		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

Órgano o Unidad Orgánica:	Unidad de Plataforma y Seguridad Tecnológica
Meta Presupuestaria:	037
Actividad en el POI:	Servicio De Mantenimiento Y Operatividad Del Equipamiento Informático, Comunicaciones Y Aplicaciones
Denominación de la contratación	Servicio de software de gestión, control y tarificación de llamadas con generación de reportes para la central telefónica de la Superintendencia Nacional de Migraciones

1. FINALIDAD PÚBLICA

La Superintendencia Nacional de Migraciones, en el marco de su plan estratégico, busca fortalecer sus capacidades de servicio, control y gestión interna, priorizando la optimización de las comunicaciones como un eje clave para el logro de sus objetivos institucionales.

En ese contexto, la Unidad de Plataforma y Seguridad Tecnológica de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones requiere contratar los servicios de una empresa especializada que provea un Software de Gestión, Control, Tarificación y Reportes de Llamadas, con el fin de:

- Optimizar la administración y el control de las comunicaciones internas y externas.
- Generar reportes detallados de llamadas realizadas y recibidas.
- Mejorar la calidad de atención a ciudadanos, empresas y la comunidad en general.
- Garantizar la continuidad operativa y la eficiencia de los sistemas de comunicación institucional.

La implementación de esta solución contribuirá directamente al fortalecimiento de los servicios que la entidad ofrece y a la mejora continua de sus procesos internos.


2. ANTECEDENTES

La Superintendencia Nacional de Migraciones, a través de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OTIC), ha desarrollado e implementado una infraestructura de comunicaciones de voz y datos que soporta los servicios institucionales en sus diferentes sedes a nivel nacional.

Desde el año 2016, MIGRACIONES cuenta con una infraestructura LAN (Voz y Datos) cuyo diseño responde a criterios de seguridad, alta disponibilidad y escalabilidad, permitiendo la integración eficiente de servicios de voz y datos mediante una red convergente.

En ese marco, la entidad dispone de una plataforma de telefonía y comunicaciones Business Edition 6000H, que garantiza la continuidad y calidad de los servicios de comunicación institucional. Esta plataforma permite conectar eficientemente a la Alta Dirección, direcciones de línea, jefaturas zonales, oficinas administrativas y operativas, contribuyendo a reducir brechas tecnológicas y facilitando la atención tanto a usuarios internos como externos.

Con el objetivo de fortalecer la administración de estos servicios, se requiere la implementación de un software especializado para la gestión, control, tarificación y generación de reportes de llamadas telefónicas, que permita monitorear el uso del

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

sistema telefónico, optimizar los recursos asignados, y generar información detallada y oportuna para la toma de decisiones operativas, administrativas y de seguridad.

3. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

La Superintendencia Nacional de Migraciones requiere contratar un servicio integral de software para la gestión, control, tarificación y generación de reportes de llamadas institucionales, que permita:

- Optimizar la administración y operación del sistema telefónico.
- Controlar el consumo por usuario o unidad orgánica, garantizando eficiencia en el uso de los recursos.
- Generar reportes detallados y oportunos que apoyen la toma de decisiones operativas, administrativas y de gestión.

El servicio deberá asegurar la integración eficiente del software con la solución de Comunicaciones Unificadas Cisco versión 11.0, utilizando los archivos CDR/CMR generados por el sistema, sin afectar el rendimiento operativo ni requerir migraciones inmediatas de la plataforma.

Además, el proveedor deberá brindar soporte y mantenimiento continuo del servicio, incluyendo:

- Actualizaciones periódicas del software.
- Atención oportuna ante incidencias o fallas.
- Adaptación a futuras versiones de CUCM u otros componentes del sistema telefónico institucional.


4. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

4.1 Prestación Principal

4.1.1 Descripción y cantidad del servicio a contratar

Se requiere contratar un servicio integral de software para la gestión, control, tarificación y generación de reportes de llamadas telefónicas institucionales, que cumpla con las siguientes características:

- a. Compatibilidad e integración: El software deberá ser compatible e integrable con la solución de Comunicaciones Unificadas Cisco versión 11.0 (CUCM) utilizada actualmente por la Superintendencia Nacional de Migraciones.
- b. Licencia de software institucional: Cobertura completa para toda la plataforma telefónica, incluyendo CUCM cluster y todos los anexos implicados.
- c. Servicio de soporte y mantenimiento: El proveedor deberá brindar un servicio continuo, que incluya:

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

- Actualizaciones periódicas del software.
- Atención oportuna de incidencias y problemas operativos.
- Adaptabilidad a futuras versiones de CUCM y otros componentes del sistema telefónico institucional.

Se detallan las características técnicas mínimas en el TDR (Anexo 01)

4.1.2 Actividades Obligatorias del Servicio

El PROVEEDOR será responsable por defectos o fallas del software y de los servicios contratados, exceptuando los ocasionados por mal uso o intervención indebida por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

El software deberá integrarse correctamente con Cisco CUCM 11.0, garantizando que no se vea afectado el rendimiento de la plataforma; cualquier inconveniente derivado de la integración será responsabilidad exclusiva del PROVEEDOR.

El PROVEEDOR deberá garantizar el escalamiento con el fabricante para la solución oportuna de incidencias. Por cada incidencia atendida, se deberá entregar un reporte detallado en un plazo máximo de diez (10) días calendario.

4.2 Prestaciones accesorias a la prestación principal


4.2.1 Garantía y soporte

El proveedor debe brindar la asistencia técnica permanente, conforme el requerimiento de MIGRACIONES, inicia después de la puesta en operación del sistema, el servicio incluirá soporte, mantenimiento, atención de incidentes y actualizaciones por un período de doce (12) meses, con:

Sesiones de tres (03) horas mensuales en modalidad remota.

Tiempos de respuesta y atención

Prioridad	Detalle	Tiempo Respuesta	Tiempo Atención
Critico	Captura no recibe CDR.	No mayor de 06 horas	24 horas
	Proceso de llamadas no procesa.		
	La Interfaz PBX no genera las colas de activación o desactivación.		
	No levanta la web de gestión		
	No funciona la interfaz PBX.		
No Critico	Sistema no emite reportes.	No mayor de 24 horas	48 horas
	Actualización de usuarios		
	Tarifas no actualizadas.		
	Mensajería.		
	Capacitación.		

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO S03.OAF.FR.018	VERSIÓN 03	

4.2.2 Modalidad de soporte

El soporte podrá brindarse a través de:

- Teléfono
- Videoconferencia
- Correo electrónico
- Plataforma web

4.3 Lugar y plazo de ejecución de la prestación

4.3.1 Lugar

El servicio se ejecutará en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, ubicada en Av. España N.º 734 – Breña – Lima, en coordinación con la Unidad de Plataforma y Seguridad Tecnológica (UPST) de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OTIC).

4.3.2 Plazo

Plazo de implementación del servicio: El plazo de implementación del servicio es de hasta diez (10) días calendarios, el cual incluye la instalación, configuración, integración y puesta en funcionamiento del software, contados a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio.

4.4 Resultados esperados

Garantizar la adecuada prestación del servicio de implementación, operación y soporte del Software de Gestión, Control, Tarificación y Reportes de Llamadas de la Superintendencia Nacional de Migraciones, asegurando su integración con la plataforma de Comunicaciones Unificadas Cisco CUCM versión 11.0 o superior.

El servicio deberá permitir el registro confiable del tráfico telefónico institucional, la generación de reportes para la toma de decisiones y la continuidad operativa durante toda la vigencia contratada.

4.4.1 Entregables


El PROVEEDOR, como parte de la prestación del servicio, deberá entregar a través de la agencia digital de MIGRACIONES un único Informe Técnico de Implementación y Puesta en Operación, el cual deberá incluir como mínimo:

a) Actividades de implementación del servicio

- Detalle de todas las actividades realizadas para la instalación, configuración, integración y puesta en operación del servicio.
- Evidencia de la operatividad del servicio, incluyendo pruebas de funcionamiento, carga de información y validación de procesos.

b) Evidencias del funcionamiento del servicio

- Validación del registro de llamadas (entrantes, salientes e internas), con

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO S03.OAF.FR.018	VERSIÓN 03	

control por usuario y unidad orgánica.

- Demostración de la generación de reportes, tanto periódicos como personalizados, según las capacidades del sistema.

c) Documentación del servicio

- Documentación técnica del servicio configurado, incluyendo arquitectura, parámetros aplicados e integraciones realizadas.
- Manuales operativos y de usuario final necesarios para la administración del servicio.
- Documentación del modelo de soporte, niveles de atención y tiempos de respuesta.

d) Capacitación

- Registro de la capacitación brindada al personal designado por la entidad, incluyendo materiales, temas abordados y evidencias de participación.

e) Acta de conformidad de implementación del servicio

- Acta de Implementación y Puesta en Operación del Servicio, que formaliza la finalización de la etapa de implementación y el inicio de la etapa de soporte.

Inicio de la garantía y soporte

La garantía del software y sus componentes entra en vigor desde la puesta en operación, cubriendo la atención de incidencias y actualización de componentes según lo establecido en las Actividades Obligatorias. No se requiere acción adicional para su activación y se proporciona como parte del servicio integral contratado.


5. REQUISITOS Y RECURSOS DEL PROVEEDOR

5.1 Requisitos del proveedor

- No deberá estar impedido para contratar con el Estado, conforme a lo establecido en el artículo 30 de la Ley N.º 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas.
- El proveedor (persona jurídica). Deberá contar con inscripción vigente en el RNP (cuando corresponda) y RUC activo y habido.
- Poseer Código de Cuenta Interbancario (CCI) registrado para efectos de pago.

5.2 Experiencia y Recursos del proveedor

- Requisitos:** Se requiere que el proveedor haya prestado servicios similares durante al menos dos (02) años, demostrando solvencia técnica y capacidad operativa.
- Acreditación:** Acreditar experiencia previa en la venta o prestación de servicios relacionados con equipos de comunicaciones, telefonía IP, software de gestión de llamadas o soluciones informáticas similares. La experiencia se acreditará mediante documentos oficiales, tales como:

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

- Contratos o órdenes de servicio anteriores.
- Certificados de cumplimiento de servicios prestados.
- Cartas de referencia de clientes que demuestren la correcta ejecución de servicios similares.

c) **Personal del Proveedor:** Profesional como mínimo Bachiller universitario en Ingeniería Electrónica, Eléctrica, Telecomunicaciones, Redes y Comunicaciones, o Sistemas e Informática, con mínimo dos (2) años de experiencia en servicios de telefonía fija, proyecto similares o afines.

6. Otras consideraciones para la ejecución de la prestación

6.1 Modalidad de Pago

Suma alzada

6.2 Confidencialidad

Toda información de MIGRACIONES, a la que tenga acceso el CONTRATISTA, su personal y sus subcontratistas, si los hubiera, es estrictamente confidencial, debiendo mantener las reservas del caso y no trasmitirla bajo ninguna circunstancia.

El CONTRATISTA se compromete a mantener en reserva y no revelar a terceros sin previa conformidad escrita de la MIGRACIONES, toda información que le sea suministrada por este último, excepto en cuanto resulte estrictamente necesario para el cumplimiento del contrato, y que restringirá la revelación de dicha información solo a sus empleados y subcontratistas, sobre las bases de “necesidad” de conocer”.


Bajo ninguna circunstancia, el postor ganador y/o sus empleados, podrán vulnerar, copiar, almacenar, publicar, o captura la información de MIGRACIONES que se transmita a través de la red de datos que administra.

6.3 Cláusula de Anticorrupción y Antisoborno

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados. Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato. Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

En cumplimiento de la Resolución de Superintendencia N° 000186-2024-MIGRACIONES, mediante el cual, se modifica la "POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y ANTISOBORNO", se hace de conocimiento de dicha norma la misma que se encuentra publicada en el siguiente link:

Resolución de Superintendencia N.º0186-2024-MIGRACIONES - Normas y documentos legales - Superintendencia Nacional de Migraciones - Plataforma del Estado Peruano (www.gob.pe).

Así mismo, se exhorta al contratista a implementar, mantener, revisar y/o mejorar una política anticorrupción y antisoborno dentro de su representada, ello con la finalidad de mitigar riesgos futuros.

6.4 Conformidad de la prestación


La Unidad de Plataforma y Seguridad Tecnológica (UPST) de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OTIC) será el área responsable de verificar y emitir la conformidad de la prestación del servicio.

La conformidad deberá ser otorgada en un plazo máximo de siete (07) días hábiles, contados desde la recepción del informe y evidencias presentadas por el PROVEEDOR.

La emisión de conformidad se rige por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N.º 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 009-2025-EF.

6.5 Forma de pago

El pago se realizará previa emisión de la conformidad de la prestación del servicio por la Unidad de Plataforma y Seguridad Tecnológica (UPST) de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OTIC).

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO S03.OAF.FR.018	VERSIÓN 03	

Pago por licencia e instalación

- Único pago del 100% a culminar la implementación y puesta en funcionamiento del sistema.

Son aplicables las disposiciones correspondientes al pago establecidas en el artículo 67 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

6.6 Garantías

No aplica de acuerdo artículo 139 del Reglamento señala que no se otorga garantía de fiel cumplimiento del contrato en los contratos de bienes y servicios cuyos montos sean menores o iguales a 50 UIT.

6.7 Formula de reajuste

No corresponde.

6.8 Gestión de riesgos

No corresponde de acuerdo a lo establecido en el Artículo 128 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.

6.9 Penalidad

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

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

Para bienes y servicios: F = 0.40


La Superintendencia Nacional de Migraciones se reserva el derecho de resolver la orden de servicio ante la imposición de penalidades por parte del contratista.

La Entidad tiene el derecho a exigir, además de la penalidad, el cumplimiento de la obligación.

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente.

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

Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes a las penalidades establecidas en los artículos 119 y 120 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO S03.OAF.FR.018	VERSIÓN 03	

6.10 Responsabilidad por vicios ocultos

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD CONTRATANTE no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo 144 de su Reglamento.

6.11 Conflicto De Intereses Ley N° 31564

El proveedor declara conocer los alcances de la Ley N° 31227 y su reglamento el mismo que mediante Resolución de Contraloría N° 162- 2021-CG se dispuso su publicación en el Diario Oficial El Peruano, respecto a la presentación, contenido y oportunidad de la obligatoriedad de la presentación de la declaración Jurada de Intereses.

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público dependiente al tipo de servicio. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 4 y 7 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

6.12 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 proceden de acuerdo a lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

6.13 Solución De Controversia


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

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.


El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el numeral 84.9 del artículo 84 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

6.14 Marco Legal

La presente contratación se rige por las disposiciones contempladas en la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 009-2025-EF, las directivas que emita la Dirección

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO S03.OAF.FR.018	VERSIÓN 03	

General de Abastecimiento del Ministerio de Economía y Finanzas, así como el OECE y demás normativa especial que resulte aplicable.

		TÉRMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIOS EN GENERAL
CÓDIGO	VERSIÓN	
S03.OAF.FR.018	03	

Anexo 01:

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS

1. El sistema debe tener todo el tráfico de llamadas que pasan por la central telefónica cisco.
2. El sistema debe permitir registrar duración, cantidad y costo de servicios, mostrando información histórica y consolidada por organización, anexos, empleados, centros de costo, rutas, compañías, entre otros, mediante gráficos y dashboards.
3. Visualización gráfica y navegable desde el nivel organizacional hasta el detalle por empleado, con filtros dinámicos.
4. Consulta de datos por empleado, anexo, código, oficina, fechas, horarios, tipos de servicio, ciudades, países, compañías, rutas y troncales.
5. En los reportes de Llamadas: debe incluir informes de llamadas entrantes, salientes, abandonadas y timbradas, con indicadores personalizados por área o grupo.
6. Notificación vía email al usuario ante llamadas costosas o extensas, según tipo de destino, con parámetros configurables.
7. El sistema debe tener la capacidad de asignar perfiles (como jefaturas) para monitoreo del consumo por área. Soporte para 600 anexos finales.
8. Debe permitir la notificación al administrador ante llamadas fuera de horario o fuera de área asignada.
9. La herramienta debe permitir asignación de créditos de consumo por usuario, con alertas progresivas por haber llegado al límite del crédito.
10. Debe permitir contar con una herramienta de seguimiento de minutos contratados y consumidos, con alertas por porcentaje utilizado o excedido.
11. Informes y gráficos exportables en formatos PDF y Excel.
12. Se requiere que la herramienta tenga Integración con Active Directory, bases SQL o archivos planos para mantener actualizada la base de datos.
13. Gestión de usuarios y perfiles con acceso diferenciado según módulo
14. El sistema Tarificador estará implementado en un servidor virtual que proporcionará la Superintendencia nacional de Migraciones cuyas características son las siguiente:
 - Sistema Operativo: Windows Server 2022 Estándar/Enterprise o superior
 - CPU: 2 Procesadores
 - Memoria RAM: 8GB
 - Unidad de Almacenamiento: 50 GB
 - Motor de Base de Datos: SQL EXPRESS 2022 o SQL SERVER 2022 (Estandar o Enterprise) o Superior