



PERÚ

Ministerio
de Economía y Finanzas

Central de Compras Públicas -
PERÚ COMPRAS



IM-CE-2020-15: Servicio de Emisión de Boletos Aéreos

Reglas del método especial de contratación
Modificación I

I. ASPECTOS GENERALES**1. Generalidades****1.1 Definición del documento**

El presente documento establece las reglas especiales asociadas a las contrataciones a ser realizadas a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco que serán aplicables para la **ENTIDAD** y el **PROVEEDOR** durante su vigencia, en adelante las **REGLAS**.

El **PROVEEDOR** y la **ENTIDAD** se acogen a las disposiciones establecidas en las **REGLAS**.

1.2 Objetivo

Establecer las reglas especiales del procedimiento que conducirán las contrataciones que realizan la **ENTIDAD** y el **PROVEEDOR** a través del Catálogo Electrónico del Servicio de Emisión de Boletos Aéreos, a fin de contribuir en la optimización de las compras públicas y promover mayores niveles de eficiencia y transparencia en el uso adecuado de los recursos públicos, considerando los parámetros y condiciones que se establezcan en las **REGLAS**

1.3 Normatividad aplicable

- Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, Aprobado mediante Decreto Supremo N° 082-2019-EF.
- Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Ley 30424, Ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas.
- Ley 27037, Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía.
- Decreto Legislativo No. 1018, que crea la Central de Compras Públicas - PERÚ COMPRAS.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30225 modificado por Decreto Supremo N° 377-2019-EF, Decreto Supremo 168-2020-EF.
- Decreto Supremo N° 002-2019-JUS, Reglamento de la Ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas.
- Directiva N° 006-2021-PERÚ COMPRAS, Lineamientos para la Implementación y Operación Del Catálogos Electrónico de Acuerdos Marco.
- Directiva No. 007-2017-OSCE/CD. Disposiciones aplicables a los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.
- Directiva No. 007-2018-PERÚ COMPRAS. Directiva para la incorporación de nuevos proveedores en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco vigentes.
- Directiva N° 018-2017-PERÚ COMPRAS, Lineamientos para la incorporación de Fichas – Producto para los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.
- Directiva N° 021-2017-PERÚ COMPRAS, Lineamientos para la Exclusión e Inclusión de los Proveedores Adjudicatarios de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco – Versión 2.0.
- Ley N° 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú.
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decisión N° 619 de la Comunidad Andina.
- Normas complementarias, modificatorias y conexas a las normas anteriores.

1.4 Referencias

- **TUO DE LA LEY:** Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado.
- **REGLAMENTO:** Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- **DIRECTIVA OSCE:** Directiva No. 007-2017-OSCE/CD. Disposiciones aplicables a los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.
- **DIRECTIVA:** Directiva No. 013-2016-PERÚ COMPRAS. Directiva de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.
- **REGLAS:** Las presentes Reglas.
- **CATÁLOGO:** Catálogos Electrónicos del Servicio de Emisión de Boletos Aéreos.
- **PLATAFORMA:** Plataforma de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.
- **SISTEMA:** Portal web en línea de emisión de boletos electrónicos aéreos del proveedor.
- **PERU COMPRAS:** Central de Compras Públicas - PERÚ COMPRAS.
- **RNP:** Registro Nacional de Proveedores.
- **SBS:** Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- **SUNAT:** Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.

1.5 Catálogos Electrónicos

- Catálogo Electrónico del Servicio de Emisión de Boletos Nacionales
- Catálogo Electrónico del Servicio de Emisión de Boletos Internacionales

II. GLOSARIO**2. Glosario****2.1 Ficha-producto (servicio)**

Identificación inequívoca de un único producto y/o servicio respecto de las características definidas en la **PLATAFORMA**, siendo para el presente Catálogo Electrónico la emisión del boleto electrónico por pasajero requerido.

2.2 Entidad

Refiérase a la Entidad pública contratante que se encuentra incluida bajo el ámbito de aplicación de la **LEY** y el **REGLAMENTO**.

- 2.3 Proveedor**
Refiérase al **PROVEEDOR** que luego del resultado de la evaluación de ofertas de un procedimiento de implementación o extensión de vigencia de los **CATÁLOGOS** suscribió el Acuerdo Marco correspondiente y cuenta con el sistema de emisión de boletos electrónicos aéreos operativo.
- 2.4 Administrador**
Los Acuerdos Marco serán Administrados por la Dirección de Acuerdos Marco de **PERÚ COMPRAS**.
- 2.5 Costo total del bien o servicio**
Refiérase al valor o monto resultante que contempla todos los conceptos y aspectos referidos a las características y condiciones del servicio, tales como: i) las emisiones de boletos electrónicos a través del **SISTEMA**, ii) los descuentos ofertados según correspondan iii) la atención de servicios suplementarios o complementarios y, v) otros aplicables de acuerdo a las condiciones del mercado en los que se comercialicen los servicios contenidos en el **CATÁLOGO**.
- 2.6 Boleto Electrónico**
Refiérase al documento generado por el **SISTEMA** que contiene todos los datos asociados al vuelo, que incluyen los datos del pasajero, origen, destino, tramos, fecha, clase, tarifas y/o familias tarifarias, costos, entre otros.
- 2.7 Descuento**
Refiérase al descuento ofertado durante la etapa de presentación de ofertas o como una mejora dentro de la operatividad, aplicado a la tarifa del boleto electrónico emitido a través del **SISTEMA**.
- 2.8 Garantía de Fiel Cumplimiento**
Refiérase a la garantía monetaria que tiene como finalidad salvaguardar el cumplimiento de los términos y condiciones establecidos para el Acuerdo Marco y que permitirá la suscripción automática del mismo en el procedimiento para la implementación e incorporación de proveedores a los **CATÁLOGOS**.
- La garantía de fiel cumplimiento será ejecutada por **PERÚ COMPRAS** en caso el **PROVEEDOR** incumpla lo señalado en el presente documento, las Reglas del Método Especial de Contratación o sea excluido de los **CATÁLOGOS**.
- La garantía de fiel cumplimiento deberá mantenerse durante todo el periodo de vigencia del Acuerdo Marco, pudiendo ser renovada conforme a lo señalado en el procedimiento de la extensión de vigencia del mismo, caso contrario previa solicitud se procederá con su devolución finalizada la vigencia.
- PERÚ COMPRAS**, mediante un comunicado establecerá el procedimiento para la devolución de la garantía de fiel cumplimiento; asimismo, procederá con la devolución de la garantía debiendo verificar para ello que el proveedor no cuente con obligaciones pendientes.
- En caso se encuentre establecida la posibilidad de inclusión del **PROVEEDOR**, éste deberá realizar el depósito de una nueva garantía de fiel cumplimiento como requisito para su solicitud de inclusión a los **CATÁLOGOS**.
- 2.9 Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos**
Refiérase a las categorías de clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos del registro administrado por la **SBS**.
- 2.10 Orden de servicio digitalizada**
Refiérase a la orden de servicio generada por la **ENTIDAD** a través del sistema de gestión administrativa que utiliza, por ejemplo: SIGA, BaaN, SAP u otros, la cual deberá contar como mínimo con:
- i) Certificación de crédito presupuestario y/o previsión presupuestaria para órdenes de compra o servicio cuyo plazo de entrega superan el ejercicio del año fiscal en curso.
 - ii) Firma, postfirma y/o sello del(os) responsable(s) que autorizaron la contratación; la **ENTIDAD** podrá hacer uso de firma(s), postfirma(s) digital(es), de corresponder, de(los) responsable(s) que autorizan la contratación.
 - iii) Número de registro SIAF, en caso la **ENTIDAD** no cuente con SIAF deberá especificar dicha condición bajo responsabilidad.
 - iv) La orden de servicio digitalizada debe contener la información registrada en la orden de compra o servicio electrónica de la **PLATAFORMA**.
- 2.11 Orden de Servicio Electrónica**
Refiérase a la orden de servicio generada por la **PLATAFORMA**, en adelante la **ORDEN DE SERVICIO**, que contiene todas las transacciones realizadas en la semana anterior, producto de las emisiones de boletos electrónicos a través del **SISTEMA**, los descuentos ofertados según correspondan, así como los servicios suplementarios o complementarios atendidos.
- 2.12 Estados generados por el APLICATIVO**
Refiérase a los estados generados por la **PLATAFORMA** para identificar el estado situacional durante el proceso de contratación.
- 2.13 Línea de Crédito**
Refiérase al monto asignado a las Entidades para la emisión de boletos electrónicos, atención de servicios suplementarios, complementarios u otros aplicables al Acuerdo Marco y sus Catálogos Electrónicos, no siendo este revolvable en su ejecución.
- 2.14 Servicios Suplementarios**
Refiérase a los servicios adicionales aplicables a los boletos electrónicos generados a través del(os) Catálogo(s) Electrónico(s).

- 2.15 Servicios Complementarios**
Refiérase a aquellos servicios enfocados directamente a mejorar los servicios derivados de la emisión de boletos electrónicos.
- 2.16 Funcionalidades mínimas exigibles**
Refiérase a aquellas funcionalidades de la plataforma de emisión de boletos aéreos del **PROVEEDOR**, que sean requeridas para que las **ENTIDADES** puedan gestionar la emisión de sus boletos aéreos y el monitoreo correspondiente.
- 2.17 Formulario F1: Solicitud de Acceso**
Es el documento suscrito por el funcionario o servidor a cargo del órgano encargado de las contrataciones y el responsable del Órgano Encargado del Presupuesto de la **ENTIDAD**, mediante el cual se solicitan los accesos para el uso del **SISTEMA** del **PROVEEDOR**, que contiene entre otra información, la asignación del Gestor y la línea de crédito aplicable.
- 2.18 Formulario F2: Solicitud de Actualización de Información**
Documento mediante el cual se actualizan los datos registrados en el Formulario F1, el cual debe ser suscrito por el funcionario o servidor a cargo del órgano encargado de las contrataciones. En caso, se solicite la ampliación de la línea de crédito, deberá ser suscrito, además, por el responsable del Órgano Encargado del Presupuesto de la **ENTIDAD**.

III. EXTENSIÓN DE LA VIGENCIA

3. Extensión de vigencia

Refiérase a las actividades conducentes que lleva a cabo **PERÚ COMPRAS** para la extensión de los **CATÁLOGOS**.

Dicha decisión será comunicada mediante el portal web de **PERÚ COMPRAS** (www.perucompras.gob.pe) y en el portal web del SEACE (www2.seace.gob.pe).

IV. CONDICIONES DEL PROVEEDOR

4. Condiciones del PROVEEDOR

- 4.1 Acceso y uso de contraseña**
El **PROVEEDOR** es responsable de las acciones e inacciones que deriven del uso del usuario y contraseña que permiten el acceso a la **PLATAFORMA** que contiene los **CATÁLOGOS**.
- 4.2 Cumplimiento de su oferta**
El **PROVEEDOR** debe cumplir con su propuesta de conformidad con los costos y condiciones comerciales establecidas.
- 4.3 Compromiso de Integridad y/o anticorrupción**
Con la finalidad de evitar prácticas de corrupción y con la intención de fortalecer los principios éticos y de transparencia en las contrataciones del Estado, el **PROVEEDOR** se compromete a tener y mantener una elevada conducta ética, es decir, se compromete a actuar de manera idónea, honrada, íntegra, proba y con un estricto respeto a la Ley, y a los principios y valores de la contratación pública; asimismo, se compromete a no realizar actos, actuaciones, comportamientos o prácticas corruptivas o prácticas colusorias, entendiéndose como aquellas en las que se ofrece dar, recibir, o solicitar directamente o por interposición persona, cualquier objeto de valor con el fin de influenciar o adoptar acciones en su favor por parte del servidor o funcionario competente; así como aquellas que denoten, sugieran o demuestren que existe un acuerdo entre dos (2) o más partes o entre una (1) de las partes involucradas y uno (1) o varios terceros, realizado con la finalidad de obtener un favorecimiento en la contratación o propósito inadecuado, ilegal o antiético, incluyendo la de influenciar o tratar de influenciar las acciones o decisiones de la otra parte; así como también, declaran que toda la información proporcionada por ellos o por terceros para la suscripción del acuerdo con la **ENTIDAD** responsable ha sido revisada y verificada; acordando libremente que asumirá la responsabilidad y sanciones administrativas a que hubiere lugar por el incumplimiento de la presente cláusula, sin perjuicio de asumir las responsabilidades civiles y/o penales que correspondan. Asimismo, se compromete a denunciar de manera inmediata ante **PERÚ COMPRAS** y entidades competentes, los hechos o actos irregulares que cometan o tenga conocimiento que estén cometiendo o hayan cometido los servidores y funcionarios de **PERÚ COMPRAS** o la **ENTIDAD**, sobre los cuales tenga pruebas o indicios razonables que sustenten su denuncia.
- 4.4 Confidencialidad de la información**
El **PROVEEDOR** está prohibido de:
i) Divulgar aquella información de la **PLATAFORMA** que no sea de acceso público; y/o
ii) Acceder a información no habilitada para su uso en la **PLATAFORMA**.
- 4.5 Remisión de información**
El **PROVEEDOR** se encuentra obligado a proporcionar la información que **PERÚ COMPRAS** requiera, en la forma, plazo y condiciones que ésta señale.
- 4.6 Atención de visitas**
El **PROVEEDOR** debe brindar todas las facilidades necesarias para la atención de visitas que **PERÚ COMPRAS** determine realizar de forma inopinada en el marco de las acciones de revisión de los **CATÁLOGOS**.

4.7 Registro de estado y condición ante la SUNAT

El **PROVEEDOR** debe mantener durante toda la operatividad del **CATÁLOGO** el estado de contribuyente “Activo” y la condición “Habido” en el Registro Único del Contribuyente – RUC administrado por la **SUNAT**; salvo aquellos estados no atribuibles como es el caso de la condición “pendiente”.

4.8 Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos

El **PROVEEDOR** no debe contar con deudas que registren la categoría “pérdida” en ninguna de las categorías de clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos, en el registro administrado por la **SBS** al momento de su verificación por parte de **PERÚ COMPRAS**.

4.9 Declaraciones Tributarias

El **PROVEEDOR** no se encuentre omiso a la presentación de la Declaración Jurada Anual de Renta y de las declaraciones mensuales de IGV y Renta al momento de su verificación por parte de **PERÚ COMPRAS**.

4.10 Medio de comunicación y notificación

El **PROVEEDOR** debe mantener actualizada la dirección de correo electrónico registrada en la **PLATAFORMA**, con la configuración necesaria que garantice la recepción de comunicaciones remitidas por el **ADMINISTRADOR**, toda vez que la comunicación del **ADMINISTRADOR** al **PROVEEDOR** mediante dicho medio se constituye como un mecanismo de notificación por parte de **PERÚ COMPRAS**, siendo responsabilidad del **PROVEEDOR** la revisión diaria de su correo electrónico a fin de tomar conocimiento de las notificaciones efectuadas por **PERÚ COMPRAS**.

El PROVEEDOR deberá remitir inmediatamente el acuse de recibo de la notificación efectuada por PERÚ COMPRAS.

El **PROVEEDOR** debe garantizar el permanente seguimiento de los comunicados que se pudiesen generar como parte de la operatividad de la **PLATAFORMA**, los cuales se entenderán legal y válidamente notificados el mismo día de su publicación en el portal web de **PERÚ COMPRAS** (www.perucompras.gob.pe).

PERÚ COMPRAS, podrá implementar otros mecanismos de comunicación a través de la **PLATAFORMA**, los cuales se considerarán formales y válidos. Dicho mecanismo será aplicable a los **PROVEEDORES** una vez que **PERÚ COMPRAS** publique un comunicado informando la implementación respectiva.

4.11 Requisitos

A fin de realizar contrataciones a través de la **PLATAFORMA** de los **CATÁLOGOS**, El **PROVEEDOR** debe cumplir obligatoriamente los siguientes requisitos:

- Contar con inscripción vigente en el capítulo servicios del Registro Nacional de Proveedores (RNP), asociado al RUC de acuerdo a la naturaleza del **CATÁLOGO**.
- No encontrarse en el registro de proveedores inhabilitados para contratar con el Estado.
- No encontrarse suspendido para contratar con el Estado.
- No tener impedimentos para contratar con el Estado, de acuerdo a lo señalado en la **LEY**.

La **ENTIDAD** debe verificar el cumplimiento de los requisitos precitados por parte del **PROVEEDOR**.

4.12 Calificación del PROVEEDOR.

PERÚ COMPRAS, puede establecer a través de la **PLATAFORMA** un registro, indicadores u otros referentes para la calificación del **PROVEEDOR**.

La referida calificación se llevará a cabo en base al nivel de cumplimiento de las condiciones contractuales u otros aspectos que se consideren pertinentes. El inicio de su aplicación será comunicado a través del portal web de **PERÚ COMPRAS** (www.perucompras.gob.pe).

V. CONDICIONES DE LA ENTIDAD

5. Condiciones de la ENTIDAD

El Titular de la Entidad, o el que haga sus veces, será responsable de disponer el inicio de las acciones pertinentes, de acuerdo con las normas y procedimientos disciplinarios aplicables en los siguientes casos:

- Si durante la operación de los **CATÁLOGOS** se generasen incumplimientos de cualquier índole, como retraso en el otorgamiento de la conformidad, falta de pago o pago extemporáneo, falta al comportamiento ético, u otros relacionados a las reglas establecidas para el **CATÁLOGO**.
- Cuando se apliquen mecanismos de contratación distintos a la contratación efectuada a través del **CATÁLOGO**, para bienes y/o servicios incluidos en éste.

PERÚ COMPRAS, cuando tome conocimiento de los hechos antes referidos, comunicará al Titular de la Entidad, al Órgano de Control Institucional de la Entidad y/o a la Contraloría General de la República, para las acciones que correspondan en el ámbito de su competencia.

En el presente numeral se establecen las responsabilidades aplicables a la **ENTIDAD**, en complemento a lo señalado en la **DIRECTIVA OSCE** y la **DIRECTIVA**.

5.1 Acceso y uso de contraseña

La **ENTIDAD** asume total responsabilidad de las acciones e inacciones derivadas del uso del usuario y contraseña que le permita el acceso a la **PLATAFORMA**, así como el usuario y contraseña remitido por el **PROVEEDOR** para el acceso al **SISTEMA**.

Es obligatorio para usar la **PLATAFORMA**, que el usuario asignado cuente con certificación vigente otorgado por el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado de acuerdo a lo establecido en el **REGLAMENTO**.

PERÚ COMPRAS podrá establecer un mecanismo para evaluar al funcionario o servidor respecto al uso de los Catálogos Electrónicos.

*Al respecto es importante precisar que la **PLATAFORMA** tiene como finalidad atender las necesidades de las **ENTIDADES** no siendo una herramienta para realizar cotizaciones o indagación de precios.*

5.2 Actualización de datos

Es responsabilidad del funcionario encargado del Órgano Encargado de las Contrataciones y del gestor mantener actualizado los datos registrados en la **PLATAFORMA** (Formularios de Acceso (F1) y/o Actualización de Información (F2), entre otros), siendo este un causal de rechazo por parte de **PERÚ COMPRAS** de las solicitudes presentadas.

5.3 Confidencialidad de la información

La **ENTIDAD** está prohibida de: i) divulgar aquella información de la **PLATAFORMA** que no sea de acceso público; y/o ii) acceder a información no habilitada para su uso en el **APLICATIVO**.

5.4 Remisión de información

La **ENTIDAD** debe proporcionar la información que **PERÚ COMPRAS** requiera, en la forma, plazo y condiciones que éste señale.

5.5 Atención de visitas

La **ENTIDAD** debe brindar todas las facilidades necesarias para la atención de visitas que **PERÚ COMPRAS** determine realizar de forma inopinada en el marco de las acciones de revisión de los **CATÁLOGOS**.

5.6 Medio de comunicación y notificación

La **ENTIDAD** debe garantizar el permanente seguimiento de los comunicados que se pudiesen generar como parte de la operatividad de la **PLATAFORMA**, los cuales se entenderán legal y válidamente notificados el mismo día de su publicación en el portal web de **PERÚ COMPRAS** (www.perucompras.gob.pe) o a través de la **PLATAFORMA**.

PERÚ COMPRAS, podrá implementar otros mecanismos de comunicación a través de la **PLATAFORMA**, los cuales se considerarán formales y válidos, dicho mecanismo será aplicable a la **ENTIDAD** una vez que **PERÚ COMPRAS** publique un Comunicado informando la implementación respectiva.

5.7 Revisión de información.

Es responsabilidad de la Entidad revisar las condiciones de cada tipo de tarifa a la que corresponde el boleto adquirido que no estén establecidas en el presente documento, así como de toda información relevante concerniente al proceso de contratación a través de los Catálogos Electrónicos.

5.8 Calificación de la ENTIDAD.

PERÚ COMPRAS, puede establecer a través de la **PLATAFORMA** un registro, indicadores u otros referentes para la calificación de la **ENTIDAD**.

La referida calificación se llevará a cabo en base al nivel de cumplimiento de las condiciones contractuales u otros aspectos que se consideren pertinentes. El inicio de su aplicación será comunicado a través del portal web de **PERÚ COMPRAS** (www.perucompras.gob.pe).

VI. DE LA OFERTA

6. Condiciones de la presentación de oferta

6.1 Moneda

Refiérase a la moneda determinada para el registro del precio unitario base en la **PLATAFORMA**, la cual es en Dólares Estadounidense (USD). Sin perjuicio de ello, las proformas y Órdenes de Servicio estarán expresadas en Soles (PEN) en virtud a la conversión del tipo de cambio señalada en el numeral 7.6.4 de las presentes **REGLAS**.

6.2 Cobertura de atención

El **PROVEEDOR** deberá garantizar la disponibilidad de acceso al **SISTEMA** por parte de las entidades y la disposición en el **SISTEMA** de todas las rutas y horarios disponibles para vuelos comerciales (nacionales e internacionales en caso corresponda y se encuentre operativo en el **CATÁLOGO** correspondiente), habilitados para el público en general.

6.3 Precio del boleto electrónico

Refiérase al precio del **PROVEEDOR** para las rutas y horarios disponibles para vuelos comerciales habilitados para el público en general que incluyen, de ser el caso, los descuentos ofertados y todos los costos asociados.

6.4 Condiciones del servicio

El **PROVEEDOR** deberá garantizar que su oferta deberá cumplir con las disposiciones y/o regulaciones obligatorias aplicables a su emisión y/o uso en el país y fuera de este.

VII. OPERATIVIDAD**7. Reglas especiales de contratación**

La contratación se efectúa a través de la Plataforma Electrónica, con los proveedores que hayan suscrito el Acuerdo Marco respectivo con PERÚ COMPRAS, siempre que estos no se encuentren excluidos o suspendidos. En ese sentido, el ingreso a la plataforma de las aerolíneas que forman parte del Acuerdo Marco de Boletos aéreos para la adquisición de pasajes, se realiza únicamente a través de los enlaces habilitados en la Plataforma Electrónica del Catálogo Electrónico de PERU COMPRAS, por lo que, las Entidades públicas no deben acceder a la plataforma del proveedor por otros medios.

7.1 Aspectos Operativos.**7.1.1 Con relación a los participantes**

- a. El funcionario o servidor a cargo del Órgano Encargado de las Contrataciones de la **ENTIDAD** deberá designar un (01) gestor, el cual será el único nexo con el coordinador del **PROVEEDOR** y con **PERÚ COMPRAS** para tratar las comunicaciones generadas respecto a la operatividad del presente Acuerdo Marco, incluyendo temas relacionados al pago.

Al respecto, para ser propuesto como gestor de la **ENTIDAD**¹ el funcionario o servidor público deberá, previamente, haber aprobado una prueba de conocimientos, la cual tiene como finalidad garantizar que el funcionario asignado tenga pleno conocimiento de las presentes Reglas de Negocio.

- b. El gestor designado será el encargado de realizar:
- Las emisiones de los boletos electrónicos,
 - Las solicitudes de los servicios complementarios y/o suplementarios,
 - La revisión de las Órdenes de Servicio generadas,
 - El registro de los estados de las Órdenes de Servicio del Catálogo Electrónico dentro de los plazos establecidos,
 - La generación de delegados².

La designación del gestor deberá ser formalizada a través de la remisión, del Formulario F1: Solicitud de Acceso o del Formulario F2: Solicitud de Actualización de Información, según corresponda³.

- c. El funcionario o servidor a cargo del órgano encargado de las contrataciones de la **ENTIDAD** será el responsable por todas las acciones realizadas con el usuario de acceso y correo electrónico registrados para el gestor designado.
- d. El **PROVEEDOR** deberá designar un gestor que será el nexo con **PERÚ COMPRAS** - para tratar directamente todos los aspectos vinculados al presente Acuerdo Marco, así como la asignación de un Coordinador principal y secundario para las coordinaciones con la **ENTIDAD**. Esta designación, así como la del personal de atención, será formalizada a través de la remisión del Formulario F3: Formulario de Acreditación para el gestor y los coordinadores del Catálogo Electrónico del **PROVEEDOR**⁴.
- e. El **PROVEEDOR** deberá habilitar el acceso al portal web en línea de emisión de boletos electrónicos, en caso corresponda, para transporte aéreo nacional e internacional – en adelante **SISTEMA** – únicamente a aquel gestor designado por la **ENTIDAD** cuya solicitud haya sido aprobada por **PERÚ COMPRAS**.

7.1.2 Con relación a las comunicaciones.

- a. Todas las comunicaciones - *consultas y solicitudes* - entre el **PROVEEDOR** y **ENTIDAD**, deberán ser formalizadas a través del aplicativo del Catálogo Electrónico del Acuerdo Marco o vía correo electrónico en los casos que la **PLATAFORMA** no lo permita, el cual es administrado por **PERÚ COMPRAS**, independientemente de que se utilicen otros mecanismos. Asimismo, deberán ser absueltas por el **PROVEEDOR** vía el medio solicitado en los plazos ofertados según tipo de comunicación.
- b. El **PROVEEDOR** deberá garantizar la atención de las comunicaciones generadas por la **ENTIDAD** y/o por el pasajero a través de un centro de atención de llamadas - *call center* - de acuerdo con el horario establecido en su oferta.
- c. El **PROVEEDOR** deberá garantizar la asesoría al pasajero dentro de las instalaciones del aeropuerto de embarque - *counter* - a fin de posibilitar la atención de inconvenientes que surjan previos al embarque o posterior al vuelo, de acuerdo con el horario establecido en su oferta.

¹ Procedimiento que se encuentra publicado en el manual del presente Catálogo.

² Persona de apoyo al gestor, el cual sólo tendrá la facultad de emitir boletos electrónicos en el **SISTEMA** del **PROVEEDOR**; quien deberá contar con certificación vigente otorgado por el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado de acuerdo a lo establecido en el **REGLAMENTO**, bajo responsabilidad de la **ENTIDAD**.

³ Ambos formularios se encuentran disponibles en el módulo de la **PLATAFORMA**, cuyo procedimiento de remisión se encuentra publicado en el manual del presente Catálogo.

⁴ El Formulario F3 se encuentra disponible en el módulo de la **PLATAFORMA**, cuya remisión debe de realizarse por correo electrónico (administrador.acuerdos@perucompras.gob.pe), debiéndose mantenerse actualizado durante la operatividad del **CATÁLOGO** siendo su incumplimiento causal de penalidad.

7.1.3 Con relación a la disponibilidad de atención.

- a. El **PROVEEDOR** deberá contar con el **SISTEMA** y sus funcionalidades disponibles las veinticuatro (24) horas del día, los siete (07) días de la semana, incluyendo feriados, durante la vigencia del Acuerdo Marco manteniendo un “UP TIME”⁵ mínimo anual de 99.90%, para lo cual el **PROVEEDOR** a solicitud de **PERÚ COMPRAS** deberá de remitir un reporte precisando el tiempo en el cual sistema no se encontró en línea.
- b. El **PROVEEDOR** deberá garantizar la disponibilidad de acceso al **SISTEMA** por parte de las entidades y la disposición en el **SISTEMA** de todas las rutas y horarios disponibles para vuelos comerciales (nacionales e internacionales en caso corresponda y se encuentre operativo el **CATÁLOGO** correspondiente) habilitados para el público en general.

7.1.4 Con relación al soporte e infraestructura tecnológica.

El **PROVEEDOR** deberá contar con la infraestructura tecnológica y equipamiento necesarios para responder los requerimientos de la **ENTIDAD**, de acuerdo a los tiempos de respuesta ofertados, así como aquellos que provengan de **PERÚ COMPRAS**.

7.2 Aspectos Específicos

7.2.1 El servicio de emisión⁶ de boletos electrónicos requerido sólo será empleado para el traslado de personas, no siendo viable su uso para transporte de carga de ninguna naturaleza, salvo el equipaje permitido, que forme parte del costo del servicio. Esto último debe encontrarse disponible en el **SISTEMA** del **PROVEEDOR**, previo a la generación de los boletos electrónicos por parte de la **ENTIDAD**.

7.2.2 El **PROVEEDOR** deberá garantizar la disposición en el **SISTEMA** de todos los vuelos, disponibilidad de asientos, las tarifas y regulaciones disponibles al público en general, incluyendo las tarifas promocionales dentro del ámbito del presente Acuerdo Marco.

7.2.3 SERVICIOS SUPLEMENTARIOS⁷.

El **PROVEEDOR** deberá garantizar la atención de los servicios suplementarios que resulten de la emisión de boletos electrónicos independientemente del tipo de tarifa, tales como:

- a. Solicitud de cambio de nombre.
- b. Solicitud de cambio de fecha.
- c. Solicitud de cambio de ruta.
- d. Solicitud de reembolso.
- e. Solicitud de reprogramación en caso de postergación.
- f. Solicitud de reembolso en caso de postergación.

7.2.4 El procedimiento para la atención de los servicios suplementarios, se llevará a cabo a través de la **PLATAFORMA** mediante la remisión de Formato Único de Atenciones - en adelante **FUA**

7.2.5 ANULACIONES.

Para el caso de la anulación, el **PROVEEDOR** deberá tener en cuenta que ésta no generará cargos siempre que la **ENTIDAD** procese la anulación a través del **SISTEMA** del **PROVEEDOR** dentro del mismo día de emitido el boleto electrónico⁸. Adicionalmente, que dicho momento no coincida dentro del tiempo ofertado por el **PROVEEDOR** para la aplicación de la penalidad por no presentación al vuelo - *no show* - previo al embarque del vuelo.

7.2.6 REEMBOLSOS Y/O REPROGRAMACIONES.

Para el caso de las solicitudes de reembolso, el **PROVEEDOR** tomará en cuenta las siguientes consideraciones:

- a. Si la anulación ocurre dentro del mismo día de emitido el boleto electrónico de acuerdo a lo indicado en el numeral 7.2.5, el reembolso será ejecutado en forma automática. Caso contrario, el reembolso será gestionado a través de solicitud (**FUA**). Dicho reembolso se sujetará a las condiciones de la regulación tarifaria correspondiente.
- b. Durante la vigencia del Acuerdo Marco, el reembolso será incluido en el detalle de las Órdenes de Servicio registradas en el Catálogo Electrónico y se procederá, en caso exista un saldo a favor de la **ENTIDAD**, a reducir el monto de la Orden de Servicio. En caso la Orden de Servicio publicada, como consecuencia de la(s) solicitud(es) de reembolso resulte negativa, la **PLATAFORMA** descontará de la(s) siguiente(s) Orden(es) de Servicio a emitirse la diferencia no ejecutada.
- c. Fuera de la vigencia del Acuerdo Marco, el reembolso será devuelto a la **ENTIDAD** a través del depósito en cuenta interbancaria (CCI) u otro mecanismo acordado entre la **ENTIDAD** y el **PROVEEDOR**.

⁵ “Tiempo en línea”, lo que implica el tiempo en el que una máquina o servidor se mantiene activo durante un tiempo determinado.

⁶ Producción y puesta en circulación de valores (boleto electrónico). Fuente: Real Academia de la Lengua Española (RAE).

⁷ Las ofertas presentadas respecto a los servicios suplementarios podrán ser visualizadas en la **PLATAFORMA**.

⁸ Entiéndase como horario de realizar el proceso de anulación “dentro del mismo día” hasta las 19:00 horas; posterior a este plazo no se podrá realizar este proceso.

Para el caso de las solicitudes de reprogramación y reembolso en caso de postergación - en cualquier circunstancia atribuible al **PROVEEDOR**⁹ - el **PROVEEDOR** tomará en cuenta las siguientes consideraciones:

- a. El **PROVEEDOR** deberá proteger al pasajero, transportándolo en el vuelo más próximo y asumiendo los costos de alimentación, hospedaje y llamadas telefónicas de los pasajeros afectados¹⁰. En caso aplique una compensación monetaria¹¹, deberá realizarse a la **ENTIDAD**. Es responsabilidad del **PROVEEDOR** incorporar esta reprogramación y/o compensación dentro del reporte periódico respectivo.
- b. La **ENTIDAD** podrá solicitar al **PROVEEDOR** la reprogramación del vuelo, dentro de las restricciones de la disponibilidad.
- c. La **ENTIDAD** podrá solicitar al **PROVEEDOR** el reembolso íntegro del costo del boleto electrónico¹² siempre y cuando no se haya completado todos los tramos del mismo.

Ninguna de las consideraciones anteriores generará costo a la **ENTIDAD**.

En caso la circunstancia no fuese atribuible al **PROVEEDOR**, el **PROVEEDOR** deberá garantizar la protección al pasajero conforme la Ley que le corresponda.

7.2.7 PERÚ COMPRAS verificará el cumplimiento de los puntos expuestos para todos los servicios suplementarios durante la validación del **SISTEMA**. Incluyendo la validación de administración y compatibilidad con el reporte periódico¹³.

En caso algún servicio suplementario ofertado no cumpla los puntos considerados, se penalizará al **PROVEEDOR**.

7.2.8 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Los servicios complementarios son aquellos servicios enfocados directamente a mejorar los servicios derivados de la emisión de boletos electrónicos, tales como:

- a. Traslado médico por emergencias,
- b. Traslado de reos y/o
- c. Traslado de grupos.

Durante la vigencia del Acuerdo Marco podrán incorporarse nuevos servicios complementarios que serán considerados como mejoras, siempre que cumplan con los requisitos respectivos.

El **PROVEEDOR** podrá ofertar servicios complementarios que se traduzcan en condiciones más ventajosas para la **ENTIDAD**, para lo cual deberá considerar los siguientes puntos:

- a. Que cumplan con el marco regulatorio aplicable, según corresponda.
- b. Que tengan establecido el procedimiento operativo, el cual se encontrará disponible en el **SISTEMA** previo a la generación de los boletos electrónicos por parte de la **ENTIDAD**.
- c. Que sean administrables y compatibles con el reporte periódico.

PERÚ COMPRAS, verificará el cumplimiento de los puntos expuestos para cada uno de los servicios complementarios ofertados, durante la validación del **SISTEMA**. En caso algún servicio complementario ofertado no cumpla los puntos considerados, este no será considerado dentro de la evaluación de la plataforma hasta no levantar la observación respectiva.¹⁴

En caso algún servicio complementario ofertado no cumpla los puntos considerados, se penalizará al **PROVEEDOR**.

Todas las solicitudes generadas por la **ENTIDAD**, para la atención de servicios complementarios serán atendidas, previa remisión del **FUA** a través de la **PLATAFORMA**, de acuerdo a los tiempos de respuesta ofertados.

7.2.9 Asimismo, durante la vigencia del presente Acuerdo Marco, el **PROVEEDOR** estará facultado a solicitar la incorporación de nuevos servicios complementarios, que luego de la evaluación por parte de **PERÚ COMPRAS** podrán o no formar parte del Acuerdo Marco. Estas solicitudes serán atendidas, previa remisión del Formulario Único de Incorporación¹⁵, denominado **FUI**, el cual podrá descargarlo de la **PLATAFORMA**.

7.3 BENEFICIOS ADICIONALES

7.3.1 Los beneficios adicionales son aquellos beneficios enfocados a mejorar a nivel global las condiciones de los servicios derivados de la emisión de boletos electrónicos, pudiendo ser: beneficios corporativos por acumulación de distancia de vuelo y/o beneficios corporativos por acumulación de dinero, mejora de condiciones comerciales, entre otros. Durante la vigencia del Acuerdo Marco podrán incorporarse nuevos beneficios adicionales que serán considerados como mejoras, siempre que cumplan con los requisitos respectivos.

⁹ En caso **PERÚ COMPRAS** lo requiera, el **PROVEEDOR** deberá de sustentar el causal con la documentación que corresponda.

¹⁰ Conforme establece la Ley de Aeronáutica Civil, artículos 125° y 126°

¹¹ Conforme establece el artículo 8 de la Decisión N° 619 de la Comunidad Andina.

¹² El reembolso se realizará de forma íntegra, inclusive si el pasajero utilizó uno de los tramos.

¹³ Acción realizada en la selección de proveedores, incorporación de nuevos proveedores o la modificación y/o actualización del **SISTEMA**.

¹⁴ Acción realizada en la selección de proveedores, incorporación de nuevos proveedores o la modificación y/o actualización del **SISTEMA**.

¹⁵ Dicho formulario se encuentra disponible en el módulo de la **PLATAFORMA**, cuya remisión debe de realizarse por mesa de partes adjuntando la vigencia de poderes respectiva.

- 7.3.2** El **PROVEEDOR** podrá ofertar beneficios adicionales. Para lo cual deberá considerar los siguientes puntos:
- Que cumplan con el marco regulatorio aplicable, según corresponda.
 - Que no requiera acuerdo escrito con ninguna entidad compradora.
 - Que asigne beneficio de aplicación general a todas las entidades, pudiendo extenderse dicho beneficio al pasajero, siempre que el beneficio esté asociado a la mejora del servicio prestado.
 - Que sean administrables y compatibles con el reporte periódico, según corresponda.

- 7.3.3** **PERÚ COMPRAS** verificará el cumplimiento de los puntos expuestos para cada uno de los beneficios adicionales ofertados, durante la validación del **SISTEMA**¹⁶. En caso algún beneficio adicional ofertado no cumpla los puntos considerados, éste deberá de implementarse para poder iniciar la operación de la mejora.

Asimismo, durante la vigencia del presente Acuerdo Marco, el **PROVEEDOR** estará facultado a solicitar la incorporación de nuevos beneficios adicionales, que luego de la evaluación por parte de **PERÚ COMPRAS** podrán o no formar parte del Acuerdo Marco. Estas solicitudes serán atendidas, previa remisión del Formato Único de Incorporación, denominado **FUI**.

7.4 REMISIÓN DE FORMULARIOS DE ACCESO (F1) Y/O ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN (F2)

El procedimiento para la atención del Formulario F1: Solicitud de Acceso o del Formulario F2: Solicitud de Actualización de Información, se llevará a cabo a través de la **PLATAFORMA** mediante los siguientes pasos:

- La **ENTIDAD** remitirá a **PERÚ COMPRAS**, el Formulario F1: Solicitud de Acceso o el Formulario F2: Solicitud de Actualización de Información consignando los datos requeridos para su aprobación¹⁷, generando el estado **REGISTRADO POR ENTIDAD**.
- PERÚ COMPRAS**, en un plazo no mayor de dos (02) días útiles contabilizados desde el día siguiente de remitida la solicitud, procederá con la revisión de la información remitida y de encontrarse conforme se remitirá dicha solicitud al **PROVEEDOR** generando el estado **REMITIDO POR PC**, caso contrario, se generen observaciones al Formulario remitido se procederá con su rechazo, generando el estado **RECHAZADO POR PC**¹⁸.
- Una vez tramitada la solicitud por **PERÚ COMPRAS**, el **PROVEEDOR**, en un plazo no mayor de dos (02) días útiles contabilizados desde el día siguiente de remitida la solicitud, deberá:
 - Generar el usuario y contraseña de acceso.
 - Asignar la línea de crédito.
 - Notificar vía correo electrónico al gestor asignado, el usuario y contraseña de acceso.

Una vez atendida la solicitud, figurará en el módulo el estado **PROCESADO POR PROVEEDOR**, así como la hora en que realizó dicha acción.

Al respecto, el **PROVEEDOR** solo podrá rechazar la solicitud bajo los siguientes supuestos, generando el estado **RECHAZADO POR PROVEEDOR**:

- Cuando existiese por parte de la **ENTIDAD** retraso en el pago de deudas derivadas de cualquier tipo de obligación con el **PROVEEDOR**.
- Cuando existiese por parte de la **ENTIDAD** retraso en el pago de las obligaciones asumidas frente a cualquier otro proveedor adjudicatario¹⁹.
- Cuando la **ENTIDAD** no cumpla con publicar la orden de servicio²⁰ digitalizada dentro del plazo máximo establecido; o
- Cuando la **ENTIDAD** habiendo publicado la orden de servicio²¹ digitalizada, no haya registrado el pago dentro del plazo máximo establecido.

El **PROVEEDOR**, estará obligado a atender la solicitud remitida, como máximo a las 23:59 horas del segundo día hábil siguiente de efectuada la publicación de la orden de servicio y/o cancelación del pago según corresponda, siempre que la **ENTIDAD** lo haya comunicado al **PROVEEDOR**. Sin perjuicio de ello, podrá facultativamente habilitar el acceso y aceptar las solicitudes en cualquier momento, independientemente de que se haya efectuado la publicación de la orden de servicio²² y/o cancelación del pago.

7.5 REMISIÓN DE FORMATO ÚNICO DE ATENCIONES - FUA

El procedimiento para la remisión del Formato Único de Atenciones – **FUA** se llevará a cabo a través de la **PLATAFORMA** mediante los siguientes pasos:

- La **ENTIDAD** remitirá al **PROVEEDOR** el **FUA** consignando el tipo de servicio suplementario o complementario a requerir, generando el estado **FUA REQUERIDO**.

¹⁶ Acción realizada en la selección de proveedores, incorporación de nuevos proveedores o la modificación y/o actualización del **SISTEMA**.

¹⁷ Los Formularios remitidos deberán contar con los sellos y/o firmas y/o postfirma correspondientes, siendo necesario para las firmas digitales adjuntar la documentación de asignatura que corresponda.

¹⁸ La **ENTIDAD** deberá volver a realizar la solicitud.

¹⁹ En atención a lo señalado en la primera disposición complementaria transitoria del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobada mediante Decreto Supremo N° 350-2015-EF.

²⁰ Aquella generada a través del sistema de gestión administrativa utilizado por la **ENTIDAD**, por ejemplo: SIGA, BAAN, etc., la misma que debe reflejar los precios y demás condiciones indicadas en la orden de servicio.

²¹ Aquella generada a través del sistema de gestión administrativa utilizado por la **ENTIDAD**, por ejemplo: SIGA, BAAN, etc., la misma que debe reflejar los precios y demás condiciones indicadas en la orden de servicio.

²² Aquella generada a través del sistema de gestión administrativa utilizado por la **ENTIDAD**, por ejemplo: SIGA, BAAN, etc., la misma que debe reflejar los precios y demás condiciones indicadas en la orden de servicio.

- b) El **PROVEEDOR** remitirá el **FUA** a la **ENTIDAD** precisando los costos asociados a lo solicitado y la vigencia de las mismas, así como las alternativas disponibles para la atención de la solicitud generando el estado **FUA PROFORMADO**, asimismo, de no contar con ofertas disponibles el **PROVEEDOR** deberá concluir el proceso generando el estado **FUA SIN OFERTA**.
Cuando no se haya atendido la solicitud dentro del plazo de atención establecido, la **PLATAFORMA** generará de forma automática el estado **FUA NO PROFORMADO**, concluyendo el proceso.
Sea el caso la **ENTIDAD** no genere respuesta a la atención de la solicitud dentro del plazo de vigencia establecida por el **PROVEEDOR**, la **PLATAFORMA** modificará automáticamente el estado de **FUA PROFORMADO** a **FUA NO TRAMITADO POR ENTIDAD**, concluyendo el proceso.
- c) La **ENTIDAD**, al recibir los costos asociados y/o las alternativas propuestas podrá rechazarlas o aceptarlas. De optar por rechazar la propuesta remitida, se generará el estado **FUA RECHAZADO**, concluyendo el proceso. De optar por aceptar la propuesta remitida se generará el estado **FUA ACEPTADO** lo que permitirá a al **PROVEEDOR** procesar dicha solicitud.
- d) Al generarse el estado **FUA ACEPTADO**, el **PROVEEDOR** remitirá a la **ENTIDAD** el boleto electrónico resultante de la modificación solicitada con todos los documentos asociados a los costos que se irroguen, generando el estado **FUA PROCESADO**, concluyendo el proceso a la solicitud requerida.
En caso el **PROVEEDOR** no remita el boleto electrónico resultante de la modificación solicitada con todos los documentos asociados a los costos generados dentro del plazo de atención establecido en su oferta, la **PLATAFORMA** modificará automáticamente el estado **FUA ACEPTADO** a **FUA NO ATENDIDO**. De ser el caso que la Entidad desista de la aceptación, previa a la emisión del nuevo boleto electrónico, deberá de comunicar al **PROVEEDOR** para que el **PROVEEDOR** genere facultativamente el estado **FUA DESISTIDO POR ENTIDAD**.

Todo el proceso indicado deberá realizarse dentro del plazo establecido en la oferta del **PROVEEDOR**, para lo cual, la vigencia de las solicitudes será contabilizada a partir del día siguiente hábil de generado el requerimiento. Sin embargo, el **PROVEEDOR** podrá brindar atención en el mismo día de generada la solicitud.

En caso la **PLATAFORMA** tenga alguna incidencia que imposibilite la solicitud y atención de los servicios suplementarios y/o complementarios, el proceso deberá realizarse por correo electrónico manteniendo los plazos establecidos en el presente documento y en la oferta presentada por el **PROVEEDOR**. Siendo los únicos correos válidos de interacción el asignado al gestor de la **ENTIDAD** y el correo de contacto de **PROVEEDOR** publicado en el **APLICATIVO**. El presente proceso deberá ser actualizado por ambas partes en la **PLATAFORMA** una vez se levante la incidencia.

7.6 Operatividad

Durante la operatividad del **CATÁLOGO**, es necesario tener en consideración lo siguiente:

7.6.1 El **PROVEEDOR**, a solicitud de **PERÚ COMPRAS**:

- Generará una cuenta de acceso al **SISTEMA** para la **ENTIDAD**,
- Remitirá las credenciales de acceso al **SISTEMA** al gestor designado por la **ENTIDAD**, utilizando para ello el correo electrónico registrado en el Formulario F1: Solicitud de Acceso o en el Formulario F2: Solicitud de Actualización de Información, según corresponda;
- Asignará una línea de crédito a la **ENTIDAD**, de acuerdo a lo remitido por **PERÚ COMPRAS**. Las entidades únicamente podrán generar transacciones en el **SISTEMA** en función de dicha línea de crédito.

Es preciso indicar que, para el presente Acuerdo Marco, la **ENTIDAD** estará facultada para solicitar ampliaciones a la línea de crédito asignada a la entidad, así como el cambio de gestor, previa solicitud de las mismas. Sin embargo, será facultad del **PROVEEDOR** atender dichas solicitudes, siendo los motivos de rechazo los siguientes:

- Cuando existiese por parte de la **ENTIDAD** retraso en el pago de deudas derivadas de cualquier tipo de obligación con el **PROVEEDOR**;
- Cuando existiese por parte de la **ENTIDAD** retraso en el pago de las obligaciones asumidas frente a cualquier otro proveedor adjudicatario²³ del presente Acuerdo Marco.
- Cuando la **ENTIDAD** no cumpla con publicar la Orden de Servicio Digitalizada²⁴ dentro del plazo máximo establecido; o
- Cuando la **ENTIDAD** habiendo publicado la Orden de Servicio Digitalizada²⁵, no haya registrado el pago dentro del plazo máximo establecido.

7.6.2 El **PROVEEDOR**, finalizada cada semana²⁶, elaborará un **reporte periódico** de acuerdo a la estructura aprobada en la etapa previa al inicio de operaciones del **CATÁLOGO**. Este contendrá todas las transacciones realizadas en la semana anterior producto de las emisiones de boletos electrónicos a través del **SISTEMA**, los descuentos ofertados según correspondan, así como las solicitudes de atención gestionadas a través del **FUA**. Dicho reporte estará expresado en dólares estadounidenses y se sujetará a la siguiente estructura.

²³ En atención a lo señalado en la primera disposición complementaria transitoria del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobada mediante Decreto Supremo N° 350-2015-EF.

²⁴ Aquella generada a través del sistema de gestión administrativa utilizado por la **ENTIDAD**, por ejemplo: SIGA, BAAN, etc, la misma que debe reflejar los precios y demás condiciones indicadas en la orden de servicio.

²⁵ Aquella generada a través del sistema de gestión administrativa utilizado por la **ENTIDAD**, por ejemplo: SIGA, BAAN, etc, la misma que debe reflejar los precios y demás condiciones indicadas en la orden de servicio.

²⁶ Entiéndase que la semana empieza el sábado a las 00:00 horas y finaliza el viernes a las 23:59 horas

Campo	Descripción
ID_REPOR	Correlativo de identificación del periodo reportado
RUC_PROV	Número de RUC del proveedor
RUC_ENTI	Número de RUC de la entidad
ENC_DNI	DNI del encargado de las contrataciones de la entidad
GES_USER	Usuario del gestor de la entidad
DEL_USER	Delegado de la entidad
ID_OPE	Id de la operación
OPE_TIPO	Tipo de operación
CANT_BOLETOS	Cantidad de boletos
SER_TIPO	Id del tipo de servicio
FECHA_OPE	Fecha de la operación
HORA_OPE	Hora de Operación
BOLETO	Número de boleto
BOLETO_REFER	Número de boleto derivada de otra operación
TRAMO	Número de tramo del vuelo
NRO_VUELO	Número de vuelo
AERO_ORI	Origen
ORIG_FEC	Fecha de despegue
ORI_HORA	Hora de despegue
AERO_DEST	Destino
DEST_FEC	Fecha de aterrizaje
DEST_HORA	Hora de aterrizaje
DURACION	Duración del vuelo en horas
ESCALA_TARIF	Escala tarifaria
DOC_TIPO	Tipo de documento de identidad del pasajero
PAS_DNI	Número de documento de identidad de pasajero
PAS_CATE	Categoría del pasajero
PAS_APEP	Apellido paterno del pasajero
PAS_APEM	Apellido materno del pasajero
PAS_NOMB	Nombres del pasajero
PAS_MAIL	Email del pasajero
PAS_OFIC	Número telefónico de oficina del pasajero
PAS_ANEX	Anexo
PAS_CELU	Número de teléfono celular del pasajero
PAS_RPM	Número de RPM del pasajero
PAS_RPC	Número de RPC del pasajero
PAS_NEXT	Número de Nextel del pasajero
TARIFA	Tarifa del boleto
SOB_COMB	Sobrecargo por combustible
TARIFA_T	TARIFA + SOB_COMB - DESC_TAR - DESC_ACU
IGV	Impuesto general a las ventas
TUUA	Tarifa unificada de uso de aeropuerto
IGV_TUUA	$IGV_TUUA = IGV * (TUUA)$
P_FINAL	$P_FINAL = TARIFA_T + IGV + TUUA + IGV_TUUA$
COMI_SERVIC	Comisión de servicio
PENALIDAD	Penalidad
T_MONEDA	Tipo de moneda
P_FINALA	$P_FINALA = P_FINAL + COMI_SERV + PENALIDAD$
DESC_TAR	Descuento de tarifa
DESC_ACU	Descuento acumulado
COSTO_TRAMO	$COSTO_TRAMO = P_FINALA$

El registro de información al reporte deberá realizarse tomando en consideración lo señalado en el **PROTOCOLO DE REGISTRO DE INFORMACION**.

7.6.3 El **PROVEEDOR** cargará el reporte periódico en la **PLATAFORMA**, **a más tardar a las 23:59 horas del primer día hábil siguiente al cierre del reporte periódico**. Al respecto, la **PLATAFORMA** realizará una verificación de la data del reporte periódico a ingresarse, no permitiendo la carga del reporte con errores en los campos que lo componen.

Si el **PROVEEDOR** no cumpliera con la remisión del reporte periódico en el plazo indicado, **PERÚ COMPRAS** estará facultado a:

- No considerar dicho reporte para la generación de las Órdenes de Servicio dentro del **CATÁLOGO** para el periodo involucrado; o

- ii) Considerar dicho reporte para la generación de las Órdenes de Servicio dentro del **CATÁLOGO** para los periodos posteriores, siempre que el procedimiento de envío del reporte periódico se efectúe dentro de la vigencia del **CATÁLOGO**, conforme al plazo máximo establecido.

7.6.4 En caso la **PLATAFORMA** no determine observaciones al reporte periódico remitido por el **PROVEEDOR**, procederá a:

- i) Aplicar la conversión monetaria a Soles, tomando como referencia el tipo de cambio venta del portal web de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones  a la fecha de la emisión del boleto electrónico,
- ii) Aplicar otros conceptos que se determinen necesarios en la validación del **SISTEMA**, y,
- iii) Generar las órdenes de servicio en el **CATÁLOGO** con el detalle de transacciones realizadas por la **ENTIDAD**. Sin perjuicio de lo indicado, en la validación del **SISTEMA** podrá determinar que el **PROVEEDOR** esté facultado a gestionar la aplicación de lo indicado en los puntos i y ii) dentro del reporte periódico, quedando la validación de dicha información a cargo de **PERÚ COMPRAS**.

7.6.5 El **APLICATIVO**, generará las Órdenes de Servicio, a más tardar a las 12:00 horas del segundo día hábil siguiente al cierre del reporte periódico²⁸. En el referido momento, el **CATÁLOGO** asignará a las Órdenes de Servicio el estado **ACEPTADA** y seguidamente el sistema deberá cambiar de manera automática todas las Órdenes de Servicio en estado **ACEPTADA**, al estado **ENTREGADA C/CONFORMIDAD PENDIENTE**.

7.6.6 La **ENTIDAD** es responsable de otorgar la conformidad de la prestación del servicio. Por ello:

- i) En caso determine observaciones en las Órdenes de Servicio, deberá informarlas a través de la **PLATAFORMA** a más tardar a las 23:59 horas del tercer día hábil siguiente al cierre del reporte periódico, generando el estado **ORDEN DE SERVICIO OBSERVADA**. Culinado el plazo la **PLATAFORMA** no permitirá realizar observación alguna; y
- ii) En caso no determine observaciones en las Órdenes de Servicio, deberá proceder con la publicación – carga de archivo a la **PLATAFORMA** – de la Orden de Servicio Digitalizada²⁹, conteniendo las firmas y sellos correspondientes, así como el informe que establezca la **DIRECTIVA OSCE. A más tardar a las 23:59 horas del quinto día hábil siguiente al cierre del reporte periódico**, el **APLICATIVO** asignará a dichas Órdenes de Servicio el estado **CONFORME C/PAGO PENDIENTE**. Si vencido dicho plazo, la **ENTIDAD** no realizase la publicación de las Órdenes de Servicio, el **CATÁLOGO** asignará a estas Órdenes de Servicio, el estado **ENTREGADA C/CONFORMIDAD RETRASADA**.

De forma excepcional, las entidades que no logren observar las ordenes de servicio dentro del plazo establecido deberán solicitar dicha modificación mediante informe técnico con el sustento de los motivos que conllevaron a la no observación de dicha orden de servicio durante los plazos indicados debiendo encontrarse suscrito por el responsable de la OEC o quien haga de sus veces, debiendo ser remitido por mesa de partes digital habilitada para dicho fin.

Es preciso indicar, que la publicación de la Orden de Servicio Digitalizada³⁰ se configura como el otorgamiento de la conformidad de la prestación del servicio.

7.6.7 En caso la **ENTIDAD** haya generado observaciones a las Órdenes de Servicio a través de la **PLATAFORMA**, el **PROVEEDOR** podrá visualizarlas a través del mismo.

7.6.8 El **PROVEEDOR**, ante una observación realizada deberá:

- i) Corregirlas a través de la **PLATAFORMA** a más tardar a las 12:00 horas del quinto día hábil, generando el estado **ENTREGADA C/CONFORMIDAD PENDIENTE**, o;
- ii) Rechazar a más tardar a las 12:00 horas del quinto día hábil, a través de la **PLATAFORMA**, la observación realizada por la **ENTIDAD** e informar el motivo por el cual no es procedente su atención, generando el estado **OBSERVACIÓN RECHAZADA**.

Si el **PROVEEDOR** no cumpliera con la remisión del levantamiento de observaciones o el rechazo de la observación realizada en el plazo indicado, **PERÚ COMPRAS** podrá proceder a no considerar los boletos electrónicos sobre los cuales se realizaron las observaciones retirándolo de la Orden de Servicio observada.

De forma excepcional, los proveedores que no logren rechazar las observaciones realizadas a las órdenes de servicio dentro del plazo establecido deberán solicitar dicha modificación mediante informe que sustente los motivos que conllevaron al no cumplimiento del plazo establecido para dicho fin, debiendo ser remitido por mesa de partes digital habilitada para dicho fin.

7.6.9 La **ENTIDAD**, ante un rechazo a la observación realizada, a más tardar las 23:59 horas del quinto día hábil, podrá:

- i) De estar conforme con el rechazo por parte del **PROVEEDOR**, deberá proceder con la publicación de la Orden de Servicio Digitalizada³¹, conteniendo las firmas y sellos respectivos conforme a la Orden de Servicio publicada a través de la **PLATAFORMA**. En dicho momento, la **PLATAFORMA** asignará a las Órdenes de Servicio el estado **CONFORME C/PAGO PENDIENTE**.

²⁷ El tipo de cambio al que se hace referencia, es registrado en la **PLATAFORMA**.

²⁸ **PERÚ COMPRAS**, por casos excepcionales, podrá publicar las órdenes de servicio en periodos posteriores.

²⁹ Aquella generada a través del sistema de gestión administrativa utilizado por la **ENTIDAD**, por ejemplo: SIGA, BAAN, etc., la misma que debe reflejar los precios y demás condiciones indicadas en la orden de servicio.

³⁰ Aquella generada a través del sistema de gestión administrativa utilizado por la **ENTIDAD**, por ejemplo: SIGA, BAAN, etc., la misma que debe reflejar los precios y demás condiciones indicadas en la orden de servicio.

³¹ Aquella generada a través del sistema de gestión administrativa utilizado por la **ENTIDAD**, por ejemplo: SIGA, BAAN, etc., la misma que debe reflejar los precios y demás condiciones indicadas en la orden de servicio.

- ii) De no estar conforme con el rechazo de la observación por parte del **PROVEEDOR**, deberá cambiar el estado a **OBSERVACIÓN NO CONFORME**.

Al respecto, **PERÚ COMPRAS** a fin de atender la orden con el estado **OBSERVACIÓN NO CONFORME** podrá, de corresponder, crear una nueva orden de servicio sólo con los boletos electrónicos observados, que tendrá el estado **OBSERVACIÓN NO CONFORME**. Asimismo, de corresponder, actualizará la Orden de Servicio que contenga los boletos electrónicos no observados, consignándole el estado **OBSERVACIÓN LEVANTADA**.

Respecto a la Orden de Servicio con el estado **OBSERVACIÓN LEVANTADA**, la **ENTIDAD** en un plazo no mayor de dos días hábiles posteriores a haberse atendido la observación por **PERÚ COMPRAS**, deberá publicar la Orden de Servicio Digitalizada generando el estado **CONFORME C/PAGO PENDIENTE**. De no realizarse la publicación de dichas Órdenes de Servicio, la **PLATAFORMA** asignará el estado **ENTREGADA C/CONFORMIDAD RETRASADA**.

Respecto a la Orden de Servicio con estado **OBSERVACIÓN NO CONFORME**, las partes en un plazo de dos días hábiles podrán levantar la observación y en dicho caso, la **ENTIDAD** deberá cambiar el estado de la Orden de Servicio a **CONFORME C/PAGO PENDIENTE** adjuntando previamente la orden de servicio digitalizada continuando el flujo correspondiente. Al término de este plazo y al no haberse asignado el estado **CONFORME C/PAGO PENDIENTE**, la **PLATAFORMA** generará automáticamente el estado **OBSERVACIÓN NO CONFORME RETRASADA** debiendo la **ENTIDAD** continuar con el trámite según establezca la **LEY** y su **REGLAMENTO**³². De ser el caso, que resuelva la Orden de Servicio, podrá seleccionar el estado **RESUELTA** en cuyo caso resulta obligatorio:

- El registro de la fecha de emisión del documento que formaliza la resolución total de la Orden de Servicio;
- Cargar el archivo digitalizado en formato PDF que contenga el documento resolución consentida total de la Orden de Servicio.

Para ello, la **ENTIDAD CONTRANTE** y/o el **PROVEEDOR** deberá realizar las comunicaciones y/o remisión de la información que corresponda a **PERÚ COMPRAS** en el marco de los señalado en la **LEY** y su **REGLAMENTO**, con la finalidad que se realicen las acciones que correspondan.

Sin perjuicio de lo expuesto, la **ENTIDAD** y/o el **PROVEEDOR** deberá de efectuar la comunicación al **TRIBUNAL** de acuerdo al **REGLAMENTO**

En caso la **ENTIDAD** no realice ninguna de las acciones expuestas en los numerales i) y ii) del presente numeral, la **PLATAFORMA** generará pasadas las **23:59 horas del quinto día hábil siguiente al cierre del reporte periódico** el estado **ENTREGADA C/CONFORMIDAD RETRASADA**.

7.6.10 La **ENTIDAD**, es responsable del pago al **PROVEEDOR**, el mismo que se debe hacer efectivo en el plazo máximo de diez (10) días calendario contados a partir del día siguiente de la publicación de la Orden de Servicio Digitalizada³³ en el **CATÁLOGO**. Por ello deberá registrar a las Órdenes de Servicio el estado **PAGADA**, el mismo día en que el pago se haga efectivo. Si vencido dicho plazo la **ENTIDAD** no realizase el registro de pago de las Órdenes de Servicio, el **CATÁLOGO** asignará a dichas Órdenes de Servicio el estado **CONFORME C/PAGO RETRASADO**.

7.6.11 El **PROVEEDOR** estará facultado para inhabilitar el acceso al **SISTEMA** y a rechazar las solicitudes de atención de servicios suplementarios y complementarios remitidas por la **ENTIDAD**, en las siguientes situaciones:

- Cuando existiese por parte de la **ENTIDAD** retraso en el pago de deudas derivadas de cualquier tipo de obligación con el **PROVEEDOR**.
- Cuando existiese por parte de la **ENTIDAD** retraso en el pago de las obligaciones asumidas frente a cualquier otro proveedor adjudicatario³⁴.
- Cuando la **ENTIDAD** no cumpla con publicar la Orden de Servicio Digitalizada³⁵ dentro del plazo máximo establecido (estado **ENTREGADA C/CONFORMIDAD RETRASADA**); o
- Cuando la **ENTIDAD** habiendo publicado la Orden de Servicio Digitalizada³⁶, no haya registrado el pago dentro del plazo máximo establecido (estado **CONFORME C/PAGO RETRASADO**).

7.6.12 El **PROVEEDOR**, estará obligado a habilitar el acceso de la **ENTIDAD** al **SISTEMA** y aceptar sus solicitudes de atención de servicios remitidas, como máximo a las 23:59 horas del primer día hábil siguiente de efectuada la publicación de la Orden de Servicio y/o cancelación del pago según corresponda, siempre que la **ENTIDAD** lo haya comunicado al **PROVEEDOR**.

Sin perjuicio de ello, podrá facultativamente habilitar el acceso y aceptar las solicitudes en cualquier momento, independientemente de que se haya efectuado la publicación de la orden de servicio³⁷ y/o cancelación del pago.

³² Capítulo III del **REGLAMENTO**.

³³ Aquella generada a través del sistema de gestión administrativa utilizado por la **ENTIDAD**, por ejemplo: **SIGA**, **BAAN**, etc., la misma que debe reflejar los precios y demás condiciones indicadas en la orden de servicio.

³⁴ En atención a lo señalado en la primera disposición complementaria transitoria del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobada mediante Decreto Supremo N° 350-2015-EF.

³⁵ Aquella generada a través del sistema de gestión administrativa utilizado por la **ENTIDAD**, por ejemplo: **SIGA**, **BAAN**, etc., la misma que debe reflejar los precios y demás condiciones indicadas en la orden de servicio.

³⁶ Aquella generada a través del sistema de gestión administrativa utilizado por la **ENTIDAD**, por ejemplo: **SIGA**, **BAAN**, etc., la misma que debe reflejar los precios y demás condiciones indicadas en la orden de servicio.

³⁷ Aquella generada a través del sistema de gestión administrativa utilizado por la **ENTIDAD**, por ejemplo: **SIGA**, **BAAN**, etc., la misma que debe reflejar los precios y demás condiciones indicadas en la orden de servicio.

7.6.13 Durante la última semana de operación del **CATÁLOGO**, es necesario tener en consideración lo siguiente:

a. El **PROVEEDOR** deberá:

- i) Inhabilitar el acceso de las entidades públicas contratantes al **SISTEMA**; y
- ii) Rechazar las solicitudes de atención de servicios remitidas por las entidades públicas contratantes, a partir de las 00:00 horas del primer (01) día calendario de la última semana de vigencia del Acuerdo Marco, es decir desde el día sábado.

Se replicará el procedimiento establecido en los numerales del 7.6.3 al 7.6.12.

7.6.14 Si concluida la vigencia de operación del **CATÁLOGO** existiese un saldo a favor de la **ENTIDAD**, éste deberá ser cancelado por el **PROVEEDOR** en el plazo máximo de quince (15) días calendario, contados a partir de la solicitud de la **ENTIDAD** el cual se realizará a través del depósito en cuenta interbancaria (CCI) u otro mecanismo acordado entre la **ENTIDAD** y el **PROVEEDOR**.

VIII. DEL PAGO

8. PAGO

Para efectos del pago deberá observarse los siguientes aspectos:

- 8.1** Las Órdenes de Servicio registradas en el Catálogo Electrónico del presente Acuerdo Marco, considerarán los ajustes referidos a los descuentos ofertados por el **PROVEEDOR** y serán expresadas en Soles. Para ello, **PERÚ COMPRAS** tomará como referencia el tipo de cambio venta del portal web de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones³⁸ a la fecha de la emisión del boleto electrónico.
- 8.2** El boleto electrónico se constituye, para efectos tributarios, como un comprobante de pago. Por ello no resultaría exigible por parte de la entidad la remisión de facturas u otro comprobante de pago al **PROVEEDOR**, salvo en el caso de servicios que no sean contemplados dentro del boleto electrónico.
- 8.3** Dada la naturaleza del servicio, su conformidad será otorgada a través de la publicación por parte de la **ENTIDAD** de la Orden de Servicio respectiva, la cual podrá ser visualizada por el **PROVEEDOR** directamente en el Catálogo Electrónico a través de su acceso la **PLATAFORMA**.
- 8.4** El pago de las Órdenes de Servicio se realizará de manera obligatoria a través del depósito por medio del código de cuenta interbancario (CCI), salvo que la entidad no cuente con acceso al Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) en cuyo caso, deberá realizar el depósito en la cuenta bancaria del **PROVEEDOR ADJUDICATADO**.
- 8.5** La **ENTIDAD** es responsable del pago al **PROVEEDOR**, el mismo que se debe hacer efectivo en el plazo máximo de diez (10) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la publicación de la Orden de Servicio Digitalizada³⁹ en el **CATÁLOGO**.

IX. DIFUSIÓN

9. GUIA DE DIFUSIÓN

Para efectos de la guía de difusión deberá observarse el siguiente aspecto:

- 9.1.** El **PROVEEDOR** deberá⁴⁰ elaborar una (01) guía que detalle el procedimiento de emisión de boletos electrónicos a través de su **SISTEMA**, el procedimiento de gestión de servicios suplementarios; y, en caso oferte servicios complementarios, el procedimiento de gestión de estos servicios.
Dicha guía deberá estar digitalizada en los formatos Word y PDF, la que será remitida en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles de ingresado como **PROVEEDOR** al correo electrónico: administrador.acuerdos@perucompras.gob.pe. Con dicha remisión, el **PROVEEDOR** cederá los derechos de uso del contenido a favor de **PERÚ COMPRAS** para los fines que éste último estime conveniente.
En caso la guía sea actualizada y/o modificada, el **PROVEEDOR** deberá de remitirla en un plazo no mayor de siete (07) días hábiles previos a realizarse la actualización y/o modificación.
- 9.2.** **PERÚ COMPRAS** podrá organizar eventos y/o charlas de difusión del presente Acuerdo Marco para lo cual podrá solicitar, bajo las condiciones que establezca, la participación del **PROVEEDOR**.

X. MEJORAS

10. El **PROVEEDOR** podrá ofertar beneficios adicionales o mejoras a su propuesta, para lo cual deberá considerar los siguientes puntos:

- a. Que cumplan con el marco regulatorio aplicable, según corresponda.
- b. Que no necesite formalizarse para ser otorgada a las Entidades, por lo que no requerirá acuerdo escrito con ninguna entidad compradora.
- c. Que asigne beneficio de aplicación general a todas las entidades, pudiendo extenderse dicho beneficio al pasajero, siempre que esté asociado a la mejora del servicio prestado.
- d. Que sean administrables y compatibles con el reporte periódico, según corresponda.

Al respecto, el **PROVEEDOR** solicitará la implementación de los beneficios adicionales o mejoras a la propuesta a **PERÚ COMPRAS**, quien aprobará su implementación considerando lo expuesto en el presente numeral.

³⁸ El tipo de cambio al que se hace referencia, es registrado en la **PLATAFORMA**.

³⁹ Aquella generada a través del sistema de gestión administrativa utilizado por la **ENTIDAD**, por ejemplo: SIGA, BAAN, etc., la misma que debe reflejar los precios y demás condiciones indicadas en la orden de servicio.

⁴⁰ La presentación de la guía será aplicable en caso se haya requerido una validación del portal web, tal y como se indica en el procedimiento de selección de proveedores aplicable.

XI. EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO Y EXCLUSIÓN DEL PROVEEDOR**11. EXCLUSIONES DEL PROVEEDOR****11.1. Exclusión del PROVEEDOR**

Un **PROVEEDOR** será excluido⁴¹ del Acuerdo Marco en los siguientes casos:

- Cuando esté impedido para contratar con el Estado, de acuerdo con lo dispuesto la **LEY** y el **REGLAMENTO**.
- Cuando esté suspendido, inhabilitado temporal o definitivamente para contratar con el Estado, su exclusión es permanente durante la vigencia de la suspensión o inhabilitación.
- Cuando no cuente con inscripción vigente en el **RNP**, su exclusión es aplicable durante el tiempo que no cuente con dicha inscripción.
- Cuando registren la categoría “pérdida” en las categorías de clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos, en el registro administrado por la **SBS**.
- Con el incumplimiento de la cláusula de integridad y/o anticorrupción.

El **ADMINISTRADOR** a través del mecanismo de notificación establecido en el numeral 4.11, comunicará al **PROVEEDOR** su exclusión, así como los requisitos y mecanismos de inclusión del proveedor cuando corresponda (incluye un nuevo depósito de Garantía Fiel de Cumplimiento).

En todos los casos, la exclusión generará la ejecución de la Garantía de Fiel Cumplimiento a favor de **PERÚ COMPRAS**, al respecto, **PERÚ COMPRAS** informará el proceso a realizar para el depósito que permitirá su incorporación.

11.2. Ejecución de la garantía de fiel cumplimiento y exclusión del PROVEEDOR

Cuando un **PROVEEDOR**, en caso de incumplimiento de los plazos establecidos en las reglas de negocio o de los plazos ofertados o por incumplimiento de las condiciones a las que se adhirió y sometió al formalizar el **ACUERDO**⁴², se ejecutará el 5% de la Garantía de Fiel Cumplimiento.

Al respecto, el **PROVEEDOR** deberá realizar los depósitos que correspondan para mantener el monto de la Garantía de Fiel Cumplimiento antes que sea ejecutada al 100%. En caso de haberse realizado una ejecución parcial de la Garantía de Fiel Cumplimiento deberá abonarse dicho monto en un plazo no mayor de 15 días calendario del momento de haberse ejecutado. De lo contrario, en cualquiera de los casos o en caso el **PROVEEDOR** no cuente con saldo disponible al momento de la ejecución de la Garantía de Fiel Cumplimiento en caso de incumplimiento, el **PROVEEDOR** será excluido por un periodo de 15 días calendario, ejecutándose el saldo de la Garantía de Fiel Cumplimiento, debiendo realizar el depósito del monto total para poder ser incorporado al **CATÁLOGO** nuevamente.

Sea el caso el monto a ejecutarse como resultado del monitoreo, sea mayor a la Garantía de Fiel Cumplimiento el **PROVEEDOR** deberá realizar el depósito de dicha diferencia más el monto establecido como Garantía de Fiel Cumplimiento, en un plazo no mayor de 10 días calendario. Caso contrario, será excluido por un periodo de 15 días calendario; reiniciando operaciones siempre que haya sido realizado el depósito correspondiente.

XII. FACULTADES DE PERÚ COMPRAS**12. Facultades de PERU COMPRAS****12.1. Acceso a la información de los CATÁLOGOS**

PERÚ COMPRAS generará reportes de operación de la **PLATAFORMA** de acuerdo a las consideraciones que se estimen pertinentes, los cuales serán comunicados a través del portal web de **PERÚ COMPRAS** (www.perucompras.gob.pe)

12.2. Asistencia y soporte a los CATÁLOGOS

La asistencia y soporte a la **ENTIDAD** y **PROVEEDOR**, se realizará a través de los canales que **PERÚ COMPRAS** establezca para dichos fines.

12.3. Nulidad del Acuerdo Suscrito

PERÚ COMPRAS, podrá proceder con la verificación posterior de los documentos y/o información presentada por el **PROVEEDOR** durante el **PROCEDIMIENTO** que dio origen al presente Acuerdo.

En caso se identifique que existe falsedad, inexactitud, incongruencia y/o inconsistencia de la información presentada por el **PROVEEDOR**, **PERÚ COMPRAS** procederá a declarar la nulidad de todos los Acuerdos Marco suscritos, lo que implica excluirlos de todos los **CATÁLOGOS** respectivos, en concordancia con lo establecido en el numeral 8.2.4 de la **DIRECTIVA** o sus modificatorias.

Sin perjuicio de lo anterior, **PERÚ COMPRAS** procederá a informar sobre los hechos detectados al Tribunal de Contrataciones del Estado e iniciará las acciones administrativas, civiles y/o penales contra los que resulten responsables.

12.4. Exclusión e Inclusión de Proveedores.

PERÚ COMPRAS, podrá excluir e incluir proveedores de acuerdo a lo establecido en la **DIRECTIVA** aplicable, así como los supuestos que se establezcan en el presente documento.

⁴¹ Exclusiones que podrán realizarse manual o automáticamente

⁴² Refiérase al documento que contiene el Procedimiento de Implementación y las Reglas del método especial de contratación a través de los Catálogos Electrónicos del Acuerdos Marco.

- 12.5. **Incorporación de Proveedores.**
PERÚ COMPRAS, previa difusión, podrá incorporar proveedores los cuales serán evaluados conforme a lo establecido en los Anexo No. 02: Procedimiento de Ingreso de Ofertas y el Anexo No. 03: Procedimiento de Evaluación de Ofertas.
- 12.6. **Modificación y/o actualización de las Reglas del Método Especial de Contratación.**
PERÚ COMPRAS podrá modificar y/o actualizar las Reglas del Método Especial de Contratación en función del análisis y mejoramiento de la operatividad de las mismas, así como producto de las modificaciones que se puedan realizar a la LEY, su REGLAMENTO, DIRECTIVAS o demás normativas que resulten aplicables. La modificación será comunicada a través del portal institucional de PERÚ COMPRAS y del SEACE sin necesidad de modificar los Acuerdos Marcos vigentes o suscribir uno nuevo.
- 12.7. **Revisión de ofertas.**
PERÚ COMPRAS se encuentra facultada a solicitar al PROVEEDOR mejorar sus condiciones en aquellos supuestos en los que se haya verificado la existencia de condiciones más ventajosas en las transacciones realizadas por Entidades Públicas dentro y/o fuera del CATÁLOGO.
- 12.8. **Actualización del APLICATIVO**
PERÚ COMPRAS podrá implementar un nuevo APLICATIVO o mejorarlo permitiendo la atención de las necesidades de las ENTIDADES.
- 12.9. **Monitoreo de la gestión de los CATÁLOGOS**
PERÚ COMPRAS realizará el monitoreo del cumplimiento de las obligaciones de la ENTIDAD como del PROVEEDOR ADJUDICATARIO, y de ser el caso realizará las medidas correspondientes como actualización de estados con la finalidad de que se refleje el procedimiento de contratación correspondiente, entre otros.

XIII. EJECUCIÓN CONTRACTUAL

13. Ejecución contractual

- 13.1. **Formalización contractual**
Con el registro del estado ACEPTADA de la ORDEN DE SERVICIO emitida por la PLATAFORMA, se formaliza la relación contractual entre la ENTIDAD y el PROVEEDOR, constituyéndose para todos los efectos, documentos válidos y suficientes para acreditar las obligaciones y derechos de las partes, las cuales poseen la misma validez y eficacia que los actos realizados físicamente.

La ORDEN DE SERVICIO comprende la prestación principal (servicio), así como las condiciones comerciales ofertadas por el PROVEEDOR en los CATÁLOGOS.

La ORDEN DE SERVICIO generada a través de la PLATAFORMA estará expresada en la unidad monetaria ofertada en Soles (PEN).
- 13.2. **Conformidad**
La conformidad para el presente servicio se debe realizar por la emisión del boleto aéreo y cuyo registro de conformidad es responsabilidad de la ENTIDAD, debiendo realizarse dentro de los plazos establecidos en el presente documento.
- 13.3. **Pago**
El pago de las prestaciones asociadas a una ORDEN DE SERVICIO, será de absoluta responsabilidad de la ENTIDAD.

El pago se efectuará a través del código de cuenta interbancario (CCI) registrado en la PLATAFORMA por el PROVEEDOR luego de otorgada la conformidad, no pudiendo exceder el plazo de diez (10) días calendarios contados desde el día siguiente de otorgada la conformidad. Excepcionalmente el pago se podrá realizar con cheque⁴³.

En caso de retraso en el pago por parte de la ENTIDAD, el PROVEEDOR, tiene derecho al pago de intereses legales, los que se computan desde la oportunidad que debió efectuarse el pago de acuerdo a lo determinado en la LEY y REGLAMENTO.
- 13.4. **Vicios Ocultos**
La recepción conforme de la ENTIDAD, no enerva su derecho a reclamar posteriormente al PROVEEDOR por defectos o vicios ocultos. El plazo establecido será conforme a lo señalado en la LEY y REGLAMENTO.
Las discrepancias referidas a defectos o vicios ocultos deben ser sometidas a conciliación y/o arbitraje. En dicho caso, el plazo de caducidad se computa a partir de la conformidad otorgada por la Entidad hasta treinta (30) días hábiles posteriores al vencimiento del plazo de la responsabilidad del contratista, de acuerdo a lo determinado en la LEY y REGLAMENTO.
- 13.5. **Cesión de posición contractual**
No procede la cesión de posición contractual del PROVEEDOR para las contrataciones derivadas del PROCEDIMIENTO, salvo que exista norma legal que lo permita expresamente.
- 13.6. **Cesión de derechos**
En caso el PROVEEDOR decida efectuar la cesión de derechos respecto de una ORDEN DE SERVICIO que registre estado ENTREGADA C/CONFORMIDAD PENDIENTE, la ENTIDAD y aquél deberán realizar dicha comunicación mediante documento a PERÚ COMPRAS; con la debida antelación, no pudiéndose realizar con posterioridad a la conformidad ni antes del pago. La comunicación deberá señalar la manifestación de voluntad del cedente y del cesionario, conforme a los requisitos correspondientes para dicho fin.

⁴³ En el marco de lo establecido en la Ley de Presupuesto.

Una vez comunicada la cesión de derechos, **PERÚ COMPRAS** registrará en el **SISTEMA** dicha decisión y trasladará a la **ENTIDAD** a fin de proceder con el pago de las prestaciones al cesionario. Este procedimiento no acarreará responsabilidad de ningún tipo a **PERÚ COMPRAS** por el tiempo que pueda demandar la tramitación y habilitación de la cesión de derechos.

13.7. Causal y procedimiento de resolución contractual

Las causales y procedimiento de resolución contractual, se efectuará conforme a lo establecido en la **LEY** y el **REGLAMENTO**.

13.8. Registro de la resolución consentida de la Orden de Servicio

Cuando la **ENTIDAD** resuelva una **ORDEN DE SERVICIO** y esta se encuentre consentida, deberá registrar el documento respectivo a través de la **PLATAFORMA** habilitado por **PERÚ COMPRAS**.

La **ENTIDAD**, según corresponda, está obligada a poner en conocimiento al Tribunal de Contrataciones los hechos que puedan dar lugar a la imposición de una sanción, de acuerdo a lo señalado en la **LEY** y el **REGLAMENTO**.

13.9. Solución de controversias durante la fase contractual

Las controversias que surjan durante la ejecución contractual deben ser resueltas mediante conciliación y/o arbitraje de conformidad a lo dispuesto en la **LEY** y el **REGLAMENTO**; no acarreado responsabilidad a **PERÚ COMPRAS**.

Todos los conflictos que deriven de la ejecución e interpretación de las contrataciones derivadas de las Órdenes de Servicio, 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 del Estado, bajo la organización y administración de los órganos del Sistema Nacional de Arbitraje del OSCE y de acuerdo con su Reglamento especial.

13.10. Penalidades por incumplimiento de la prestación e incumplimiento en la ejecución

El **PROVEEDOR** podrá ser sujeto a la aplicación de penalidades por parte de **PERÚ COMPRAS**, en caso de incumplimiento de las ofertas presentadas y/o incumplimiento de las presentes **REGLAS**.

13.11. Sanciones

El **PROVEEDOR** está sujeto a las causales de aplicación de sanción previstas en la **LEY** y el **REGLAMENTO**.

XIV. MODIFICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE EMISIÓN DE BOLETOS AÉREOS

14. Modificación y/o actualización del SISTEMA de emisión de boletos aéreos

El **PROVEEDOR** podrá modificar y/o actualizar el sistema presentado como parte de la implementación del Acuerdo Marco, debiendo garantizar el funcionamiento del proceso de emisión de boletos aéreos para lo cual deberá considerar los lineamientos establecidos en el Anexo N.º 05: Estructura del Sistema para la Emisión de Boletos Aéreos Nacionales e Internacionales del Procedimiento para la Selección de Proveedores para la implementación de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco aplicable.

En ese sentido, las funcionalidades mínimas exigibles, al momento de su modificación y/o actualización, para su aprobación son:

- El proceso de acreditación del gestor.
- La notificación de acceso al **SISTEMA**.
- Del acceso al **SISTEMA**.
 - Acceso al sistema.
 - De la acreditación.
 - La línea de crédito otorgada a la entidad.
 - Opción salir del sistema.
 - Opción delegados.
 - Opción comprar pasajes.
 - Anular boleto.
 - Movimientos.
- El proceso de compra
- La anulación del boleto (E-ticket)
- De los movimientos:
 - El reporte de los movimientos realizados deberá contener el RUC, tipo de operación, boleto, importe, N.º boleto, tramos, N.º vuelo, origen, fecha y hora origen, destino, fecha y hora de destino, documento de identidad del pasajero, apellidos, nombres del pasajero y la descarga de ticket electrónico
- Datos personales del gestor
- Opción delegados
- Acceso delegado
- Acreditación – delegado

Respecto a las funcionalidades que no se encuentran señaladas como exigibles, el **PROVEEDOR** contará con un plazo de sesenta (60) días calendario posteriores a la puesta en funcionamiento del **SISTEMA** modificado o actualizado, para su implementación. De no cumplir con lo establecido se procederá a excluir al **PROVEEDOR** de los **CATÁLOGOS** del Acuerdo Marco, ejecutándose la garantía de fiel cumplimiento, permitiéndose su reincorporación previo depósito de la garantía de fiel cumplimiento y con la plataforma que se encontraba vigente previa a su exclusión, siendo el proceso cíclico, reanudándose el plazo establecido para el cumplimiento de la implementación de las funcionalidades que no se encuentran señaladas como exigibles”.

En tal sentido, los proveedores que se encuentren ante la necesidad de un proceso de migración y/o mejora de su portal web deberán remitir su solicitud a través de la mesa de partes digital de PERÚ COMPRAS, a fin de gestionar el inicio de la evaluación de la nueva versión de su plataforma.

XV. OTRAS DISPOSICIONES

15. Disposiciones Finales

Los aspectos no contemplados en las presentes **REGLAS** o en el **PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN**, se regirán supletoriamente la **DIRECTIVA**, **DIRECTIVA OSCE**, la **LEY** o el **REGLAMENTO** según corresponda.