



**TÉRMINOS DE REFERENCIA
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE RENOVACIÓN DE GARANTÍA
DE LA CENTRAL TELEFÓNICA IP**

Unidad de Organización:	Oficina de Tecnologías de la Información
Actividad del POI/Acción Estratégica PEI:	Actividad del POI: AOI00125002339 ACCIÓN ESTRATÉGICA: AE1.01.02 INVERSIONES y MANTENIMIENTOS PARA CONTRIBUIR A UN ADECUADO NIVEL DE SERVICIO EN LAS REDES VIALES DEPARTAMENTALES Y VECINALES EN BENEFICIO DE LOS USUARIOS
Denominación de la Contratación:	SERVICIO DE RENOVACIÓN DE GARANTÍA DE LA CENTRAL TELEFÓNICA IP DE PROVIAS DESCENTRALIZADO

I. FINALIDAD PÚBLICA

Permitir a PROVIAS DESCENTRALIZADO, disponer de un equipo de telefonía con soporte técnico del fabricante, Esta implementación contribuirá a facilitar las comunicaciones y actividades desarrolladas de la sede central y las unidades zonales de Provias Descentralizado.

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Provias Descentralizado, tiene previsto actualizar el soporte técnico y garantía de la central telefónica de la data center, a cargo de la Oficina de tecnologías de la Información, que va permitir mantener operativa la central telefónica para las comunicaciones con la sede central y unidades zonales en monitoreo y seguimiento, de las actividades en Provias Descentralizado.

III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

1.3 Descripción del servicio a contratar

Ítem	Cantidad	Descripción del servicio
1	1	Servicio de renovación de garantía de la central telefónica IP de Provias Descentralizado

1.4 Características Técnicas del Servicio

Se necesita la configuración de la central telefónica con las siguientes consideraciones:

- Actualizar el Soporte de la Central Telefónica eSpace U1960 – Central Telefónica IP por 1 año.
- Se necesita el soporte del proveedor en la modalidad 7x24 por el equipo mencionado, siendo el tiempo máximo de atención de 4 horas después de reportado la avería. Durante el periodo de la garantía (01 año)
- El contratista brindará los datos como números telefónicos y correos electrónicos para las coordinaciones y comunicación con la Entidad.



- Si en caso la llamada realizada por el personal de soporte técnico de PVD no tuviera éxito en contactarse, se procederá a enviar un correo electrónico que deberá asignar el contratista para la atención inmediata, una vez realizado él envió el contratista tendrá que devolver la llamada en un tiempo máximo de 180 minutos. Con la apertura de casos debe dar soporte el proveedor con su personal especializado.
- Inventario del equipo y accesorios.
- Limpieza externa e interna del equipo de la central Telefónica.
- Actualización del Software en caso fuese necesario con la última versión disponible.
- Reemplazo de partes por falla de fábrica al siguiente día útil de algún componente del equipo eSpace U1960. En caso no hubiera repuestos del mismo fabricante el proveedor debe proporcionar una solución de otro fabricante que permita restablecer los servicios.
- Se realizará el respaldo de las configuraciones de la central Telefónica.
- La Garantía entrará en vigencia a partir de la conformidad de la entidad y será por 12 meses.
- El proveedor deberá realizar el ordenamiento del cableado en los gabinetes de la central Telefónica del Data Center.
- Los trabajos de Ordenamiento y etiquetado del cableado en los MDFs del Data Center de los anexos analógicos y anexos IP debe realizarse en horario fuera de oficina para no afectar el servicio de los usuarios; Los costos de transporte, viáticos y mano de obra y materiales deben ser asumidos por el proveedor.
- Se entregará una constancia de Garantía emitida por el proveedor.
- El usuario y password y acceso a la central Telefónica debe ser proporcionada a la entidad. Por lo que asume la responsabilidad de la central Telefónica.

Mantenimiento Preventivo

- Como parte del presente servicio el proveedor deberá realizar 01 Mantenimiento Preventivo/Correctivo de la central Telefónica existente en el DATA CENTER de Provías Descentralizado.
- La actividad de mantenimiento preventivo/Correctivo se realizará de manera PRESENCIAL el mismo que deberá ejecutarse con la previa coordinación con el personal de la Oficina de tecnologías de la Información.

IV. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

CONDICIONES GENERALES

- Persona Natural o Jurídica
- Constancia de Inscripción en el Registro Nacional de Proveedores - RNP vigente.
- Contar con RUC activo y habido.
- Tener código de cuenta interbancario (CCI).

Acreditación:

A	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
A.1	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
A.1.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	Requisitos: (01) Ingeniero Especialista



	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional titulado en: Ingeniería Electricista y/o Eléctrica y/o Electrónica y/o Telecomunicaciones y/o Sistemas y/o Redes y/o Informática, o Ingeniería de Computación y Sistemas y/o Ingeniería Informática y Sistemas y/o Ingeniería de Redes y Comunicaciones. • El personal propuesto debe acreditar un curso en redes y/o telefonía IP. <p>Acreditación: Se acreditará con copia simple de DIPLOMA, TITULO Y/O CERTIFICADOS</p>
A.1.2	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p>Requisitos: (01) Ingeniero Especialista Mínimo 2 años de experiencia como especialista en instalación y/o configuración y/o implementador y/ soporte en central telefónica y/o redes y/o telefonía IP.</p> <p>Acreditación: La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <p>Respecto a cambios en el personal clave, el reemplazo propuesto deberá tener el mismo perfil o superior que el reemplazase, este deberá ser comunicado formalmente a la entidad con un mínimo de cinco (05) días calendarios, debiendo contar con la validación respectiva para el ingreso.</p> <p>La Oficina de Tecnologías de la información podrá solicitar el reemplazo del personal a cargo del servicio debido a causas debidamente sustentadas y comunicadas al contratista, el cual deberá realizar el reemplazo de dicho personal en un plazo máximo de siete (07) días calendarios de recibida la notificación.</p>
B.	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p>Requisitos: El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 39,000.00 (treinta y nueve Mil con 00/100 Soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. Se consideran servicios similares a los siguientes: soporte de Telefonía IP y/o soporte técnico y garantía de central telefónica y/o Instalación y/o implementación y/o configuración y/o de central telefónica IP.</p> <p>Acreditación: La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p>

**V. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS, REGLAMENTOS Y DEMÁS NORMAS**

No corresponde

VI. SEGUROS

Tener Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo – SCTR (Salud y Pensión) del personal propuesto, este debe considerarse para el inicio efectivo del servicio y durante la ejecución del servicio. (Se presentará a la firma de la Orden de Servicio).

VII. PRESTACIONES ACCESORIAS**Soporte Técnico**

- La empresa proveedora del servicio debe contar con una línea telefónica y un correo electrónico que deberá ser entregado a la firma de contrato, a través de los cuales atiendan los requerimientos de soporte, en modalidad 7x24 durante el periodo de un (1) año, debiendo el proveedor remitir el ticket de atención en un plazo máximo de dos (02) horas de recepcionada la petición, sea por correo, teléfono o cualquier otro medio.
- Los soportes pueden ser presenciales o remotos y se basan en fallas de funcionamiento de configuración.
- Para los casos de funcionamiento catalogados como fallas críticas el soporte debe ser presencial y en un plazo no mayor a 24 horas de reportada la falla.
- Consulta técnica para diagnóstico, troubleshooting y resolución de incidentes.
- Consulta técnica para configuración y/o reconfiguración en los equipos en caso de incidentes. instalación y troubleshooting.
- El soporte solo alcanza a fallas de funcionamiento de fábrica, a configuraciones adicionales o modificación de las existentes.

VIII. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

LUGAR: El servicio se prestará de forma presencial en la Sede Central de PROVIAS DESCENTRALIZADO. (Jr. Camaná Nº 678 – Piso 07, Lima 01 – Perú). En horario de lunes a viernes y/o previa coordinación con la Oficina de Tecnología de Información – OTI.

PLAZO:

El plazo de ejecución del servicio será por un plazo máximo de VEINTE (20) días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio o de firmado el contrato.

El plazo para la suscripción del Acta de Inicio será de hasta un (01) día calendario contabilizados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la orden de servicio

El plazo para la realización del Mantenimiento Preventivo/Correctivo será en un plazo máximo de quince (15) días calendario contados a partir del día siguiente suscripción del Acta de Inicio entre la Oficina de Tecnología de Información (OTI) y el proveedor.

IX. ENTREGABLES

- Presentará al culminar el Mantenimiento Preventivo/Correctivo, el contratista deberá entregar el Informe de Mantenimiento Preventivo/Correctivo, indicando el estado situacional de la Central Telefónica, correcciones y recomendaciones y las acciones realizadas, incluyendo el ordenamiento, identificación de la numeración de teléfonos analógicos en la data center (central telefónica).



- Constancia de Garantía del servicio emitida por 12 meses.
- Comprobante de pago
- Carta CCI

El entregable deberá ser presentado en la mesa de partes virtual (<https://apps.proviasdes.gob.pe/pvdmpv/login/login?ReturnUrl=%2fpvdmpv>), o de forma física dirigidos a la Oficina de Tecnologías de la Información a través de Mesa de Partes de Provias Descentralizado, Sitio en Jr. Camaná N° 678- Cercado de Lima

X. CONFORMIDAD

La coordinación, supervisión y conformidad será otorgada por la Oficina de Tecnologías de la Información y el especialista de la OTI, para lo cual deberá contar con el entregable remitido por el proveedor. La conformidad será otorgada en un plazo no mayor de siete (07) días calendario de presentado el respectivo entregable. De contar con observaciones el proveedor tendrá hasta cinco (05) días calendario para el levantamiento de estas.

XI. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

El pago será UNICO, previa conformidad de la Oficina de Tecnologías de Información. Provias Descentralizado pagará a favor del contratista.
El pago se realiza en un plazo máximo de diez (10) días hábiles luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.

XII. CONFIDENCIALIDAD

La confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso relacionada con la prestación, pudiendo quedar expresamente prohibido revelar dicha información a terceros. El proveedor debe dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por la Entidad, en materia de seguridad de la información.
Esta obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, recomendaciones, cálculos, diagnósticos, documentos, cuadros comparativos y demás datos compilados, recibidos o entregados por el proveedor.

XIII. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR

El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo de un (1) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

XIV. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS

Los derechos intelectuales de los productos y documentos elaborados por el proveedor que resulte seleccionado son propiedad de la Entidad, así como toda aquella información interna de la institución a la que tenga acceso para la ejecución del servicio.

XV. PENALIDADES POR MORA

Artículo 120. Penalidad por mora en la ejecución de la prestación

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada



día de atraso que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = 0.10 \times \text{monto} \times \text{F} \times \text{plazo}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F = 0.40

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato o ítem que debió ejecutarse o, en caso que estos involucraran obligaciones de ejecución periódica o entregas parciales, a la prestación individual que fuera materia de retraso. Se considera justificado el retraso, cuando el proveedor acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de PROVIAS DESCENTRALIZADO no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme al numeral 120.4 del artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Esta calificación del retraso como justificado no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo.

XVI. OTRO TIPO DE PENALIDADES

Con el objeto de asegurar el cumplimiento de lo solicitado; se establecen estas otras penalidades

Otras Penalidades			
Nro.	Supuestos de Aplicación	Forma de Cálculo	Procedimiento
1	No cumple con proveer el personal ofrecido en su propuesta, salvo hecho fortuito o fuerza mayor, debidamente acreditado, y con autorización de la Entidad.	=8% de UIT Por cada día de incumplimiento, por cada uno.	Según Informe de la Supervisión

XVII. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES procederán de acuerdo con lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

**XVIII. OBLIGACIÓN ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO**

El proveedor declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas que se encuentran previstas en los impedimentos de contratar, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el proveedor se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción o soborno, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas que se encuentran previstas en los impedimentos de contratar.

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

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en estas cláusulas, durante la ejecución contractual, da el derecho a la Entidad correspondiente a resolver automáticamente y de pleno derecho el contrato, bastando para tal efecto que la Entidad remita una comunicación informando que se ha producido dicha resolución, sin perjuicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

XIX. MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En caso sea necesario que el proveedor realice alguna gestión en las oficinas de la Entidad, la Entidad debe indicar los protocolos sanitarios que debe cumplir de acuerdo a la normatividad vigente y disposiciones particulares propias de la Entidad.

XX. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

Las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia de los contratos menores se resuelven mediante conciliación, conforme lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

XXI. GESTIÓN DE RIESGOS

El contratista es responsable cumplir con todas las actividades y/o características de su entregable en las condiciones y plazos requeridos, debiendo presentar el Informe y el SCTR de corresponder.

Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente documento, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.

Riesgo Identificado	Fase de contratación	Responsable	Probabilidad	Impacto	Medida de Control / Mitigación
Incumplimiento en la presentación del personal clave propuesto	Ejecución	Proveedor	Baja	Alta	Otras Penalidades



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Viceministerio
de Transportes

Provías
Descentralizado

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

XXII. OTRA CONSIDERACIÓN

La contratación se encuentra regulada por la Ley N° 32069 "Ley General de Contrataciones Públicas".



Firmante: MANRIQUE ALEJOS
Elena Lourdes FAU 20380419247
hard
Fecha: 24/10/2025 12:19
Motivo: Firma digital

Ing. ELENA MANRIQUE ALEJOS
Coordinador Administrativo
de Soporte Técnico



Firmante: ARAUJO CUADROS
Klaus Joseph FAU 20380419247
hard
Fecha: 24/10/2025 16:07
Motivo: Firma digital

ING. KLAUS ARAUJO CUADROS
Jefe de la Oficina de Tecnologías
de la Información