

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

ADJUDICACIÓN DIRECTA PÚBLICA N° 0016-2008  
PRIMERA CONVOCATORIA

SERVICIO DE ALQUILER CENTRAL TELEFONICA IVR

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

ADJUDICACIÓN DIRECTA PÚBLICA N° 0016-2008  
PRIMERA CONVOCATORIA

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1 ENTIDAD CONVOCANTE

Nombre : BANCO DE LA NACION  
RUC N° : 20100030595

1.2 DOMICILIO LEGAL

AV. REPUBLICA DE PANAMA 3664 SAN ISIDRO

1.3 OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El presente proceso de selección tiene por objeto la contratación del Servicio de Alquiler de Central Telefónica IVR.

1.4 VALOR REFERENCIAL

El valor referencial asciende a *S/. 233,796.16 NUEVOS SOLES (DOSCIENTOS TREINTA Y TRES MIL SETECIENTOS NOVENTISEIS Y 16/100 NUEVOS SOLES* incluido los impuestos de Ley y cualquier otro concepto que incida en el costo total del *servicio*. El valor referencial ha sido calculado al mes de MAYO DEL 2008.

Los límites máximos y mínimos del valor referencial total ascienden a:

70 % del Valor Referencial	Valor Referencial	110% del Valor Referencial
<i>CIENTO SESETENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y SIETE Y 31/100 NUEVOS SOLES S/. 163,657.31</i>	<i>DOSCIENTOS TREINTA Y TRES MIL SETECIENTOS NOVENTISEIS Y 16/100 NUEVOS SOLES S/. 233,796.16</i>	<i>DOSCIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL CIENTO SETENTICINCO Y 78/100 NUEVOS SOLES S/. 257,175.78</i>

Las propuestas que excedan en más del diez por ciento (10%) el valor Referencial y aquellas que fueren inferiores al setenta por ciento (70%) serán devueltas por el Comité Especial teniéndolas por no presentadas. Para otorgar la Buena Pro a propuestas que superen el valor referencial, hasta el límite antes establecido, se deberá contar con la asignación suficiente de recursos y la aprobación del Titular del Pliego, quedando suspendido el otorgamiento de la Buena Pro, en tanto no se cumpla con este requisito.

1.5 FUENTE DE FINANCIAMIENTO

RECURSOS PROPIOS

1.6 SISTEMA DE CONTRATACION

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

1.7 MODALIDAD DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

DE LA ENTIDAD

**1.8 ALCANCES DEL REQUERIMIENTO**

El requerimiento está definido en el Capítulo IV de las presentes Bases.

**1.9 BASE LEGAL**

- Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional del Presupuesto.
- *LEY N° 21242 LEY DE PRESUPUESTO DEL SECTOR PUBLICO PARA EL AÑO FISCAL 2008*
- Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 083-2004-PCM, y sus modificatorias.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 084-2004-PCM, y sus modificatorias.
- 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.
- Ley N° 27633, Ley de Promoción Temporal del Desarrollo Productivo Nacional.
- *DIRECTIVA DE GESTION Y PROCESO PRESUPUESTARIO DE LAS EMPRESAS BAJO EL AMBITO DE FONAFE APROBADA MEDIANTE ACUERDO DE DIRECTORIO N° 003-2005/018-FONAFE.*

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

**CAPITULO II**

**ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN**

**2.1 CRONOGRAMA DEL PROCESO DE SELECCIÓN**

- Convocatoria 15-08-2008
- Registro de participantes Del 18-08-2008 al 28-08-2008
- Formulación de consultas y observaciones Del 18-08-2008 al 21-08-2008
- Absolución de consultas y observaciones 25-08-2008
- Integración de Bases 26-08-2008
- Presentación de Propuestas 01-09-2008
- SEXTO PISO BANCO DE LA NACION AV. REPUBLICA DE PANAMA 3664 SAN ISIDRO 11;30 AM
- Evaluación de Propuestas: 02-09-2008 al 05-09-2008
- Otorgamiento de la Buena Pro (A través del SEACE) 06-09-2008 11:30AM SEXTO PISO AV. REPUBLICA DE PANAMA 3664 SAN ISIDRO.
- 

**2.2 CONVOCATORIA**

Se efectuará de conformidad con lo señalado en el Artículo 104° del Reglamento, en la fecha señalada en el cronograma.

**2.3 REGISTRO DE PARTICIPANTES Y ENTREGA DE BASES**

El registro de participantes se efectuará desde el día siguiente de la convocatoria y hasta un (01) día después de haber quedado

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

integradas las Bases. En el caso de propuestas presentadas por un consorcio, bastará que se registre uno de sus integrantes, de conformidad con el Artículo 107° del Reglamento.

El registro de los participantes se realizará en DPTO. LOGISTICA-DIV. SERVICIOS-SECCION ADMINISTRACION DE CONTRATOS, SITO AV. REPUBLICA DE PANAMA 3664 4TO. PISO SAN ISIDRO, en las fechas señaladas en el cronograma, en el horario de 09:00 a 17:00. horas, previo pago de la suma *S/20.00.00 ( VEINTE Y 00/100 Nuevos Soles)* por derecho de participación.

Al registrarse, el participante deberá señalar la siguiente información: Nombres y apellidos (persona natural), DNI, razón social (persona jurídica), número de RUC, domicilio legal, teléfono. **(Formato 1)**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 108° del Reglamento, la persona natural o jurídica que desee ser notificada electrónicamente, deberá consignar una dirección de correo electrónico y mantenerla activa, a efecto de las notificaciones que, conforme a lo previsto en el Reglamento, deban realizarse.

**2.4 FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES**

Las consultas y observaciones a las Bases serán presentadas por un periodo de tres (03) días hábiles, contados desde el día siguiente de la convocatoria, de conformidad con lo establecido en el artículo 111° del Reglamento.

Se presentarán por escrito, debidamente fundamentadas, ante la ventanilla de Mesa de Partes de la SECCION ADMINISTRACION DE CONTRATOS, en las fechas señaladas en el cronograma, en el horario de 09:00 horas a 17:00 horas, debiendo estar dirigidas al Presidente del Comité Especial de la **ADJUDICACIÓN DIRECTA PÚBLICA N° 0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA** pudiendo acompañar opcionalmente un disquete conteniendo las consultas y/u observaciones.

**MUY IMPORTANTE**, no se absolverán consultas y observaciones a las Bases que se presenten extemporáneamente o que sean formuladas por quienes no se han registrado como participantes.

**2.5 ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES A LAS BASES**

La decisión que tome el Comité Especial, con relación a las consultas y observaciones presentadas constará en el pliego absolutorio que se notificará a través del SEACE, en la sede de la Entidad y a los correos electrónicos de los participantes que así lo hubieran solicitado (Formato N° 01), de conformidad con lo establecido en el Artículo 111° del Reglamento, en la fecha señalada en el cronograma del proceso de selección.

La absolución de consultas y observaciones que se formulen al contenido de las Bases, se considerarán como parte integrante de ésta y del Contrato.

**ELEVACIÓN DE OBSERVACIONES AL CONSUCODE**

Los observantes tienen la opción de solicitar que las bases y los actuados del proceso sean elevados al CONSUCODE, dentro de los tres (3) días siguientes al vencimiento del término para absolverlas. Dicha opción no sólo se originará cuando las

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

observaciones formuladas no sean acogidas por el Comité Especial, sino, además, cuando el mismo observante considere que el acogimiento declarado continúa siendo contrario a lo dispuesto por el Artículo 25° de la Ley, cualquier otra disposición de la normativa sobre contrataciones y adquisiciones del Estado u otras normas complementarias o conexas que tengan relación con el proceso de selección.

Igualmente, cualquier otro participante que se hubiere registrado como tal con anterioridad a la etapa de formulación de consultas y/u observaciones, tendrá la opción de solicitar la elevación de las Bases al CONSUCODE cuando habiendo sido acogidas las observaciones formuladas por los observantes, considere que la decisión adoptada por el Comité Especial es contraria a lo dispuesto por el Artículo 25° de la Ley, cualquier otra disposición de la normativa sobre contrataciones y adquisiciones del Estado u otras normas complementarias o conexas que tengan relación con el proceso de selección.

El Comité Especial incluirá en el pliego de absolución de observaciones, el requerimiento de pago de la tasa por concepto de remisión de actuados.

El participante presentará al Comité Especial el comprobante de pago, *voucher* o papeleta de depósito correspondiente al pago de la tasa prevista en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de CONSUCODE.

**2.6 MEDIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIÓN**

Los participantes que soliciten ser notificados electrónicamente, deberán consignar una dirección de correo electrónico y mantenerla activa, a efectos de las notificaciones a que hubiere lugar.

**2.7 INTEGRACION DE LAS BASES**

El Comité Especial integrará las Bases como reglas definitivas del presente proceso de selección, una vez absueltas todas las consultas y/u observaciones, o si las mismas no se han presentado, no pudiendo ser cuestionadas en ninguna otra vía, ni modificadas por autoridades administrativas alguna.

Las Bases Integradas, de ser el caso, deberán contener los cambios producidos como consecuencia de las consultas y observaciones formuladas y aceptadas o acogidas por el Comité Especial.

Corresponde al Comité Especial, bajo responsabilidad, integrar las Bases y publicarlas en el SEACE, conforme lo establecen los Artículos 117° y 118° del Reglamento.

**2.8 ACTO PÚBLICO DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS**

Las propuestas se presentarán en acto público, en el SEXTO PISO DEL BANCO DE LA NACION AV. REPUBLICA DE PANAMA 3664 SAN ISIDRO., en la fecha y hora señalada en el cronograma. El acto público se realizará con la participación de Notario Público Las personas naturales podrán concurrir personalmente o a través de su representante debidamente acreditado ante el Comité Especial, mediante carta poder simple (**Formato N° 01**). Las personas

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

jurídicas lo harán por medio de su representante legal o apoderado acreditado también con carta poder simple (Formato N° 01).

Las propuestas se presentarán en dos sobres cerrados y estarán dirigidas al Comité Especial de la **ADJUDICACIÓN DIRECTA PÚBLICA N° 0016-2008-BN**, conforme al siguiente detalle:

**Señores**

***BANCO D ELA NACION***

**Att.: Comité Especial**

**ADJUDICACIÓN DIRECTA PÚBLICA N° 0016-2008-BN**

**SERVICIO ALQUILER DE CENTRAL TELEFONICA IVR**

SOBRE N° 1: PROPUESTA TÉCNICA

NOMBRE / RAZON SOCIAL DEL POSTOR

**Señores**

***NOMBRE DE LA ENTIDAD***

**Att.: Comité Especial**

**ADJUDICACIÓN DIRECTA PÚBLICA N° 0016-2008-BN**

**SERVICIO ALQUILER DE CENTRAL TELEFONICA IVR**

SOBRE N° 02: PROPUESTA ECONÓMICA

NOMBRE / RAZON SOCIAL DEL POSTOR

Todos los documentos que contengan información esencial de las propuestas se presentarán en idioma castellano o, en su defecto, acompañados de traducción oficial, salvo el caso de la información técnica complementaria contenida en folletos, instructivos, catálogos o similares, que podrá ser presentada en el idioma original. El postor será responsable de la exactitud y veracidad de dichos documentos.

Los formatos podrán ser llenados por cualquier medio, incluyendo el manual, debiendo llevar el sello y la rúbrica del postor o su representante legal o mandatario designado para dicho fin.

El acto público de presentación de propuestas se iniciará cuando el Comité Especial empiece a llamar a los postores en el orden en que se registraron como participantes, para que entreguen los sobres conteniendo ambas propuestas. Si al momento de ser llamado, el postor no se encontrase presente, se le tendrá por desistido de participar en el proceso. Si algún postor es omitido, podrá acreditarse con la presentación del comprobante de pago de su registro como participante.

Los integrantes de un consorcio no podrán presentar propuestas individuales ni conformar más de un consorcio.

Después de recibidas las propuestas, el Comité Especial procederá a la apertura de los sobres que contienen la propuesta

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

técnica de cada postor y verificará que los documentos presentados por cada postor sean los solicitados por las Bases. De no ser así, el Comité Especial, devolverá los documentos al postor, salvo que éste exprese su disconformidad, en cuyo caso, se anotará tal circunstancia en el acta y el Notario mantendrá la propuesta en su poder hasta el momento que el postor formule apelación. Si se formula apelación, se estará a lo que finalmente se resuelva al respecto.

De presentarse situaciones de subsanación de la propuesta técnica, se procederá de acuerdo al Artículo 125° del Reglamento.

Después de abierto cada sobre que contiene la propuesta técnica, el Notario procederá a sellar y firmar cada hoja de todos los documentos originales de cada propuesta técnica. Luego procederá a colocar los sobres cerrados que contienen las propuestas económicas, dentro de uno o más sobres, los que serán debidamente sellados y firmados por el Notario, por los miembros del Comité Especial y por los postores que deseen hacerlo, conservándolos hasta la fecha en que el Comité Especial, en acto público, comunique verbalmente a los postores el resultado de la evaluación de las propuestas técnicas.

Al terminar el acto público se levantará un acta, la cual será suscrita por el Notario Público por todos los miembros del Comité Especial y por los postores que deseen hacerlo.

#### **2.8.1. Contenido de las Propuestas**

Se presentarán en un (1) original y copia, debidamente foliadas, selladas y visadas por el representante de la empresa

##### **Documentación de presentación obligatoria:**

- a) Copia simple de la Constancia vigente de inscripción en el Registro Nacional de Proveedores: Capítulo Servicios.
- b) Carta de presentación y Declaración Jurada de datos del postor.  
Cuando se trate de Consorcio, esta declaración jurada será presentada por cada uno de los consorciados - **Anexo N° 01.**
- c) Declaración Jurada en la que el postor declare que su oferta cumple los Requerimientos Técnicos Mínimos contenidos en el Capítulo IV de las Bases - **Anexo N° 02.**
- d) Declaración Jurada del postor de acuerdo al Artículo 76° del Reglamento de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado - **Anexo N° 03.**
- e) Promesa Formal de Consorcio, de ser el caso, según lo dispuesto en la Directiva N° 003-2003-CONSUCODE/PRE, aprobada con la Resolución N° 063-2003-CONSUCODE/PRE (Artículo 37° de la Ley), según **Anexo N° 04.**
- F) Curriculum Vitae del personal asignado al servicio, firmado por los mismos y por el representante del postor, debidamente documentado con certificados o constancias de trabajo por servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria.

En caso que la empresa postora emita constancias de trabajo a su personal, se deberá adjuntar adicionalmente una Declaración Jurada, precisando la veracidad de las mismas.

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

No es subsanable la falta de presentación de alguno de los documentos antes señalados, por lo que de no presentarse todos ellos se descalificará la propuesta del postor.

**Documentación de presentación facultativa:**

- a) Declaración jurada de ser pequeña o microempresa, según **Anexo N° 05**.
- b) Declaración jurada de *servicios prestados* en territorio nacional, en aplicación de la Ley N° 27633, según **Anexo N° 06**.

**I. Para los Factores Referidos al Postor**  
**Experiencia del postor**

El postor acreditará su experiencia en la especialidad presentando copias simples y legibles relacionadas al servicio de igual o similares características a las solicitadas en los Términos de Referencia de: a) Contratos u órdenes de servicios con sus respectivas conformidades de culminación de la prestación o b) comprobantes de pago o facturas en donde conste expresamente la prestación del servicio, con una antigüedad no mayor de cinco (5) años a la fecha de presentación de propuestas (máximo 10 servicios)

Los contratos y sus respectivas addendas acompañadas de su respectiva conformidad de culminación de la prestación del servicio para cada uno, serán considerados como un servicio diferente al que corresponda al contrato complementario que deberá también estar acompañado de su respectiva conformidad de culminación de la prestación del servicio. Es decir, el contrato y sus addendas constituyen un mismo servicio y el contrato complementario suscrito constituye otro servicio.

Los referidos documentos deberán acreditar un máximo de diez (10) relaciones contractuales en cada caso, de exceder el número de relaciones contractuales, serán tomadas en cuenta solamente los diez (10) primeros en orden de foliación de las propuestas.

Cuando los miembros de un consorcio se hubieran comprometido a ejecutar conjuntamente la prestación objeto de la convocatoria, la evolución de la experiencia del postor demandará que primero, se calcule la facturación de cada miembro del consorcio, a misma que resultará de aplicar a los montos facturados, su porcentaje de participación en la ejecución del objeto materia de la convocatoria, para luego sumar los resultados correspondientes a cada miembro.

**II. Para los Factores Referidos al Personal Propuesto**

Se precisa que sólo se evaluará al personal que cumpla con lo mínimo del perfil requerido en las Bases.

El Banco de la Nación, se reserva el derecho de verificar cualquier información presentada por los postores, y en caso de no encontrarla conforme será causal de descalificación del postor

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

**A) Experiencia Supervisor**

Una (01) supervisora, que cuente con tres (3) años de experiencia, en trabajos por servicios iguales o similares objeto de la convocatoria.

**B) Personal Técnico**

Tres (03) técnicos con tres años de experiencia, en trabajos por servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria.

**III. Para los Factores Referidos al Objeto de la Convocatoria**

Las mejoras deberán cumplir las siguientes condiciones:

Están referidas al Objeto de la convocatoria  
No implican costos adicionales para el Banco;  
No implican para el Banco gastos de mano de obra ni de repuestos

Ofrecer mayores líneas de entrada  
Ofrecer mayores cursos de capacitación al personal que utilice el sistema IVR con multilinguaje  
Ofrece tiempo de entrega menor a treinta días

**SOBRE N° 2 - PROPUESTA ECONOMICA:**

El Sobre N° 2 deberá contener el valor total de la oferta económica, en nuevos soles<sup>1</sup>, incluidos todos los tributos, seguros, transportes, inspecciones, costos laborales, conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro costo que pueda tener incidencia sobre el costo del *servicio* a *contratar*. Por lo tanto, la Entidad no reconocerá pago adicional de ninguna naturaleza. **Anexo N° 07.**

El monto total de la propuesta económica y los subtotales deberán ser expresados hasta con dos decimales.

**2.9. EVALUACIÓN DE PROPUESTAS**

La evaluación de propuestas se realizará en dos (02) etapas: La evaluación técnica y la evaluación económica.

Los máximos puntajes asignados a las propuestas son las siguientes:

Propuesta Técnica	: 100 puntos
Propuesta Económica	: 100 puntos

**2.9.1 Evaluación Técnica**

Se verificará que la propuesta técnica cumpla con los requerimientos técnicos mínimos contenidos en el **Capítulo IV** de las presentes Bases. Las propuestas que no cumplan dichos requerimientos no serán admitidas.

Sólo a aquellas propuestas admitidas, el Comité Especial les aplicará los factores de evaluación previstos en las Bases y

---

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

asignará los puntajes correspondientes, conforme a los criterios establecidos para cada factor.

Las propuestas técnicas que no alcancen el puntaje mínimo de ochenta (80) puntos, serán descalificadas en esta etapa y no accederán a la evaluación económica.

### 2.9.2 Evaluación Económica

Si la propuesta económica excede en más del 10% o es menor al 70% del valor referencial, se tendrá por no presentada.

La evaluación económica consistirá en asignar el puntaje máximo establecido a la propuesta económica de menor monto. Al resto de propuestas se les asignará puntaje inversamente proporcional, según la siguiente fórmula:

$$P_i = \frac{O_m \times PMPE}{O_i}$$

Donde:

i = Propuesta  
P<sub>i</sub> = Puntaje de la propuesta económica i  
O<sub>i</sub> = Propuesta Económica i  
O<sub>m</sub> = Propuesta Económica de monto o precio más bajo  
PMPE = Puntaje Máximo de la Propuesta Económica

### 2.9.3 Determinación del Puntaje Total

Una vez calificadas las propuestas durante la evaluación técnica y económica se determinará el puntaje total de las mismas.

El puntaje total de las propuestas será el promedio ponderado de ambas evaluaciones, obtenido de la siguiente fórmula:

$$PTP_i = c_1 PT_i + c_2 PE_i$$

Donde:

PTP<sub>i</sub> = Puntaje total del postor i  
PT<sub>i</sub> = Puntaje por evaluación técnica del postor i  
PE<sub>i</sub> = Puntaje por evaluación económica del postor i

c<sub>1</sub> = Coeficiente de ponderación para la evaluación técnica =  
**0.70**

c<sub>2</sub> = Coeficiente de ponderación para la evaluación económica =  
**0.30**

De acuerdo a lo dispuesto por la Ley de Promoción Temporal del Desarrollo Productivo Nacional y sus modificatorias, la bonificación adicional del 20% se aplicará siempre que los postores beneficiados hayan presentado la Declaración Jurada correspondiente.

## 2.10. ACTO PÚBLICO DE OTORGAMIENTO DE LA BUENA PRO

Al inicio del acto público, el Comité Especial hará de conocimiento de los postores, a través de un cuadro comparativo, el puntaje obtenido en las propuestas técnicas y su

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

correspondiente orden de prelación, indicando además las propuestas descalificadas, de ser el caso.

A continuación, el Notario procederá a la entrega al Comité Especial de los sobres que contienen las propuestas económicas. El Comité Especial procederá a la apertura de los sobres que contienen las propuestas económicas de aquellos postores cuyas propuestas técnicas hubieran alcanzado el puntaje técnico mínimo requerido en las Bases.

La evaluación de las propuestas económicas se realizará de conformidad con el procedimiento establecido en las presentes Bases. Las propuestas que excedan en más del diez por ciento (10%) y las que fueren inferiores al setenta por ciento (70%) del valor referencial, serán devueltas por el Comité Especial teniéndolas por no presentadas.

La determinación del puntaje total se hará de conformidad con el artículo 72° del Reglamento. Asimismo, se tendrá en cuenta lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 130° del Reglamento.

El Presidente del Comité Especial anunciará la propuesta ganadora indicando el orden en que han quedado calificados los postores a través del cuadro comparativo.

En el supuesto que dos (02) o más propuestas empatasen, el otorgamiento de la Buena Pro se efectuará observando lo señalado en el Artículo 133° del Reglamento.

Al terminar el acto público se levantará un acta, la cual será suscrita por el Notario Público, por todos los miembros del Comité Especial y por los postores que deseen hacerlo.

El otorgamiento de la Buena Pro, se presumirá notificado a todos los postores en la misma fecha, oportunidad en la que se entregará a los postores copia del acta y el cuadro comparativo detallando los resultados en cada factor de evaluación, sin perjuicio de que se publiquen en el SEACE. Dicha presunción no admite prueba en contrario.

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

El consentimiento de la Buena Pro se registrará en el SEACE al día siguiente de haber quedado consentido el otorgamiento de la buena pro.

**CAPITULO III**

**INFORMACIÓN ADICIONAL**

**3.1. DE LOS CONTRATOS**

Una vez que quede consentido o administrativamente firme el otorgamiento de la Buena Pro, se procederá conforme a los plazos y procedimientos para suscribir el contrato que se establecen en el artículo 203° del Reglamento.

El contrato será suscrito por la Entidad, a través del funcionario competente o debidamente autorizado, y por el ganador de la Buena Pro, ya sea directamente o por medio de su apoderado, tratándose de persona natural, y tratándose de persona jurídica, a través de su representante legal, de conformidad con lo establecido en el Artículo 198° del Reglamento.

Para suscribir el contrato, el postor ganador de la Buena Pro deberá presentar, además de los documentos previstos en las Bases, los siguientes:

- Constancia vigente de no estar inhabilitado para contratar con el Estado;
- Garantía de fiel cumplimiento y por el monto diferencial de propuesta, de ser el caso, cuya vigencia se extiende hasta la conformidad de la última prestación del servicio;
- Contrato de consorcio con firmas legalizadas de los asociados, de ser el caso.
- Copia de DNI del Representante Legal;
- Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa;
- Copia de la constitución de la empresa y sus modificatorias debidamente actualizado;
- Copia del RUC de la empresa.

**3.2. DE LAS GARANTÍAS**

El único medio de garantía que debe presentar el contratista es la carta fianza, la misma que deberá ser incondicional, solidaria, irrevocable y de realización automática a sólo requerimiento de la Entidad, siempre y cuando haya sido emitida por una empresa autorizada y sujeta al ámbito de la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

**GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO**

Previamente a la firma del contrato, el postor ganador de la buena pro deberá entregar a la Entidad una Carta Fianza, la misma que deberá ser incondicional, solidaria, irrevocable y de realización automática al solo requerimiento de la Entidad, emitida por una empresa autorizada y sujeta al ámbito de la Superintendencia de Banca y Seguros, por una suma equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato. Esta garantía deberá tener vigencia hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo del contratista.

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

**GARANTÍA ADICIONAL POR EL MONTO DIFERENCIAL DE PROPUESTA**

Cuando la propuesta económica fuese inferior al valor referencial en más del diez por ciento (10%) de éste, junto a la garantía de fiel cumplimiento y con idéntico objeto y vigencia, el postor ganador deberá presentar una garantía adicional por un monto equivalente al veinticinco por ciento (25%) de la diferencia entre el valor referencial y la propuesta económica.

**3.3. EJECUCIÓN DE GARANTÍAS**

Las garantías se harán efectivas conforme a las estipulaciones contempladas en el artículo 221° del Reglamento.

**3.4. VIGENCIA DEL CONTRATO**

La vigencia del contrato se extenderá desde el día siguiente de la suscripción del contrato hasta la culminación del mismo.

**3.5. DE LAS PENALIDADES E INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**

La aplicación de penalidades por retraso injustificado en la atención del servicio requerido y las causales para la resolución del contrato, serán aplicadas de conformidad con los Artículos 222° y 225° del Reglamento.

**3.6. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO**

El pago se efectuará en moneda nacional, en forma mensual, previa verificación por parte del área usuaria donde se corrobore que el proveedor ha cumplido con todas las obligaciones requeridas, dentro de los diez días siguientes a la presentación de la factura, la misma que deberá estar acompañada del Acta de Conformidad formulada por parte del Departamento de Operaciones, quien deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los diez (10) días de recibida, a fin de permitir que el pago se realice dentro de los diez (10) días siguientes.

Para la formulación del acta de Conformidad, el contratista al final de la ejecución del trabajo deberá entregar al Departamento de Operaciones un Informe Técnico que detalle los trabajos realizados, así como el acta de Conformidad, mediante la cual se certifique la correcta prestación del servicio.

Durante la vigencia del contrato los precios se mantendrán fijos y no estarán sujetos a reajuste alguno

**DISPOSICIONES FINALES**

El presente proceso se rige por las bases y lo que establece el Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado y su Reglamento, así como por las disposiciones legales vigentes.

**CAPÍTULO IV**

**ALQUILER DE CENTRAL TELEFONICA IVR**

**1. OBJETIVO**

*Continuar con la optimización de los procesos operativos de la División de Canales Remotos y Virtuales, relacionados con la Mesa de Consultas, en la cual se encuentra operativo el Servicio IVR, recepcionando las llamadas de nuestros clientes, brindándonos un menú especial con las opciones que el BN requiera, las que se activan con la voz del usuario a nivel nacional las 24 horas de los 7 días de la semana, el mismo que generará reportes semanales o mensuales , según lo requiera el usuario final. El almacenamiento de la información se realizará en una base de datos. El postor deberá considerar en su propuesta un licenciamiento para las 30 troncales como mínimo.*

**2. CARACTERISTICAS TECNICAS BASICAS**

*En la actualidad, la Mesa de Consultas, se realiza de manera Operativa, cuenta con 08 operadoras telefónicas, una Analista y una Supervisora, todas con equipo Headset; las operadoras están distribuidas en tres turnos de 8 horas cada uno, para tres líneas fijas y dos troncales a la línea 0800 10 700 realizando las siguientes operaciones.*

*a.- Bloqueo de Tarjetas Multired a Nivel nacional; para lo cual es necesario el ingreso a un Aplicativo en Host.*

*b.- Consultas de Servicios Bancarios: Ubicaciones de Agencias, Cuentas de Ahorros (saldos, movimientos), cuentas corrientes, cronograma de pago de remuneraciones y pensiones. Pago de tasas, entre otros.*

*c.- La Mesa de Consultas cuenta con los siguientes números de teléfonos:*

<i>2 telefonos fijos</i>	<i>442-4470/440-5305</i>
<i>Linea gratuita con dos troncales</i>	<i>0800-10700</i>
<i>Central telefónica</i>	<i>211-8830 Anexo 11418 y 11491</i>

*Se requiere continuar con el servicio de IVR que está conectado a la central Alcatel, la cual será capaz de relacionar las llamadas con la data del cliente almacenada en el Host. Esto se hará de acuerdo a la disponibilidad del tiempo de espera el cual será definido por el BN. El servicio brindará la atención a 08 líneas como mínimo. El sistema hará posible la integración de la llamada telefónica con la información contenida en los sistemas del BN permitiendo que la atención de la información contenida en los sistemas del BN permitiendo que la atención de la información contenida en los sistemas del BN permitiendo que la atención de llamadas se realice de acuerdo al perfil y necesidad de quien realice la llamada.*

*Características técnicas:*

*1. Funciones del IVR*

*a Bloqueo de tarjetas, a la fecha se procesan en promedio 2200*

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

llamadas mensuales por solicitud de bloqueo de 1 minuto de duración en promedio.

b. Consulta de saldos y movimientos a la fecha se realizan 66,000 llamadas en promedio, con duración de 1 a 3 minutos aproximadamente.

c. Consulta de cronograma de pagos de remuneraciones, el postor se encargará de la carga mensual de los cronogramas de pagos para las remuneraciones, activos y pensionistas con un tiempo de respuesta máximo de 60 segundos.

d.- Consulta de cronograma de pagos ONP, el postor se encargará de realizar la carga mensual de las fechas respectivas del cronograma de pagos de la ONP, con un tiempo de respuesta máximo de 60 segundos. En la actualidad atiende un promedio mensual de 1,800 llamadas.

2. Servicio de ACD con las siguientes características

a. Habilitación de 06 posiciones de agentes de servicios

b. Integración de 6 líneas para recepción de llamadas, incluido el uso de 2 líneas actuales del servicio gratuito 0800

3 Servicios de reportes Estadísticos.

a. Reportes de tráfico de llamadas por Agente de servicios

b. reportes de llamadas atendidas y frustradas

c. Reportes de tiempos de espera por llamada para ser atendida y/o duración de las llamadas.

d. Reporte de grabaciones por bloqueo de tarjetas y/o funciones del IVR

e. Reportes en Línea en modo supervisor sobre el seguimiento de la atención de los agentes de servicio.

f. Todos los reportes serán exportados a hojas de cálculos, procesadores de textos y otros.

Las llamadas que sean atendidas por el agente para el servicio de bloqueo de tarjetas, consultas y reclamos, serán grabadas permitiendo un almacenamiento de las conversaciones del IVR y el agente en formato digital en disco duro o CD (extensión wav)

El postor realizará la creación y modificación de menús de atención y rutinas (aplicativos que interactúen con la Base de Datos HOST y el menú de consultas que genere el postor). Conexión a base de datos para la captura y transformación de Información en un medio audible capaz de ser transmitido vía telefónica y será compatible con cualquier central telefónica.

CAPITULO V

DETALLE DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN

FACTORES DE EVALUACIÓN		PUNTAJE MAXIMO
EVALUACIÓN DE PROPUESTA TÉCNICA		
<b>I. FACTORES REFERIDOS AL POSTOR</b>		<b>40</b>
<b>A. Experiencia del Postor</b>		40
<p>Se calificará el monto facturado acumulado por el postor por la prestación de servicios iguales y/o similares al objeto de la presente convocatoria, durante los cinco (5) últimos años a la fecha de la presentación de la propuesta. Tal experiencia se acreditará con copia simple de los contratos u órdenes de servicios con sus respectivas conformidades de prestación del servicio o comprobantes de pago o facturas con un máximo de diez (10) servicios en cada caso.</p> <p>Se asignará el máximo puntaje al postor que acredite el mayor monto facturado acumulado, a los demás se les asignará el puntaje en forma proporcional</p>		
<b>II. FACTORES REFERIDOS AL PERSONAL PROPUESTO</b>		<b>40</b>
<b>A. Experiencia del Personal</b>		
<p>Se calificará el tiempo de experiencia en la especialidad del personal propuesto, la cual se acreditará con contratos, constancias o certificados de trabajo donde se indique el periodo y duración de las prestaciones ejecutadas en servicios similares a los que son materia de la presente convocatoria, según el siguiente rango:</p> <p><b>Experiencia Supervisor</b></p> <p>Una (01) supervisora, que cuente con tres (3) años de experiencia, en trabajos por servicios iguales o similares objeto de la convocatoria. La asignación de puntajes se basará en el siguiente detalle:</p> <p style="padding-left: 40px;">Más de tres años de experiencia    20 puntos  De 1 a 3 años de experiencia        10 puntos</p> <p><b>Personal Técnico</b></p> <p>Tres (02) técnicos (5 puntos máximo por cada uno) con tres años de experiencia, en trabajos objeto de la convocatoria o en actividades similares. La asignación de puntajes se basará en el siguiente detalle:</p> <p style="padding-left: 40px;">Más de tres años de experiencia    10 puntos  De uno a tres años de experiencia    5 puntos</p> <p>Se tomará en cuenta únicamente el año como número entero sin considerar los meses</p>		20
<b>III. FACTORES REFERIDOS AL OBJETO DE LA CONVOCATORIA</b>		<b>20</b>
<p>Se otorgará el máximo puntaje a la empresa que ofrezca:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayores Líneas de entrada</li> <li>- Mayores cursos de capacitación al personal que utilice el sistema IVR con Multilinguaje</li> <li>- Tiempo de entrega menor a 30 días</li> </ul>		
<b>TOTAL PUNTAJE PROPUESTA TÉCNICA</b>		<b>100</b>

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

FORMATO N° 01

MODELO DE CARTA DE ACREDITACION DEL REPRESENTANTE

Lima, .....

Señores  
COMITÉ ESPECIAL  
ADJUDICACIÓN DIRECTA PÚBLICA N° 0016-2008-BN  
Presente.-

..... (nombre del postor/ Empresa y/o Consorcio), identificada con RUC N° ..... nos dirigimos a ustedes, en relación con la Adjudicación Directa Pública N° 0016-2008-BN, a fin de acreditar a nuestro representante: ..... (nombre del representante) identificado con DNI. N° ..... quien se encuentra en virtud a este documento, debidamente autorizado a realizar todos los actos vinculados al proceso de selección.

.....  
Firma y sello del representante legal  
Nombre / Razón Social del postor

ANEXO N.º 01

CARTA DE PRESENTACIÓN Y DECLARACION JURADA DE DATOS DEL POSTOR

El que se suscribe, ..... (o representante Legal de .....), identificado con DNI N° ....., R.U.C. N° ....., con poder inscrito en la localidad de ..... en la Ficha N° ..... Asiento N° ....., **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información de mi representada se sujeta a la verdad:

Nombre o Razón Social					
Domicilio Legal					
RUC		Teléfono		Fax	

Autorización Municipal

Municipalidad	Nº de Licencia de Funcionamiento	Fecha

Participa en Consorcio

SI	NO	Nombre de las Empresas que participan en Consorcio		
		Empresa N° 1	Empresa N° 2	Empresa N° 3

Lima, .....

.....  
 .....  
**Firma y sello del Representante Legal**  
 Nombre / Razón social del postor

(\*) Cuando se trate de Consorcio, esta declaración jurada será presentada por cada uno de los consorciados.

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

ANEXO N.º 02

DECLARACION JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIO CONVOCADO

Señores  
COMITÉ ESPECIAL  
ADJUDICACIÓN DIRECTA PÚBLICA N° 0016-2008-BN.  
Presente.-

De nuestra consideración:

En calidad de postor, luego de haber examinado los documentos del proceso de la referencia proporcionados por la Entidad .....y conocer todas las condiciones existentes, el suscrito ofrece el servicio de ..... para ....., de conformidad con dichos documentos y de acuerdo con los Requerimientos Técnicos Mínimos y demás condiciones que se indican en el Capítulo IV de las Bases.

En ese sentido, me comprometo a entregar el servicio con las características, en la forma y plazo especificados en las Bases.

Lima, .....

.....  
Firma y sello del representante legal  
Nombre / Razón social del postor

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

ANEXO N.º 03

DECLARACIÓN JURADA  
(ART. 76º DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES  
DEL ESTADO)

Señores  
COMITÉ ESPECIAL  
ADJUDICACIÓN DIRECTA PÚBLICA N° 0016-2008-BN.  
Presente.-

De nuestra consideración:

El que suscribe ..... (o representante legal de .....),  
identificado con DNI N° ....., con RUC N° .....,  
domiciliado en ....., que se  
presenta como postor de la ADJUDICACIÓN DIRECTA PÚBLICA N° .....,  
para la CONTRATACION DEL SERVICIO DE ..... declaro bajo juramento:

- 1.- No tener impedimento para participar en el proceso de selección ni para contratar con el Estado, conforme al Art. 9º TUO de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.
- 2.- Conozco, acepto y me someto a las Bases, condiciones y procedimientos del proceso de selección.
- 3.- Soy responsable de la veracidad de los documentos e información que presento a efectos del presente proceso de selección.
- 4.- Me comprometo a mantener la oferta durante el proceso de selección y a suscribir el contrato, en caso que resulte favorecido con la Buena Pro.
- 5.- Conozco las sanciones contenidas en el TUO de la Ley N° 26850 y su Reglamento, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 084-2004-PCM, así como en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Lima, .....

.....  
Firma y sello del representante legal  
Nombre / Razón social del postor

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

ANEXO N.º 04

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

Señores  
COMITÉ ESPECIAL  
ADJUDICACIÓN DIRECTA PÚBLICA N° 0016-2008-BN  
Presente.-

De nuestra consideración,

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable durante el lapso que dure el proceso de selección, para presentar una propuesta conjunta en la **ADJUDICACIÓN DIRECTA PÚBLICA N° .....**, responsabilizándonos solidariamente por todas las acciones y omisiones que provengan del citado proceso.

Asimismo, en caso de obtener la buena pro, nos comprometemos a formalizar el contrato de consorcio, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.

Designamos al Sr. ...., identificado con D.N.I. N°..... como representante legal común del Consorcio, para efectos de participar en todas las etapas del proceso de selección y formalizar la contratación correspondiente. Adicionalmente, fijamos nuestro domicilio legal común en.....

OBLIGACIONES DE .....: % Participación  
■  
■

OBLIGACIONES DE .....: % Participación  
■  
■

Lima, .....

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

ANEXO N° 05

DECLARACIÓN JURADA DE SER PEQUEÑA O MICROEMPRESA

Señores  
COMITÉ ESPECIAL  
ADJUDICACIÓN DIRECTA PÚBLICA N° 0016-2008-BN.  
Presente.-

Mediante el presente declaramos ante EL BANCO DE LA NACION que nuestra representada es una pequeña / microempresa, en los términos de la Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Pequeña y Microempresa, y sus normas reglamentarias.

Lima, .....

.....  
Firma y sello del representante legal  
Nombre/ Razón Social del postor

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

ANEXO N° 06

DECLARACIÓN JURADA DE SERVICIOS PRESTADOS  
EN TERRITORIO NACIONAL

Señores  
COMITÉ ESPECIAL  
ADJUDICACIÓN DIRECTA PÚBLICA N° 0016-2008-BN.  
Presente.-

Mediante el presente declaramos ante EL BANCO DE LA NACION que nuestra representada elabora los bienes objeto de convocatoria presta los servicios objeto de convocatoria dentro del territorio nacional, en los términos de la Ley N.° 27633, Ley de Promoción Temporal del Desarrollo Productivo Nacional, el Decreto Supremo N.° 003-2001-PCM y demás normas complementarias.

Lima, .....

-----  
Firma y sello del representante legal  
Nombre / Razón Social del postor

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

ANEXO N° 07

CARTA DE PROPUESTA ECONOMICA  
(MODELO)

Señores  
COMITÉ ESPECIAL  
ADJUDICACIÓN DIRECTA PÚBLICA N° 0016-2008-BN  
Presente.-

De nuestra consideración,

A continuación, hacemos de conocimiento que nuestra propuesta económica es la siguiente:

CONCEPTO	PRECIO UNITARIO, TARIFA O PORCENTAJE	PRECIO TOTAL
SERVICIO DE ALQUILER DE CENTRAL TELEFONICA IVR		

El valor referencial incluye todos los tributos, seguros, transportes, inspecciones, costos laborales, conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro costo que pueda tener incidencia sobre el costo del *servicio a contratar*.

Lima, .....

.....  
Firma y sello del representante legal  
Nombre / Razón social del postor

PROFORMA DE CONTRATO

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

**CLAUSULA PRIMERA: OBJETO**

Con fecha ....., el Comité Especial adjudicó la Buena Pro de la **ADJUDICACIÓN DIRECTA PÚBLICA N.º 0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**. para la contratación del servicio de SERVICIO DE ALQUILER DE CENTRAL TELEFONICA IVR, a ....., cuyos detalles, importes unitarios y totales, constan en los documentos integrantes del presente contrato.

**CLAUSULA SEGUNDA: FINALIDAD DEL CONTRATO**

Es finalidad de EL CONTRATO la prestación del servicio de ....., por parte de EL CONTRATISTA, atendiendo a los términos contenidos en las Bases y en la Propuesta Técnica presentada por el CONTRATISTA, las mismas que forman parte integrante de EL CONTRATO.

**CLAUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL**

El monto total del presente contrato asciende a S/. ..... a todo costo, incluido IGV.

Este monto comprende el costo del *servicio*, seguros e impuestos, así como todo aquello que sea necesario para la correcta ejecución de la prestación materia del presente contrato.

**CLAUSULA CUARTA: FORMA DE PAGO**

EL BANCO pagará a EL CONTRATISTA por la prestación del servicio, la suma total de S/. ..... (y...../100 Nuevos Soles) en adelante LA RETRIBUCION, la misma que se efectuará en moneda nacional, mensualmente previa verificación por parte del área usuaria donde se corrobore que el proveedor ha cumplido con todas las obligaciones requeridas, dentro de los diez días siguientes a la presentación de la factura, la misma que deberá estar acompañada del Acta de Conformidad formulada por parte del Departamento de Operaciones, quien deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los diez (10) días de recibida, a fin de permitir que el pago se realice dentro de los diez (10) días siguientes.

Para la formulación del acta de Conformidad, el contratista al final de la ejecución del trabajo deberá entregar al Departamento de Operaciones un Informe Técnico que detalle los trabajos realizados, así como el acta de Conformidad, mediante la cual se certifique la correcta prestación del servicio.

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

Luego de la firma del Acta de Conformidad por el servicio materia del concurso, el Banco procederá a la cancelación de la factura dentro de los diez (10) días útiles siguientes a la emisión de dicha Acta. Para dicho efecto, el postor deberá remitir su factura al Departamento de Operaciones, dependencia usuaria del servicio, a fin de que se inicie el trámite correspondiente.

**EL CONTRATISTA** reconoce que el monto de **LA RETRIBUCION** incluye todos los costos por concepto de honorarios, organización técnica y administrativa, tributos y cualquier otro gasto necesario para la correcta prestación de **EL SERVICIO**.

**CLAUSULA QUINTA: VIGENCIA DEL CONTRATO**

La vigencia del presente contrato se extenderá por (24) meses a partir de..... hasta la conformidad de la recepción de la prestación a cargo de **EL CONTRATISTA**.

**CLAUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO**

El presente contrato está conformado por las bases integradas, la oferta ganadora y los documentos derivados del proceso de selección que establezcan obligaciones para las partes.

**CLAUSULA SETIMA: GARANTIAS**

**EL CONTRATISTA** entrega como Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, la ..... N° ..... incondicional, solidaria, irrevocable y de realización automática, a favor de "El Banco", por S/ ..... (...../100 nuevos soles) equivalente al 10% del valor del contrato, extendida por el ....., vigente hasta el ..... de ..... del ..... (Art. 215° de **EL REGLAMENTO**).

Las MYPES pueden optar, como alternativa a la obligación de presentar la garantía de fiel cumplimiento, por autorizar a El Banco la retención del diez por ciento (10%) del monto total del contrato. La retención de dicho monto se efectuará durante la primera mitad del número de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del contrato, de conformidad con el artículo 21 de la Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa.

De ser el caso, **El CONTRATISTA** entrega como Garantía Adicional por el monto diferencial de la propuesta (de ser el caso), ..... N° ..... incondicional, solidaria, irrevocable y de realización automática, a favor de "El Banco", por S/ ..... (...../100 nuevos soles) equivalente al 25% de la diferencia entre el valor referencial y su propuesta económica, extendida por el Banco ....., vigente hasta el ... de .....del ..... (Art. 216° de **EL REGLAMENTO**).

Dichas garantías deberán estar vigentes durante el plazo de ejecución del presente contrato y hasta la culminación del mismo.

La(s) Carta(s) Fianza(s) tiene(n) como objeto garantizar el cumplimiento del contrato suscrito por "El Contratista", producto de su propuesta presentada el ..... y cubrir el monto de las penalidades.

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

**CLAUSULA OCTAVA: EJECUCION DE GARANTIAS POR FALTA DE RENOVACIÓN**

LA ENTIDAD está facultada para ejecutar las garantías de Fiel Cumplimiento de Contrato y Garantía Adicional por el monto diferencial de propuesta (de ser el caso) cuando EL CONTRATISTA no cumpliera con renovarla(s).

**CLAUSULA NOVENA: CONFORMIDAD DEL SERVICIO**

EL BANCO ejercerá control de la ejecución y cumplimiento de los términos contractuales a través del Departamento de Operaciones, el cual deberá elaborar el Acta de Conformidad respectiva y un Informe Final al culminar EL SERVICIO, el mismo que debe precisar la labor efectuada según el objeto de EL CONTRATO.

Si durante la verificación de EL SERVICIO se produjesen observaciones, se levantará un Acta suscrita por EL BANCO, obligándose EL CONTRATISTA a subsanarlas en un plazo no menor de dos (2) ni mayor de diez (10) días, contados a partir de la suscripción de dicha Acta. La no suscripción del Acta por parte de EL CONTRATISTA no invalida el instrumento.

Si pese al plazo otorgado EL CONTRATISTA no cumplieren a cabalidad con la subsanación, EL BANCO podrá resolver EL CONTRATO, sin perjuicio de aplicar las penalidades que correspondan.

La recepción conforme de la Entidad no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos.

Con el Acta de Conformidad por el servicio materia del concurso, el Banco procederá a la cancelación de la factura dentro de los diez (10) días útiles siguientes a la emisión de dicha Acta. Para dicho efecto, el postor deberá remitir su factura al Departamento de Informática, dependencia usuaria del servicio, a fin de que se inicie el trámite correspondiente.

**CLAUSULA DÉCIMA: DECLARACION 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.

**CLAUSULA DÉCIMO PRIMERA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

La conformidad del servicio por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicio ocultos.

**CLAUSULA DÉCIMO SEGUNDA: DE LAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE EL CONTRATISTA**

EL CONTRATISTA se compromete y se obliga bajo responsabilidad además de cumplir con las obligaciones y/o responsabilidades pactadas en el resto de EL CONTRATO y dispuestas por EL TUO y EL REGLAMENTO, a dar cumplimiento a lo siguiente:

1. Cumplir con las responsabilidades y obligaciones derivadas de EL CONTRATO, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento, de acuerdo a lo señalado por los artículos 293° y siguientes de EL REGLAMENTO.

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

2. Cumplir con funciones señaladas del modo y la forma indicada en las Bases, de manera diligente, asumiendo la total responsabilidad sobre la ejecución de las mismas.
3. Responder por cualquier error u omisión en el cumplimiento de sus obligaciones y/o por los perjuicios que cause a **EL BANCO** en el desarrollo de **EL SERVICIO**, obligándose a subsanar y corregir los defectos que se produzcan. **EL CONTRATISTA** reconoce que todo perjuicio económico causado a **EL BANCO** en la prestación de **EL SERVICIO** que se origine como consecuencia de un hecho imputable a **EL CONTRATISTA**, tales como negligencia en sus funciones y otras acciones u omisiones, serán asumidas por **EL CONTRATISTA**. **EL CONTRATISTA** autoriza a **EL BANCO** para que descuenta del monto de **EL CONTRATO**, los importes respectivos por las causas indicadas anteriormente.
4. **EL CONTRATISTA**, así como todo el personal de éste que este involucrado en la prestación de los servicios a que se refiere le presente contrato, se compromete a guardar absoluta confidencialidad respecto a los documentos entregados por el **BANCO** así como de la información a la que pueda tener acceso en razón del servicio prestado.

**EL CONTRATISTA** declara expresamente que constituye causal de resolución del presente contrato la infidencia de cualquier miembro de su organización por lo que el

**CONTRATISTA** garantiza que ninguno de los profesionales, empleados o trabajadores de su organización revelarán a ningún tercero la información contenida en la documentación que le proporcione el **BANCO** para la ejecución del **SERVICIO**, así como la información que pudiera obtener como consecuencia del mismo.

5. Garantizar **EL SERVICIO** prestado por el plazo de Veinticuatro (24) meses, contados a partir de la conformidad de **EL CONTRATO** por parte de **EL BANCO**, de conformidad con el artículo 51° de **EL TUO**.
6. Proporcionar toda la información necesaria para efectos de lo establecido en el último párrafo de la cláusula tercera y se obliga además a brindar las facilidades a los funcionarios de **EL BANCO** para el seguimiento de **EL SERVICIO**.
7. Presentar su Factura, dentro del plazo establecido para tal efecto por **EL CONTRATO** y supletoriamente por las normas legales pertinentes. Cualquier demora en la presentación será imputable a **EL CONTRATISTA** no generará derecho al reconocimiento de intereses.
8. No transferir parcial ni totalmente sus derechos en **EL CONTRATO** a favor de terceros salvo en casos excepcionales debidamente justificados y con autorización previa por escrito de **EL BANCO**.
9. **EL CONTRATISTA** se obliga a facilitar una adecuada revisión de la prestación de servicios materia del presente contrato, por parte de **EL BANCO**, la Unidad de Auditoría Interna, Sociedad de Auditoría Externa, y así como por parte de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs o la persona que esta designe.
10. Queda expresamente establecido que **EL CONTRATISTA** tendrá total y exclusiva responsabilidad por el pago de todas las obligaciones

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

sociales relacionadas con su personal tales como el pago de remuneraciones, CTS, indemnizaciones, préstamos, leyes sociales y demás derechos y beneficios que le correspondan y en general cualquier contribución, aporte o tributo creado o por crearse que sea aplicable para estos casos, obligándose a mantener a EL BANCO libre de cualquier reclamo por estos conceptos, en tanto dicho personal no tiene ni tendrá ninguna vinculación de orden laboral ni contractual con EL BANCO.

Queda expresamente estipulado que cualquier reclamo, de cualquier naturaleza, dirigido equivocadamente contra EL BANCO será asumido directa y plenamente por EL CONTRATISTA, cualquiera que fuese la decisión que pudiese adoptar la autoridad administrativa, laboral o judicial.

**EL CONTRATISTA** declara bajo responsabilidad que se encuentra hábil para ejercer legalmente **EL SERVICIO** en todo el territorio nacional, así como también declara que se encuentran hábiles las personas a su cargo.

**EL BANCO** se reserva el derecho de iniciar las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de los daños y perjuicios que se irroque por deficiencia en la prestación de **EL SERVICIO** así como para efectuar el cobro de los importes que no fuesen cubiertos con **LA RETRIBUCION** de **EL CONTRATISTA**.

**CLAUSULA DECIMO TERCERA: PENALIDADES POR RETRASO INJUSTIFICADO<sup>2</sup>**

Si **EL CONTRATISTA** incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, **LA ENTIDAD** le aplicará en todos los casos, una penalidad por cada día calendario de atraso, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto contractual *de la prestación parcial en el caso de una ejecución periódica*, en concordancia con el artículo 222° del Reglamento de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado. La penalidad se aplicará automáticamente y se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto}}{F \times \text{Plazo en días}}$$

Donde:

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

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

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad, **LA ENTIDAD** podrá resolver el contrato parcial o totalmente por incumplimiento mediante carta notarial y ejecutar en lo que corresponda la Garantía de Fiel Cumplimiento y Garantía Adicional por el monto diferencial de propuesta (de ser el caso) sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios ulteriores que pueda exigir; asimismo, procederá a comunicar este hecho al Tribunal de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.

Esta penalidad será deducida de cualquiera de sus facturas pendientes o en la liquidación final; o si fuese necesario se cobrará del monto resultante de la ejecución de la garantía de Fiel Cumplimiento y Garantía Adicional por el monto diferencial de la propuesta (de ser el caso).

---

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

La justificación por el retraso se sujeta a lo dispuesto por el Código Civil y demás normas concordantes.

**CLAUSULA DECIMO CUARTA: RESOLUCION DEL CONTRATO**

Cualquiera de las partes podrá resolver el contrato, de conformidad con los artículos 41°, inciso c), y 45° de la Ley, y los artículos 224° y 225° de su Reglamento; de darse el caso, LA ENTIDAD procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 226° del Reglamento de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.

**CLAUSULA DECIMO QUINTA: RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA**

Sin perjuicio de la indemnización por daño ulterior, las sanciones administrativas y pecuniarias aplicadas a EL CONTRATISTA, no lo eximen de cumplir con las demás obligaciones pactadas ni de las responsabilidades civiles y penales a que hubiere lugar.

**CLAUSULA DECIMO SEXTA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO**

En lo no previsto en este contrato, en el Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado y su Reglamento, serán de aplicación las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente y demás normas concordantes.

**CLAUSULA DECIMO SETIMA: ARBITRAJE**

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación del presente contrato, incluidos los que se refieran a su nulidad e invalidez, serán resueltos de manera definitiva e inapelable mediante arbitraje de derecho, de conformidad con lo establecido en la normativa de contrataciones y adquisiciones del Estado.

Facultativamente, cualquiera de las partes podrá someter a conciliación la referida controversia, sin perjuicio de recurrir al arbitraje en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas, según lo señalado en el artículo 272° del Reglamento de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.

Las partes, acuerdan designar un Árbitro Único conforme a lo señalado por el artículo 280 de EL REGLAMENTO.

El Laudo arbitral emitido es vinculante para las partes y pondrá fin al procedimiento de manera definitiva, siendo inapelable ante el Poder Judicial o ante cualquier instancia administrativa.

**CLAUSULA DECIMO OCTAVA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA**

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

**CLAUSULA DECIMO NOVENA: VERACIDAD DE DOMICILIOS**

**Las partes contratantes han declarado sus respectivos domicilios en la parte introductoria del presente contrato. En caso alguna de las partes requiera modificar el domicilio señalado, deberán hacerlo vía notarial; dicha comunicación tendrá validez a partir de las 48 horas de recibida por la otra parte.**

De acuerdo con las Bases, la propuesta técnico económica y las

**BANCO DE LA NACION**  
**0016-2008-BN PRIMERA CONVOCATORIA**

disposiciones del presente contrato, las partes lo firman por  
duplicado en señal de conformidad en la ciudad de ..... al .....

---

**"LA ENTIDAD"**

---

**"EL CONTRATISTA"**