos de implementación en local del BCRP, incluye tiempo de importación de los equipos, según corresponda.
- Tiempos de implementación e interconexión con la PBX en nube.
- Tiempos de interconexión con el proveedor de telefonía pública.
- Detalle del diseño de la solución técnica con conexión a la plataforma de Microsoft Teams y con el proveedor de telefonía pública.
- Otra información que el proveedor considere necesario para cumplir con los objetivos descritos en el documento.

5.5 Garantía

La garantía es integral y a todo costo por la totalidad de los componentes y/o software **por todo el plazo del contrato**, según:

- Para el caso de los equipos que serán entregados e instalados por el proveedor como: SBS, Gateway u otros equipos que el proveedor considere en la solución, en caso de fallas deberá incluir el reemplazo de los equipos o partes por repuestos originales.
- Para el caso del software o licenciamiento de propósito específico que deberá integrarse con la conexión a la red LAN y al proveedor de telefonía pública, debe incluir la actualización de este y el suministro de nuevas versiones (releases) y reparaciones (denominadas comercialmente como patches, temporary fixes y updates) de software durante el periodo de la garantía. Comprende también a las licencias de los equipos a instalar.

5.6 Prestaciones accesorias a la prestación principal

5.6.1 Mantenimiento correctivo y requerimiento técnico.

El mantenimiento correctivo corresponde a eventos que afecten directamente el servicio de telefonía, lo que significa que para el equipamiento que se instale en el centro de datos del BCRP, se debe suministrar y/o reparar dichos equipos durante el periodo del contrato y deben contar con garantía del fabricante, **sin embargo las afectaciones propias que impliquen afectación del teams o del proveedor de telefonía, el proveedor de central en nube deberá validar sus servicios una vez superada la avería y garantizar que se encuentren en óptimas condiciones.**

Para los eventos correctivos en nube, el proveedor deberá tomar las medidas de contingencia necesarias para que el servicio no se vea afectado y preserve la continuidad y operatividad de este para el BCRP.

El mantenimiento incluye todas las actividades necesarias de configuración, programación, consultas y soporte técnico de la solución ofertada, por lo que el BCRP podrá formular solicitudes de cambios en las configuraciones de la solución a nivel usuario las veces que se requiera sin costo. El proveedor para las atenciones de cambios en las configuraciones podrá realizarlas en sitio o remotamente en coordinación con el Especialista de telecomunicaciones, según el tipo de atención y sin que se pierda la continuidad operativa del servicio.

Numeral

5.6.2 Soporte técnico

El proveedor brindará el servicio de soporte y asesoramiento técnico a la solución ofertada e implementada, en coordinación con el Especialista de telecomunicaciones, por el periodo de la duración de la garantía ofertada, a través de la línea telefónica, correo electrónico, sistemas en línea o en sitio cuando se requiera.

Para tal efecto de la solución en nube ofertada deberá de asignar un técnico, sea presencial o remoto para los primeros seis meses de iniciado el servicio de la garantía como prevención a situaciones adversas que pudieran comprometer el servicio implementado originados por la transición del cambio de tecnología. El perfil del personal requerido se indica en el numeral 6.2.2 (Especialista en Redes).

Se deberá contar con dos (02) técnicos con el perfil indicado en el numeral 6.2.2 (Personal Técnico de Soporte). Estos brindarán el servicio de soporte técnico durante todo el periodo del contrato, por lo que se debe entregar al BCRP, la nómina respectiva y las actualizaciones que puedan efectuarse a esta, durante la vigencia del contrato. Las actualizaciones a la nómina sólo podrán ser realizadas con personal que cumpla con las calificaciones profesionales similares o superiores a las del personal reemplazado, y previa conformidad del BCRP. Para la solución ofertada obligatoriamente los dos técnicos deberán haber formado parte del proceso de implementación.

El proveedor deberá contar con una mesa de ayuda local disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana (24 x 7) y un procedimiento para el reporte de averías que incluya los niveles de escalamiento correspondientes y contemple, entre otras cosas, la asignación,

en un plazo no mayor a veinte (20) minutos, de un número de atención que facilite el seguimiento de las averías reportadas.

El proveedor deberá ofrecer al Banco números telefónicos locales para contactar a su mesa de ayuda.

El máximo tiempo de respuesta para visitas de soporte técnico será de dos (02) horas (24 x 7 X 365): el BCRP podrá solicitar la presencia del personal de soporte técnico cuando tenga problemas de inestabilidades o problemas de delay, degradación de llamadas en los servicios adquiridos en un plazo máximo de visita de dos horas.

A partir del momento en que se determina una falla de hardware, reponer un equipo igual o superior en un plazo máximo de cuatro (04) horas, para mantener la operatividad mientras se hace efectiva la garantía. La entrega de los equipos de reemplazo (calidad de alquiler), se realizará en el local de la Oficina Principal.

El proveedor deberá garantizar el escalamiento de averías con el servicio de soporte técnico 24 x 7 del fabricante, por el periodo de la garantía, incluyendo la apertura de casos, así como la atención de los mismos por medio de herramientas de acceso remoto y de telefonía, para una oportuna solución de los eventos que puedan presentarse.

5.6.3 Acuerdo de Nivel de Servicios (SLAs)

- a. Los SLAs se medirán desde el momento en que el centro de atención de llamadas del proveedor registra la avería (entrega de número de ticket) hasta su levantamiento o solución definitiva. Sin embargo, siendo el centro de atención de llamadas del proveedor un elemento clave, se tendrá en cuenta lo siguiente:

Centro de atención de llamadas:

- Tiempo máximo de espera de llamada telefónica del BCRP: 5 minutos.
Los 5 minutos, se refieren a la espera en la llamada telefónica para que se establezca la comunicación con el centro de atención del proveedor.
- Tiempo máximo de entrega al BCRP del ticket de registro: 15 minutos.
Se precisa que los tiempos de respuesta se contabilizan desde que el personal técnico del BCRP contacte con el centro de atención del proveedor hasta la solución final de la avería reportada.
- Número de veces de interrupción en la comunicación (corte de llamada): 2.

En caso el proveedor no cumpla con la entrega del ticket correspondiente, por lo motivos señalados, el tiempo establecido en el SLA se medirá desde la fecha y hora del envío de correo electrónico o mensajería (SMS o whatsapp) que realice el personal autorizado del BCRP al personal del proveedor: postventa o personal indicado en su cuadro de escalamiento.

Se precisa que el incumplimiento de las atenciones específicas establecidas en el SLA serán los señalados en literal "b" del numeral 5.7.3, es decir, las penalidades se aplicarán por el incumplimiento de los tiempos establecidos en el numeral citado. Es preciso mencionar que lo estipulado en el literal "a" del numeral 5.7.3 no son criterios a tener en cuenta para la aplicación de penalidades.

- b. Los SLAs establecidos para el restablecimiento de los servicios contratados o atenciones específicas al servicio contratado, son detallados a continuación:

Muy urgente

Restablecimiento del servicio de central telefónica para Lima y sucursales, por averías que comprometieron totalmente el servicio contratado sea por problemas físico y/o lógico que no correspondan al servicio de internet (averías al mismo tiempo de los enlaces CER, OP)

- 1 hora para problemas lógicos
- 4 horas para problemas físicos. (Aplican excepciones señaladas en el literal “c” de este numeral).

Urgente

Restablecimiento del servicio de central telefónica para Lima y sucursales, por averías que comprometieron parcialmente el servicio contratado sea por problemas físico y/o lógico que no correspondan al servicio de internet (averías al mismo tiempo de los enlaces CER o OP)

- 4 horas para problemas lógicos
- 6 horas para problemas físicos.

considerando que estos problemas se originan en la infraestructura del proveedor.

Normal

- Entrega de informe técnico solicitado por el BCRP por averías: hasta **10** días calendarios para Lima y Sucursales. Se precisa que el tiempo indicado se inicia desde que se da por resuelto la avería.
 - Respuesta a consultas referidas a facturación: hasta 3 días calendarios como máximo.
 - Respuesta a consultas técnicas referidas al servicio contratado: hasta 3 días calendarios como máximo.
 - Entrega del registro de llamadas voz: hasta 5 días calendarios como máximo para Lima y sucursales.
 - Entrega de equipos y componentes por cambios, en almacén de la sede (CUADRO N°01): 48 horas para Lima, 72 horas para sucursales.
 - En general, otros casos referidos al servicio: 72 horas para Lima, 96 horas para sucursales.
- c. En caso de incumplimiento del SLA establecido, el BCRP aplicará las penalidades que correspondan **y se dará al proveedor 5 días para presentar el descargo.** Se precisa que solo serán exceptuadas como causas no atribuibles al proveedor: atentados, desastres naturales, vandalismos, sin que entren en contradicción a lo establecido por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC) y/o OSIPTEL, según corresponda. En caso de presentarse una interrupción del servicio contratado, para que sea reconocido como causas externas ajenas al proveedor, deberá sustentarlo con las normativas vigentes del MTC y/o OSIPTEL, donde se evidencie que el motivo de la interrupción es ajeno al proveedor. **Resulta de aplicación supletoria lo estipulado en el artículo 1315 del Código Civil referido al caso fortuito y de fuerza mayor. Cabe mencionar que en cualquier caso, el hecho deberá estar debidamente acreditado.**
- d. Garantizar el escalamiento de averías con el servicio de soporte técnico 24 x 7 del fabricante, por el periodo de la garantía, incluyendo la apertura de casos, así como la atención de los mismos por medio de herramientas de acceso remoto y de telefonía, para una oportuna solución de los eventos que puedan presentarse. El BCRP también podrá tener acceso a revisar el estatus de los casos directamente con el fabricante.
- e. Se podrá formular solicitudes de cambios en las configuraciones de los componentes de la solución ofertada y dentro de los alcances definidos en la implementación del proyecto, las veces que se requiera sin costo para el BCRP. El proveedor podrá realizarlas en sitio o remotamente, según el tipo de atención, sin que se pierda la continuidad operativa y en coordinación con el BCRP. El tiempo de atención remota para formular las solicitudes de cambios de configuración será de 2 horas. **Se debe tomar en cuenta que los cambios de configuración se realizan de forma remota, por lo que el proveedor debe tomar las medidas necesarias para no exceder las 2 horas,**

desde la generación del ticket hasta la culminación del cambio. En caso la configuración de cambio tenga que ser presencial, se admitirá 4 horas para la atención.

5.7 Lugar y plazo de la prestación

5.7.1 Lugar

La entrega del servicio y de los bienes se hará efectiva en Jr. Santa Rosa 441, Cercado de Lima en el caso de los equipos será en el almacén del BCRP en el horario de lunes a viernes de 9am a 4pm. La conformidad de la entrega de los equipos lo realizará el **Departamento de infraestructura de tecnología de información** en un plazo de 7 días calendario después de la firma del contrato **y estará indicado en el plan de trabajo.**

5.7.2 Plazo

Prestación Principal

Descripción	Plazo máximo
Entrega de los componentes, implementación de la solución, interconexión y pruebas.	Sesenta (60) días calendarios, contabilizados al día siguiente de la firma del contrato

Descripción	Plazo máximo
<ul style="list-style-type: none">Servicio de suscripción o central en nube o hospedado	treinta y seis (36) meses contabilizados desde la fecha indicada en el acta de inicio del servicio

- Prestación accesorio

Descripción	Plazo máximo
<ul style="list-style-type: none">Servicio de mantenimiento correctivo y requerimiento técnico.Servicio de soporte técnico	treinta y seis (36) meses contabilizados desde la fecha indicada en el acta de inicio del servicio

El plazo de migración de las sedes y locales del BCRP será indicado en el plan de trabajo y se darán en las direcciones indicadas en el cuadro N° 1.

El BCRP se encargará de realizar el etiquetado del inventario de los equipos requeridos en la Oficina Principal. El proveedor asumirá los costos del traslado para la instalación de los equipos en Lima.

5.8 Resultados esperados.

En base al objetivo y requerimiento solicitado en las presentes bases, se desea obtener:

- Llamadas con origen Microsoft Teams y destino la red pública PSTN.
- Proporcionar una solución que sea interoperable a nivel de protocolos estándares con los demás componentes de la red LAN del BCRP y los servicios soportados de la plataforma Microsoft Teams y AD de comunicaciones.

- Interconexión de la red LAN (conexión de equipos SBC o Gateway) con los servicios de la PSTN a través de una central telefónica en nube que permita el tráfico de llamadas entre ellos y también destinos como números fijos, celulares, LDN, LDI.

6. Requisitos y recursos del proveedor

6.1 Requisitos del proveedor

Para los servicios de central telefónica en nube o alojada en host se considerará lo siguiente:

Certificación o carta acreditado por la marca del fabricante correspondiente y deberá entregar la documentación para el perfeccionamiento del contrato; Se entenderá que dicha documentación que garantiza las siguientes características:

Para el servicio de suscripción en nube:

- El proveedor únicamente deberá presentar su carta de validación por parte del fabricante del servicio, que garantiza que puede ofrecer el servicio de central telefónica en nube y comercializarlo.
- Esta garantizará como representantes de la marca que la infraestructura en nube del fabricante cuenta con ciberseguridad, soporte de atención, alta disponibilidad, redundancia, sistema de seguridad perimetral y arquitectura de red que permite el tráfico de paquetes desde el origen de llamada hasta la conexión del proveedor de salida hacia la PSTN.

Para el servicio de hosting en nube:

- El proveedor deberá presentar su certificado o carta de validación que garantiza el servicio alojado en host ya sea en nube propia o de la marca a ofertar.
- Contar con un sistema de energía ininterrumpida redundante.
- Proveer los sistemas de instrumentación y control de procesamiento de datos (sensores de los sistemas de seguridad del Data Center).
- Proveer un sistema de climatización de precisión para los equipos alojados, el cual debe ser redundante.
- Proveer de los circuitos y enlaces de comunicación internos requeridos para el funcionamiento de la solución de telefonía IP de la Entidad.
- Contar con un sistema de cámaras de video de seguridad y su respectivo videograbador.
- Contar con equipos UPS configurados en un esquema de "Alta Disponibilidad" del tipo N+1 y debe contar con un sistema de baterías redundantes.
- Contar con un sistema de detección y extinción de incendios.
- Se debe facilitar a la entidad, su(s) representante(s) y/u organismos reguladores o de fiscalización, el acceso a las instalaciones para la provisión de los servicios contratados, en casos de auditorías, investigaciones e inspecciones de verificación de cumplimiento de las condiciones del servicio. Estos accesos serán informados, autorizados y acordados con la Entidad.

6.2 Recursos a ser provistos por el proveedor

6.2.1 Equipamiento

El proveedor presentará el siguiente equipamiento:

- Dos (2) equipos sesión border controler (SBC) con garantía por todo el contrato, uno será instalado en la Oficina Principal y el otro será instalado en el Centro Externo de Respaldo (CER), donde el BCRP ya tiene designado y se proveerá energía, ubicación en rack dentro de los centros de datos y los elementos necesarios para poner en operación los equipos.

- Según corresponda la solución, el proveedor considerará los equipos necesarios en caso no se mencionen en los presentes términos de referencia con el propósito de garantizar la comunicación entre MS TEAMS y la Central PBX en nube.

6.2.2 Personal Especializado

Para implementación:

- a. 1 Jefe de proyecto (personal clave)
 - Título universitario en las carreras de electrónica, de telecomunicaciones, de sistemas, de redes, de comunicación, de redes y comunicación de datos, de computación, informática, informática y sistemas, empresarial y sistemas, sistemas y cómputo, industrial, de redes de computadoras y de computación y sistemas o carreras en Ingeniería de las mismas especialidades. Colegiatura vigente y habilitado al inicio del servicio.
 - Capacitación en gestión de proyectos con un mínimo de 120 horas lectivas o certificado de PMP vigente (Project Management Profesional),
 - Capacitación en ITIL v4 con un mínimo 20 horas o certificado ITIL v4 o anterior vigente.
 - Experiencia mínima de dos (02) años en Gestión de proyectos y/o servicios de telecomunicaciones tales como internet y/o transmisión /comunicación/enlace/interconexión de datos y/o telefonía y/o seguridad.
- b. Especialista en redes (01 persona)
 - Técnico o mínimo bachiller en las carreras de electrónica, de telecomunicaciones, de sistemas, de redes, de comunicación, de redes y comunicación de datos, de computación, informática, informática y sistemas, empresarial y sistemas, sistemas y cómputo, industrial, de redes de computadoras y de computación y sistemas o carreras en Ingeniería de las mismas especialidades.
 - Certificado ITIL v4 o anteriores vigente
 - Capacitación de mínimo 50 horas en redes o certificación a nivel redes o networking.
 - Experiencia mínima de 03 años en implementación de proyectos de redes, ingeniero residente o de soporte, para ambos casos del rubro de tecnología de información.
 - Certificado de la marca del (los) fabricante(s) de Central telefónica o PBX en nube a nivel básico y/o curso de telefonía de mínimo 40 horas y/o Certificado de curso de entrenamiento oficial de la marca ofertada
- c. Especialista de seguridad en nube (01 persona)
 - Técnico o mínimo bachiller en las carreras de electrónica, de telecomunicaciones, de sistemas, de redes, de comunicación, de redes y comunicación de datos, de computación, informática, informática y sistemas, empresarial y sistemas, sistemas y cómputo, industrial, de redes de computadoras y de computación y sistemas o carreras en Ingeniería de las mismas especialidades.
 - Certificado en seguridad en nube y/o certificado en la marca de los fabricantes de la central telefónica o PBX en nube.
 - Capacitación de mínimo 60 horas en seguridad en nube.
 - Capacitación de mínimo de 60 horas en Redes de Datos.
 - Experiencia mínima de 04 años en implementación de proyectos de seguridad en nube y/o implementación de proyectos de centrales telefónica o PBX en nube
- d. **Para soporte durante la vigencia del servicio:**
personal tecnico de soporte (02 personas) Pueden ser los especialistas de la implementación
 - Técnico y/o bachiller universitario en las carreras de electrónica, de telecomunicaciones, de sistemas, de redes, de comunicación, de redes y comunicación de datos, de computación, informática, informática y sistemas, empresarial y sistemas, sistemas y cómputo, industrial, de redes de computadoras y de computación y sistemas o carreras en Ingeniería de las mismas especialidades.
 - Certificado por el fabricante de la solución ofertada (los certificados serán técnicos y no comerciales) El enunciado "certificado por el fabricante de la solución ofertada (los

certificados serán técnicos y no comerciales)” se refiere a que el personal técnico deberá contar con al menos una certificación técnica emitida por el fabricante referida a la solución ofertada. Estas podrán ser certificado de telefonía, certificado de seguridad en nube, curso de telefonía u otras certificaciones en temas técnicos que se refieran a la solución ofertada.

- Experiencia acreditada en Soporte Nivel 1 y/o Soporte técnico de redes y/o Soporte técnico de centrales telefónicas.

NOTAS:

- No se requiere la presentación de los documentos de los especialistas en redes ni de seguridad en la nube, ni del personal técnico de soporte, sin embargo a la firma del contrato deberán presentar la relación y currículum no documentado de todo el personal propuesto, según el formato A de las bases. Cabe mencionar que el BCRP se reserva el derecho de solicitar la documentación que acredite lo indicado en los formatos, en el momento que lo crea conveniente.
- Cabe mencionar que para todos los perfiles independientemente de la denominación de la carrera, se aceptarán también otras que estén directamente relacionadas a las indicadas, pero cuya denominación no sea exactamente igual a las mencionadas.

7. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación

7.1. Otras obligaciones:

7.1.1 Obligaciones del proveedor:

Del personal técnico:

- El proveedor será responsable por todos los desperfectos causados por su personal y deberá reparar o reponer las instalaciones y bienes dañados por su personal.
- El BCRP se reserva el derecho de solicitar al proveedor el cambio de su personal técnico y/o supervisor, sin costo para el BCRP, que a su juicio considere inapropiado para los trabajos a realizar.
- En general, el BCRP no se responsabilizará por algún tipo de daño que pudiera sufrir el personal proveedor.
- Bajo responsabilidad del proveedor, el personal técnico propuesto deberá contar con los seguros que correspondan de acuerdo a Ley.

7.1.2 Centro de servicio:

- Deberá de indicar la dirección de su centro de servicio en Lima, y los números telefónicos, detallando en un mapa la ubicación exacta del mismo.
- No se permitirá centros de servicios improvisados, o que no garanticen la capacidad de cumplimiento a lo solicitado en las presentes Bases.

NOTA IMPORTANTE:

El proveedor se pondrá a disposición del BCRP para alguna inspección o verificación en sitio de centro de servicio según dirección indicada en su propuesta.

7.1.3 De la normatividad:

Hasta donde sea aplicable, el proveedor deberá considerar las siguientes normas, reglamentos y documentación para realización de las instalaciones:

- Normas Técnicas Peruanas (NTP)
- Normas de cableado de Telecomunicaciones para Edificaciones Comerciales.
- Recomendaciones del fabricante de los equipos para su normal funcionamiento.

- Otras normas (Normativas, políticas y estándares internos dispuestos por el BCRP).

En caso de presentarse una contrariedad entre los reglamentos o normas mencionados anteriormente, se considerará la opción más exigente entre ellas.

7.2. Confidencialidad

El proveedor se compromete a mantener en reserva, y no revelar a terceros, sin autorización escrita del BCRP, la información que le sea suministrada por este último o a la cual tenga acceso, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del Contrato, y que restringirá la revelación de dicha información sólo a sus empleados y subcontratistas, sobre la base de "necesidad de conocer".

7.3. Medidas de control

El proveedor deberá presentar un informe trimestral detallando las actividades realizadas, mantenimientos correctivos, requerimiento de cambios u otros.

Este informe será detallado sobre las tareas efectuadas y los resultados obtenidos, así como recomendaciones para la optimización de los recursos, en caso corresponda.

7.4. Conformidad de la prestación:

Para la conformidad del servicio recibido, el proveedor deberá presentar un informe semestral detallando las actividades realizadas en dicho periodo, que incluye averías, requerimientos, revisiones de nuevas versiones de los equipos instalados y en caso se tenga nuevos usuarios.

7.5. Forma de pago

El pago se efectuará de la siguiente manera:

Prestación Principal

Descripción	Pago
A la Entrega de los componentes, implementación de la solución, interconexión y pruebas.	1er pago: 4% del monto total del contrato correspondiente a la prestación principal.
Servicio de suscripción o central en nube hospedado	El saldo restante del monto total del contrato correspondiente a la prestación principal será en (36) pagos mensuales iguales.

- Prestación accesorio

Descripción	Plazo máximo
<ul style="list-style-type: none">Servicio de mantenimiento correctivo y requerimiento técnico.Servicio de soporte técnico	En treinta y seis (36) pagos mensuales iguales correspondiente al monto total del contrato de la prestación accesorio y será contabilizado desde la fecha de puesta en operación hasta los 30 días correspondiente al mes y deberá presentar la factura al día siguiente de culminado el servicio mensual, previa conformidad.

- Prestación principal y Prestación accesorio: En forma mensual, en partes iguales, y será contabilizada empezando al mes de la fecha indicada en el acta de inicio y a conformidad de la implementación del servicio.

- El proveedor ingresará su factura como contraprestación del servicio mensual brindado y será pactado desde la fecha de inicio de servicio hasta el fin de mes. Luego el proveedor enviará su factura al correo de recepcioncomprobanteselectronicos@bcrp.gob.pe para ser pagado en un máximo de 10 días hábiles.

7.6. Penalidades

El BCRP aplicará las penalidades por mora y por otras penalidades, según:

a. Penalidades por mora:

Si el proveedor incurre en retraso injustificado en la habilitación y ejecución del contrato, se precisa que la penalidad por mora se procederá a ejecutar según lo establecido por el artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

b. Otras penalidades:

Durante la vigencia del servicio contratado, en caso el proveedor incumpla con las atenciones específicas establecidas en el SLA del numeral 5.6.3, será aplicado las siguientes otras penalidades:

Nº	Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	<p>Por incumplimiento de las atenciones específicas establecidas en el SLA del literal "b" numeral 5.6.3</p> <p>Muy Urgente (numeral 5.6.3 literal "b")</p> <p>Urgente (numeral 5.6.3 literal "b")</p> <p>Normal (numeral 5.6.3 literal "b")</p> <p>Nota: Toda modificación y cambio aceptado referidos a los plazos establecidos en el numeral 5.6.3 literal "b")" serán actualizados en el presente cuadro.</p>	<p>El Banco aplicará un descuento por cada incumplimiento establecido en el SLA. La penalidad por cada retraso será según:</p> <p>Muy Urgente: de un décimo (1/10) de la UIT</p> <p>Urgente: de un quinceavo (1/15) de la UIT</p> <p>Normal: de un veinteavo (1/20) de la UIT</p> <p>El descuento se aplicará al pago pendiente más inmediato que tenga el proveedor o del monto de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.</p>	<p>Informe emitido por el funcionario responsable del área usuaria (Departamento de Servicio y Atención al Usuario).</p>

7.7. Responsabilidad por vicios ocultos:

La responsabilidad del proveedor será de **un (1) año a partir de la conformidad final del contrato.**

7.8. Documentos de presentación obligatoria

- Carta oficial **de compromiso** del fabricante, distribuidor o en caso sea propio el proveedor autorizado en el país de los equipos en la que garantice al proveedor el aprovisionamiento de licencias, software de propósito específico. **En caso el proveedor cuente con solución o nube propia será válido la carta de compromiso y/o declaración jurada, que confirme y garantice el aprovisionamiento de licencias, software de propósito específico.**
- Carta del fabricante o distribuidor oficial autorizado en el país, acreditando que el proveedor está autorizado a brindar el servicio solicitado en las presentes Bases, tales

como instalación, configuración y soporte técnico. En caso el proveedor cuente con solución o nube propia será válido la carta de compromiso y/o declaración jurada, que confirme que está autorizado a brindar los equipos/servicios solicitados en las presentes Bases, tales como instalación, configuración y soporte técnico.

- iii. Relación y currículum no documentado, del personal propuesto por el proveedor. Deberá utilizar el FORMATO A para cada personal propuesto, el cual deberá ser firmado por el representante legal de la empresa y tendrá carácter de declaración jurada.

Para la firma del contrato deberán presentar la documentación que sustente lo que consignó en el FORMATO A.

NOTA IMPORTANTE:

En los casos que el proveedor dentro del alcance del upgrade realizara el cambio de equipamiento por el de otro fabricante, las cartas del fabricante a que se hace referencia en los literales a, b y c deberá ser del nuevo fabricante.

El proveedor podrá visitar la Oficina Principal del BCRP, con fines de elaboración de su propuesta, para lo cual deberá coordinar con el Departamento de Servicio y Atención al Usuario.

FORMATO A
RELACIÓN DEL PERSONAL PROPUESTO (numeral 6.2.2.)
(Deberá llenar el cuadro para cada personal propuesto)

PERSONAL 1: [Consignar nombres y apellidos]

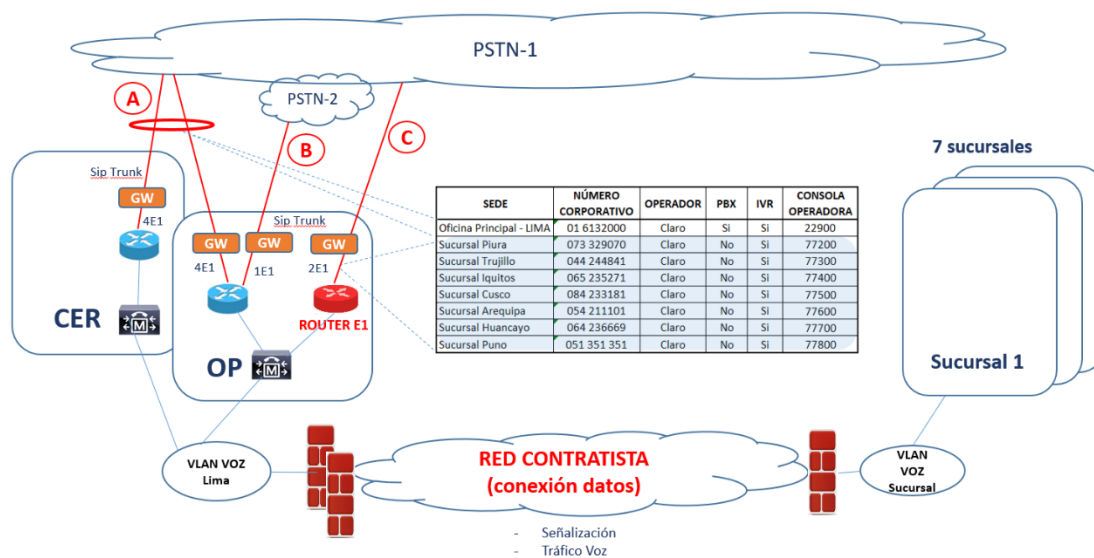
EDUCACIÓN					
NOMBRE DEL CENTRO DE ESTUDIO (Señalar: Universidad o Instituto)	ESPECIALIDAD	NOMBRE DEL TITULO		AÑO TITULO	
1					
2					
3					
DATOS DE LAS CERTIFICACIONES					
NOMBRE DEL CERTIFICADO (podrá ser reemplazado por carta del fabricante 6.1)	FABRICANTE (Señalar el nombre del fabricante)	TIPO CERTIFICADO (Señalar el tipo)		AÑO CERTIFICADO (Obligatoriamente deben ser vigentes a la fecha de presentación de propuesta)	
1					
2					
3					
DATOS DE LA EXPERIENCIA					
ACTIVIDAD (Señalar según corresponda: Instalación, configuración, mantenimiento preventivo y/o correctivo)	DURACIÓN (en meses)	AÑO DE LA ACTIVIDAD	EMPRESA	CONTACTO EMPRESA	
1					
2					
3					
4					
TOTAL DURACIÓN EXPERIENCIA					

El BCRP se reserva el derecho de una posterior auditoria al proveedor.

ANEXO 2 CONEXIÓN ACTUAL CENTRALIZADA A LA PSTN CON PROVEEDOR DE TELEFONÍA

Con el fin de establecer una referencia común entre todos los postores y uniformizar criterios, en la figura 2 se presenta un diagrama lógico referencial a un nivel macro de la solución requerida (no contiene todo el detalle), tal que los equipos del BCRP interoperen con los equipos del contratista.

Figura 2: Diagrama lógico de arquitectura de solución centralizada PSTN



- La letra “A” encerrado en círculo corresponde al enlace principal y secundario (OP y CER).
- La letra “B” encerrado en círculo corresponde al enlace contingencia de OP
- La letra “C” encerrado en círculo corresponde al enlace principal para todas las Sucursales.
- El equipo del contratista “ROUTER E1” corresponde al equipo receptor 2E1 en OP.
- “RED CONTRATISTA” corresponde a los enlaces de interconexión entre sedes (tabla mostrada en figura 2)

Descripción de enrutamiento de llamadas.

1. Las llamadas entrantes del público hacia el número corporativo de cada sucursal (tabla mostrada en figura 2) deben ser enviados a “LA CENTRAL EN NUBE” adicionando un prefijo o por separación de canales (**120 canales por sede**) de los enlaces provistos y deberán ser compatibles con el funcionamiento de dicha central, tal que pueda identificar a que sucursal el público quiere contactar.
2. Las llamadas salientes de un anexo de la sucursal hacia el público externo, deben salir con el número corporativo de la sucursal que origina la llamada (tabla mostrada en figura 2). Para esto, la central telefónica adicionará un prefijo tal que el ROUTER E1 del contratista identifique la sucursal que origina la llamada.

3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>1 Jefe de proyecto</p> <p>Título universitario en las carreras de electrónica, de telecomunicaciones, de sistemas, de redes, de comunicación, de redes y comunicación de datos, de computación, informática, informática y sistemas, empresarial y sistemas, sistemas y cómputo, industrial, de redes de computadoras y de computación y sistemas o carreras en Ingeniería de las mismas especialidades.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El TÍTULO PROFESIONAL REQUERIDO será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso EL TÍTULO PROFESIONAL REQUERIDO no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
A.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>1 Jefe de proyecto</p> <p>Experiencia mínima de 02 años en Gestión de proyectos y/o servicios de telecomunicaciones tales como internet y/o transmisión /comunicación/enlace/interconexión de datos y/o telefonía y/o seguridad.</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>Importante</p><ul style="list-style-type: none">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.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.Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.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.</div>

B	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 750 000,00 (Setecientos cincuenta 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ventas de equipos, y/o instalación de centrales telefónicas IP on premise con una capacidad mínima de 200 usuarios. • Suscripción en nube con una capacidad mínima de 200 usuarios • Telecomunicaciones, telefonía fija, enlace de datos, enlaces de internet, servicios de cloud en general, servicios de infraestructura y plataforma en la nube (Cloud Computing), y servicios cloud varios. <p>Nota: La experiencia requerida deberá ser acreditada con contratos que comprendan servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, que hayan sido prestados a usuarios finales</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono⁸ o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago⁹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo N° 7 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de</p>

⁸ En caso de que por retención por concepto de detracción u otro motivo, el monto indicado en el comprobante de pago no coincida con el monto consignado en el voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta o cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono, se procederá de la forma siguiente:

- Cuando no exista trazabilidad que acredite la relación entre el comprobante de pago y el monto abonado, tal diferencia deberá ser acreditada con la constancia correspondiente; de lo contrario, no se tomará en cuenta dicho comprobante de pago.
- Cuando exista trazabilidad que acredite la relación entre el comprobante de pago y el depósito efectuado, pero no coincidan los montos, se considerará el monto efectivamente pagado y cancelado.

⁹ 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".

consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

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

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

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

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

Importante

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

Importante

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

CAPÍTULO IV
FACTORES DE EVALUACIÓN

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

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

FACTOR DE EVALUACIÓN		PUNTAJE / METODOLOGÍA PARA SU ASIGNACIÓN
A. PRECIO		
<u>Evaluación:</u> Se evaluará considerando el precio ofertado por el postor. <u>Acreditación:</u> Se acreditará mediante el documento que contiene el precio de la oferta (Anexo N° 6).		La evaluación consistirá en otorgar el máximo puntaje a la oferta de precio más bajo y otorgar a las demás ofertas puntajes inversamente proporcionales a sus respectivos precios, según la siguiente fórmula: $P_i = \frac{O_m \times PMP}{O_i}$ 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 100 puntos
PUNTAJE TOTAL		100 puntos¹⁰

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.

¹⁰ Es la suma de los puntajes de todos los factores de evaluación.

CAPÍTULO V PROFORMA DEL CONTRATO

Conste por el presente documento, la CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA EN NUBE CON INTEROPERABILIDAD A LA PLATAFORMA DE MICROSOFT TEAMS Y A LA RED DE TELEFONÍA PÚBLICA (PSTN) PARA EL SERVICIO DE VOZ, que celebra de una parte el Banco Central de Reserva del Perú, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20122476309, con domicilio legal en jirón Santa Rosa 441 -445, Lima, representada por [...], identificado con DNI N° [...], y de otra parte [...], con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], inscrita en la Ficha N° [...], Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], debidamente representado por su Representante Legal, [...], con DNI N° [...], según poder inscrito en la Ficha N° [...], Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha [...], el comité de selección adjudicó la buena pro del **CONCURSO PÚBLICO N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN]** para la CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA EN NUBE CON INTEROPERABILIDAD A LA PLATAFORMA DE MICROSOFT TEAMS Y A LA RED DE TELEFONÍA PÚBLICA (PSTN) PARA EL SERVICIO DE VOZ, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA EN NUBE CON INTEROPERABILIDAD A LA PLATAFORMA DE MICROSOFT TEAMS Y A LA RED DE TELEFONÍA PÚBLICA (PSTN) PARA EL SERVICIO DE VOZ.

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

El monto total del presente contrato asciende a S/ (...), 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 PAGO¹¹

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en Soles, 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 y de acuerdo con lo siguiente:

Prestación Principal

Descripción	Pago
A la Entrega de los componentes, implementación de la solución, interconexión y pruebas.	1er pago: 4% del monto total del contrato correspondiente a la prestación principal.
Servicio de suscripción o central en nube hospedado	El saldo restante del monto total del contrato correspondiente a la prestación principal será en (36) pagos mensuales iguales.

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

- Prestación accesorio

Descripción	Plazo máximo
<ul style="list-style-type: none">Servicio de mantenimiento correctivo y requerimiento técnico.Servicio de soporte técnico	<u>En treinta y seis (36) pagos mensuales iguales correspondiente al monto total del contrato de la prestación accesorio.</u>

- Prestación principal y Prestación accesorio: En forma mensual, en partes iguales, y será contabilizado empezando al mes de la firma del acta de inicio y a conformidad de la implementación del servicio.

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.

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

Los plazos de ejecución del presente contrato son los siguientes:

Prestación Principal

Descripción	Plazo máximo
Entrega de los componentes, implementación de la solución, interconexión y pruebas.	Sesenta (60) días calendarios, contabilizados al día siguiente de la firma del contrato

Descripción	Plazo máximo
<ul style="list-style-type: none">Servicio de suscripción o central en nube hosteado	treinta y seis (36) meses contabilizados desde la fecha indicada en el acta de inicio del servicio

El plazo de migración de las sedes y locales del BCRP será indicado en el plan de trabajo y se darán en las direcciones indicadas en el cuadro N° 1.

El BCRP se encargará de realizar el etiquetado del inventario de los equipos requeridos en la Oficina Principal. El contratista asumirá los costos del traslado para la instalación de los equipos en Lima.

CLÁUSULA SEXTA: PRESTACIONES ACCESORIAS¹²

Las prestaciones accesorias tienen por objeto lo siguiente:

¹² De conformidad con la Directiva sobre prestaciones accesorias, los contratos relativos al cumplimiento de la(s) prestación(es) principal(es) y de la(s) prestación(es) accesorio(s), pueden estar contenidos en uno o dos documentos. En el supuesto que ambas prestaciones estén contenidas en un mismo documento, estas deben estar claramente diferenciadas, debiendo indicarse entre otros aspectos, el precio y plazo de cada prestación.

- Servicio de mantenimiento correctivo y requerimiento técnico.
- Servicio de soporte técnico.

El monto de las prestaciones accesorias asciende a S/ (...), que incluye todos los impuestos de Ley.

El plazo de ejecución de las prestaciones accesorias es el siguiente:

- Prestación accesorio

Descripción	Plazo máximo
<ul style="list-style-type: none">• Servicio de mantenimiento correctivo y requerimiento técnico.• Servicio de soporte técnico	treinta y seis (36) meses contabilizados desde la fecha indicada en el acta de inicio del servicio

CLÁUSULA SÉTIMA: 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 OCTAVA: GARANTÍAS

EL CONTRATISTA entregó al perfeccionamiento del contrato la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de LA ENTIDAD, por los conceptos, montos y vigencias siguientes:

- De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la [INDICAR EL TIPO DE GARANTÍA PRESENTADA] N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE]. Monto que es equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original, la misma que debe mantenerse vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación.

Importante

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

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

En el caso que corresponda, consignar lo siguiente:

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

Importante

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

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

Importante

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

CLÁUSULA NOVENA: 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 DÉCIMA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por [CONSIGNAR EL ÁREA O UNIDAD ORGÁNICA QUE OTORGARÁ LA CONFORMIDAD] en el plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción.

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

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

CLÁUSULA UNDÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

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

CLÁUSULA DUODÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PENALIDADES

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

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

Donde:

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

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

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

Otras penalidades:

Durante la vigencia del servicio contratado, en caso el contratista incumpla con las atenciones específicas establecidas en el SLA del numeral 5.7.3, será aplicado las siguientes otras penalidades:

Nº	Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	<p>Por incumplimiento de las atenciones específicas establecidas en el SLA del literal "b" numeral 5.7.3</p> <p>Muy Urgente (numeral 5.7.3 literal "b")</p> <p>Urgente (numeral 5.7.3 literal "b")</p> <p>Normal (numeral 5.7.3 literal "b"))</p> <p>Nota: Toda modificación y cambio aceptado referidos a los plazos establecidos en el numeral 5.7.3 literal "b")) serán actualizados en el presente cuadro.</p>	<p>El Banco aplicará un descuento por cada incumplimiento establecido en el SLA. La penalidad por cada retraso será según:</p> <p>Muy Urgente: de un décimo (1/10) de la UIT</p> <p>Urgente: de un quinceavo (1/15) de la UIT</p> <p>Normal: de un veinteavo (1/20) de la UIT</p> <p>El descuento se aplicará al pago pendiente más inmediato que tenga el Contratista o del monto de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.</p>	<p>Informe emitido por el funcionario responsable del área usuaria (Departamento de Servicio y Atención al Usuario).</p>

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: ANTICORRUPCIÓN

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS¹³

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

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

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

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

¹³ De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).

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

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

“LA ENTIDAD”

“EL CONTRATISTA”

Importante

Este documento puede firmarse digitalmente si ambas partes cuentan con firma digital, según la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales¹⁴.

¹⁴ 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° CP 0004-2024-BCRPLIM

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 ¹⁵	Sí	No	
Correo electrónico :			

Autorización de notificación por correo electrónico:

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

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de reducción de la oferta económica.
3. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
4. Solicitud para presentar los documentos para perfeccionar el contrato, según orden de prelación, de conformidad con lo previsto en el artículo 141 del Reglamento.
5. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
6. Notificación de la orden de servicios¹⁶

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.

¹⁵ 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.

¹⁶ 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° CP 0004-2024-BCRPLIM

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 ¹⁷		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado 2				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁸		Sí	No	
Correo electrónico :				

Datos del consorciado ...				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE ¹⁹		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.

¹⁷ 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.

¹⁸ Ibídem.

¹⁹ 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 servicios²⁰

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.

²⁰ 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° CP 0004-2024-BCRPLIM
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° CP 0004-2024-BCRPLIM

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 central telefónica en nube con interoperabilidad a la plataforma de Microsoft Teams y a la red de telefonía pública (PSTN) para el servicio de voz, de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° CP 0004-2024-BCRPLIM
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 de acuerdo con los siguientes plazos:

Prestación Principal

Descripción	Plazo máximo
Entrega de los componentes, implementación de la solución, interconexión y pruebas.	Sesenta (60) días calendarios, contabilizados al día siguiente de la firma del contrato

Descripción	Plazo máximo
<ul style="list-style-type: none">Servicio de suscripción o central en nube hosteado	treinta y seis (36) meses contabilizados desde la fecha indicada en el acta de inicio del servicio

- Prestación accesorio

Descripción	Plazo máximo
<ul style="list-style-type: none">Servicio de mantenimiento correctivo y requerimiento técnico.Servicio de soporte técnico	treinta y seis (36) meses contabilizados desde la fecha indicada en el acta de inicio del servicio

El plazo de migración de las sedes y locales del BCRP será indicado en el plan de trabajo y se darán en las direcciones indicadas en el cuadro N° 1.

El BCRP se encargará de realizar el etiquetado del inventario de los equipos requeridos en la Oficina Principal. El contratista asumirá los costos del traslado para la instalación de los equipos en Lima.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

ANEXO N° 5

PROMESA DE CONSORCIO

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

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° CP 0004-2024-BCRPLIM

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° CP 0004-2024-BCRPLIM**.

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] [%]²¹

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [%]²²

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%²³

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

²² Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

²³ Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

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

Importante

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

ANEXO N° 6

PRECIO DE LA OFERTA

Señores

COMITÉ DE SELECCIÓN

CONCURSO PÚBLICO N° CP 0004-2024-BCRPLIM

Presente.-

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

CONCEPTO: SERVICIO DE CENTRAL TELEFÓNICA EN NUBE CON INTEROPERABILIDAD A LA PLATAFORMA DE MICROSOFT TEAMS Y A LA RED DE TELEFONÍA PÚBLICA (PSTN) PARA EL SERVICIO DE VOZ	PRECIO TOTAL SOLES
Prestación principal: <ul style="list-style-type: none">Entrega de los componentes, implementación de la solución, interconexión y pruebas.Servicio de suscripción o central en nube hospedado	S/ (...)
Prestación accesorio: <ul style="list-style-type: none">Servicio de mantenimiento correctivo y requerimiento técnico.Servicio de soporte técnico	S/ (...)
TOTAL	S/ (...)

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

*Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN].**
- El postor debe detallar en el precio de su oferta, el monto correspondiente a la prestación principal y las prestaciones accesorias*

ANEXO N° 7

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° CP 0004-2024-BCRPLIM
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 ²⁴	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁵	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁶ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁷	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁸	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁹
1										
2										
3										
4										

²⁴ 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.

²⁵ 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.

²⁶ 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”*.

²⁷ Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

²⁸ 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.

²⁹ Consignar en la moneda establecida en las bases.

Nº	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	Nº CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP ²⁴	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO ²⁵	EXPERIENCIA PROVENIENTE ²⁶ DE:	MONEDA	IMPORTE ²⁷	TIPO DE CAMBIO VENTA ²⁸	MONTO FACTURADO ACUMULADO ²⁹
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° CP 0004-2024-BCRPLIM
Presente.-

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

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

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

Importante

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

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

ANEXO N° 9

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

(DOCUMENTO A PRESENTAR EN EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO)

Señores
COMITÉ DE SELECCIÓN
CONCURSO PÚBLICO N° CP 0004-2024-BCRPLIM
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.