

 Municipalidad de La Molina	<b>TERMINOS DE REFERENCIA</b>	<b>Fecha de Emisión:</b>	<b>Versión</b> 01
		2025	

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### I. DENOMINACIÓN DEL SERVICIO

SERVICIO DE TELEFONIA FIJA PARA LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA MOLINA

### II. AREA USUARIA QUE REQUERA LA CONTRATACION

Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística

### III. OBJETIVO

Contratación de servicios para la realización de llamas de telefonía fija para la Municipalidad de La Molina.

### IV. FINALIDAD PÚBLICA

Contar con el servicio y equipos de telefonía fija que habilite la comunicación interna y hacia la Red de Telefonía Pública a través de un esquema de servicio de central telefónica IP con la finalidad de brindar a los trabajadores y funcionarios una comunicación inmediata y oportuna que permita contribuir en la eficiencia y oportuna del ejercicio de sus funciones, los cuales coadyuvan al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales así como brindar el servicio de información y atención a los vecinos del distrito de la Molina.

### V. ANTECEDENTES

La Municipalidad de La Molina cuenta con canales de comunicación mediante líneas telefónicas primarias las que se asignan una para la parte administrativa y otra para el uso de servicio de atención al vecino única y exclusiva para la seguridad ciudadana, las mismas que se requiere realizar una actualización y migración por líneas digitales ya que las que se cuenta son de conexión, análogo y obsoletas para las exigencias de tecnología en los últimos tiempos.

La Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística dentro de las funciones establecidas en la gestión municipal es la encargada de mantener la operatividad de toda la plataforma tecnología que involucre la operatividad y funcionamiento de los canales y medios de comunicación de la entidad.

### VI. SISTEMA DE CONTRATACION

Suma Alzada

### VII. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y CONDICIONES

#### REQUERIMIENTO DETALLADO

Servicio telefónico PRI voz para central telefónica para la Municipalidad de La Molina el cual deberá realizarse de la siguiente manera.

"A) Un enlace primario principal (E1 PRI) configurado con 30 canales digitales de comunicación, el que deberá instalar en EL DATA CENTER DEL PALACIO MUNICIPAL y será exclusivo para servicio de administración y atención a contribuyentes, utilizando como medio de comunicación Fibra Óptica.



 Municipalidad de La Molina	<b>TERMINOS DE REFERENCIA</b>	<b>Fecha de Emisión:</b>	<b>Versión</b> 01
		2025	

B) Un enlace secundario (E1 PRI) configurado como, con 30 canales activos, el que se deberá instalar también en la Data Center principal del Municipio, ubicado en Av. Ricardo Elías Aparición 740 Urb. La Laguna, utilizando fibra Óptica, este deberá mantener el mismo número de cabecera y el mismo rango de DIDs (número entrantes) y DODs (números salientes) del enlace principal

Para ambos casos se deberá mantener el número actual de cabecera que son 7544000 y el 7545000, aplicando la portabilidad numérica si fuera posible o caso contrario deberá asignar nuevos números de cabecera elegidos por la entidad.

En ambos primarios deberán contar con asignación de 30 números DID (para poder acceder a una extensión telefónica directamente sin pasar por una operadora).

Asignación de 10 números DID para el enlace primario (para poder acceder a una extensión telefónica directamente sin pasar por una operadora).


1. El tipo de interface de señalización deberá ser El PRI. El PRI deberá tener descubrimiento del número de la llamada entrante
2. Deberá tener acceso gratuito a los servicios de emergencia
3. Deberá tener las siguientes bolsas mensuales para llamada a cualquier hora del día.

	<b>Fijo</b>	<b>Celulares</b>
<b>local</b>	1000 min.	1000 min
<b>Nacional</b>	1000 min.	1000 min
<b>Internacional</b>	50 min.	50 min.

#### REQUERIMIENTO DETALLADO

- A) El postor deberá proporcionar un numero 0-800 para recepción de llamadas (sin costo para el que llama de teléfonos fijos en lima), el mismo deberá estar asociado a uno de los DIDs del primario. El consumo de estas llamadas será descontado de las bolsas de minutos fijos en Lima, mencionada en el numeral anterior.
- B) Servido de facturación transparente, es decir se deberá indicar de manera detallada las conexiones o llamadas salientes, así como los minutos reales consumidos en forma mensual, los que deberán llegar mensualmente por vía electrónica. Se aceptará prorrato para primer mes y para el último mes en caso la fecha de inicio del servicio no censida con el ciclo de facturación asignada.
- C) El operador no aplicara restricciones de bloqueo para algún tipo de llamadas, en el caso de generarse consumos superiores a las bolsas de minutos contratadas o destinos no contemplados en las bolsas contratadas se pagarán como adicionales asumidos por la entidad.
- D) El servicio debe estar disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana durante la vigencia de la contrata, La disponibilidad del servicio debe ser del 99.90% mensual. En caso de haber actualizaciones o mantenimiento a iniciativa del proveedor, los trabajos de hará en forma coordinada del proveedor con la Entidad, por lo queso se considerará que estos trabajos por ser coordinados no afectan la disponibilidad del servicio solicitada.
- E) La activación del servicio de realizará a los siete (07) días calendario como máximo, contados a partir del día siguiente de emitida la orden de servicio.
- F) REQUISITOS DEL PROVEEDOR



 Municipalidad de La Molina	<b>TERMINOS DE REFERENCIA</b>	<b>Fecha de Emisión:</b>	<b>Versión</b>
		2025	01

- o Persona Jurídica dedicada al rubro
- o Habido y activo en el Registro Único de Contribuyentes
- o Registro Nacional de Proveedores
- o No estar Impedido de Contratar con el estado

### 1. Gestión de Atenciones del Soporte, averías y fallas.


- El postor debe contar con una mesa de servicio instalado en Lima para el servicio de Soporte Técnico Local con especialistas en la plataforma solicitada por la Entidad, con atención en modalidad de 7x24x365 para que el personal autorizado por la Entidad pueda solicitar las atenciones remotas en forma ilimitada y sin costos adicionales.
- El postor deberá contar con un Centro de Gestión 24x7 el cual estará en capacidad de absolver consultas y resolver averías relacionadas a la contratación, materia del presente documento.
- Se considera como una avería a una interrupción parcial o total del servicio, así como un decremento en la calidad del mismo, por lo que deberá indicar el número telefónico designado para este fin, como parte de la propuesta técnica.
- Las actividades o provisiones de bienes que ejecute el contratista para subsanar una avería serán sin costo alguno para la entidad a excepción de que la avería sea imputable a la entidad.
- El tiempo de atención de una avería no deberá ser mayor de 30 minutos, tiempo transcurrido desde que se reporta la avería hasta que el contratista del servicio responde para iniciar el diagnóstico.
- La entidad reportará las averías a un único número telefónico y/o correo electrónico, el cual será una ventanilla única que atenderá todas las averías del servicio contratado, permitiendo un adecuado control, gestión y seguimiento de la misma, debiendo indicar número telefónico y/o correo electrónico. El contratista deberá contar un número 0800 gratuito para la atención de las llamadas y/o correo electrónico asignado
- El contratista adjudicado deberá entregar a la entidad una relación de las personas de contacto responsables de la gestión de su servicio; además del nivel de escalamiento.

### 2. TIEMPOS DE ATENCION:

El tiempo de respuesta para generación del ticket será de treinta (30) minutos desde que la entidad comunica el incidente al NOC del contratista mediante llamado telefónico hasta la entrega del ticket de atención, el cual se realizará los primeros descartes de la avería.

- El tiempo para solución de fallas será máximo de cuatro (04) horas, para el caso de una avería total o parcia siempre y cuando no implique cambio de equipos y contará desde la entrega del ticket correspondiente. En caso ruptura de fibra óptica, el tiempo de solución De doce (12) horas.
- Para casos de avería por degradación de servicio (deterioro, intermitencia) el tiempo será de hasta máximo veinticuatro (24) horas.
- En caso de falla/avería originada por algún hecho y/o causa imputable a la Entidad, el costo de la subsanación será asumida por la Entidad. Aquellas fallas/averías que hayan sido originadas por un tercero o hecho ajeno imputable al contratista, estos no serán tomadas En cuenta para el cálculo de penalidad.

### VIII. PERFIL DE LA PERSONA NATURAL O JURÍDICA

 Municipalidad de La Molina	<b>TERMINOS DE REFERENCIA</b>	<b>Fecha de Emisión:</b>	<b>Versión</b> 01
		2025	

El CONTRATISTA, se compromete a cumplir lo siguiente:

- Es responsabilidad de proveedor el abastecimiento de herramientas, materiales, suministros y equipos a sus especialistas técnicos para el adecuado cumplimiento de las necesidades del servicio.
- Mantener una infraestructura adecuada a las necesidades y requerimientos del servicio acorde con su propuesta.
- Responsabilidad sobre la reserva y confidencialidad de toda la documentación e información que la Municipalidad de la Molina proporcione o a la que pudiera tener acceso para llevar a cabo la prestación del servicio.
- Asegurar que todo el personal del CONTRATISTA que labore en el servicio firme un compromiso de confidencialidad de la información y de los datos de la Municipalidad de La Molina. Es responsabilidad del proveedor adjudicado explicar a los miembros de su equipo que la violación a dicha confidencialidad podría implicar acciones penales.
- El CONTRATISTA es responsable de proporcionar a su personal el equipamiento necesario para realizar sus labores.
- El CONTRATISTA se compromete a cumplir y observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (aprobado mediante Ley N° 29783) y en su Reglamento (aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2012-TR) durante la ejecución de las prestaciones de servicios a su cargo; obligándose a implementar, dotar, proveer y/o suministrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.
- La Municipalidad de La Molina notificará al CONTRATISTA, según corresponda, cualquier defecto o incidente a través de medio escrito y/o electrónico, inmediatamente después de haberlo descubierto, e indicará la naturaleza de este, junto con toda la evidencia disponible. Una vez notificado el error o falencia por La Municipalidad de La Molina al CONTRATISTA, éste tendrá un plazo máximo de 24 horas para presentar a la Municipalidad de La Molina un análisis preliminar de la solución para cualquier complejidad y/o para actualizar la documentación, según corresponda. De ser necesario mayor tiempo, éste deberá ser solicitado formalmente por el contratista dentro de tres (3) días calendario descritos anteriormente, el cual deberá ser aprobado por la Municipalidad de La Molina.


#### 1.1. OBLIGACIONES DE LA MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA

La Municipalidad de La Molina, se compromete a cumplir lo siguiente:

- Designar a través de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística a un responsable del seguimiento u gestión de servicio, a nivel técnico, quien será el principal nexo entre el área usuaria y el contratista. Asimismo, será el encargado de entregar al proveedor los documentos y otros que considere necesarios.
- Proporcionar las facilidades y la información necesaria al CONTRATISTA y su personal para el adecuado desarrollo del servicio.
- La Municipalidad de La Molina brindará los accesos y ambientes para el desarrollo de las actividades a cargo del CONTRATISTA señalado en los términos de referencia.

#### IX. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACION DEL SERVICIO

El servicio será brindado en el data center principal de palacio municipal en la av. Ricardo Elías Aparicio 740 urb. la laguna – distrito de la Molina.

 Municipalidad de La Molina	<b>TERMINOS DE REFERENCIA</b>	<b>Fecha de Emisión:</b>	<b>Versión</b> 01
		2025	

El plazo total de la contratación será de doce (12) meses, contados a partir del día siguiente de la firma del acta de instalación y/o implementación del servicio, el cual deberá ser en un plazo mínimo de 7 días calendario. En caso que el acta de instalación y/o implementación del servicio se suscriba antes de la culminación del contrato vigente, el inicio del nuevo servicio se indicará en el acta instalación y/o implementación del servicio.

**X. ENTREGABLE**

El contratista presentará entregables por la ejecución del servicio, los cuales deberán ser presentados mediante una Carta de Presentación del Entregable, debidamente firmado, a través de Mesa de Partes de la entidad, en forma física o virtual, **con atención a la Oficina de Servicios Generales y Patrimonio**. Dichos entregables periódicos deberán ser presentados de acuerdo a lo siguiente:

- Informe mensual del consumo mensual de llamadas telefónica; debidamente firmado.
- Reporte mensual de averías y/o atenciones; debidamente firmado. (si los hubiera)
- El plazo máximo de entrega no deberá exceder hasta los diez (10) días calendarios luego de cada periodo mensual culminado

En caso de existir observaciones a los entregables, la Entidad notificará al proveedor, otorgándole un plazo máximo de tres (03) días calendario para subsanar las observaciones.

**XI. GARANTIA**

- Por el periodo del servicio
- Máximo 24 horas, en respuesta a averías de modo diagnóstico, o durante el periodo que demore la solución la avería reportada.

**XII. FORMA DE PAGO**

El pago se realizará con depósito en código de cuenta interbancaria.

La forma de pago es bajo el sistema a suma alzada, con pagos mensuales. Se aceptará el prorrateo para el primer mes y para el último mes en caso la fecha de inicio del servicio no coincida con el ciclo de facturación asignado.

El pago incluirá los impuestos de Ley y todo costo o retención que recaiga en el servicio, no debiendo proceder pagos a cuenta por servicios no efectuados, ni adelanto alguno.

El pago se realizará de manera mensual, previa conformidad de Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística


**XIII. PLAZO PARA EL PAGO**

La entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los plazos establecidos de acuerdo a los cronogramas de pagos de los proveedores de la entidad, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato, bajo responsabilidad del funcionario competente. Asimismo, contabilizados desde el día de la suscripción del documento denominado "Acta instalación y/o implementación del servicio y el Acta de Entrega del Equipos".

**XIV. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

La conformidad de recepción de la prestación por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por el artículo 50° de la Ley.



 Municipalidad de La Molina	<b>TERMINOS DE REFERENCIA</b>	<b>Fecha de Emisión:</b>	<b>Versión</b>
		2025	01

## XV. PROPIEDAD INTELECTUAL

De corresponder, se deberá precisar que la Entidad tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos sin limitación, las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución de la prestación o que se hubieren creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución de la prestación.

A solicitud de la Entidad, el contratista tomará todas las medidas necesarias, y en general, asistirá a la Entidad para obtener esos derechos.

## XVI. PENALIDADES APLICABLES

En el caso de retraso injustificado en la ejecución de la prestación, se aplicará al CONTRATISTA la Penalidad por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

Donde f tiene los siguientes valores:


- a) Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días, para bienes, servicios en general, consultorías y ejecución de obras  $f = 0.40$
- b) Para plazos mayores a sesenta (60) días:
  - b.1) Para bienes, servicios en general y consultorías  $f = 0.25$
  - b.2) Para obras  $f = 0.15$ .

Se asignará al proveedor una penalidad hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, acumulado dicho porcentaje o excedido este, la entidad, podrá resolver la orden de servicio y/o similar. Para lo cual bastará con emitir una comunicación al postor tal decisión.

### OTRAS PENALIDADES

Se aplicará penalidad por cada hora de no atención y solución de incidencias y/o averías en la atención de soporte del Contratista, de acuerdo a lo siguiente.

Supuestos de Aplicación de Penalidad	Fórmula de Cálculo	Procedimiento
Por superar el tiempo de respuesta máximo de 4 horas para dar solución de los incidentes reportados.	Monto total de la penalidad = $5\% \times (\text{valor de la UIT}) \times T$ Donde: UIT: Unidad Impositiva Tributaria T = Total de horas acumuladas en la demora o retraso para dar solución de los incidentes reportados. (*) (*) La fracción acumulada será considerada como una (01) hora.	Mediante Informe, correo, acta y/u otro documento emitido por la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística, en el cual se sustente el supuesto a penalizar.
Por superar el tiempo máximo de respuesta de 24 horas para dar solución al incidente de avería de planta externa.	Monto total de la penalidad = $5\% \times (\text{valor de la UIT}) \times T$ Donde: UIT: Unidad Impositiva Tributaria T = Total de horas acumuladas en la demora o retraso para dar solución al incidente de avería de planta externa. (*) (*) La fracción acumulada será considerada	Mediante Informe, correo, acta y/u otro documento emitido por la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística, en el cual se sustente el supuesto a penalizar.

 Municipalidad de La Molina	<b>TERMINOS DE REFERENCIA</b>	<b>Fecha de Emisión:</b>	<b>Versión</b> 01
		2025	

	como una (01) hora	
Por superar el plazo máximo de tres (03) y ocho (08) horas, para subsanar las averías críticas y no críticas, respectivamente	Monto total de la penalidad = 5% x (valor de la UIT) x T Donde: UIT: Unidad Impositiva Tributaria T = Total de horas acumuladas en la demora o retraso para subsanar las averías críticas y no críticas, respectivamente. (*). (*) La fracción acumulada será considerada como una (01) hora.	Mediante Informe, correo, acta y/u otro documento emitido por la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística, en el cual se sustente el supuesto a penalizar.
Por superar las 12 horas de no contar con la disponibilidad del servicio.	10% de la U.I.T., por ocurrencia.	Mediante Informe, correo, acta y/u otro documento emitido por la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística, en el cual se sustente el supuesto a penalizar.
Por retraso en el plazo previsto para la entrega de los entregables mensuales	5% de la U.I.T., por cada día de retraso	Mediante documento de trámite de ingreso de los documentos solicitados en el entregable mensual, con fecha de recepción de la Municipalidad de La Molina
Por retraso en el plazo previsto para la instalación y/o implementación del servicio	5% de la U.I.T. Por cada día de retraso	Mediante Informe, correo, acta y/u otro documento emitido por la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística, en el cual se sustente el supuesto a penalizar.

(\*) UIT: Unidad Impositiva Tributaria.

NOTA: La Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística, deberá informar el tipo de incidencia y/o averías ocurridas y el plazo superado de no solución y/o atención, a través del informe, adjuntando el correo electrónico de inicio y fin de la comunicación con el Contratista, para la solución de la avería.

Se precisa que, para la ampliación de penalidad, el cálculo se efectuará sobre la base de la UIT vigente a la fecha de haberse producido el incumplimiento.

#### XVII. CONFORMIDAD

La conformidad del servicio estará a cargo de la **Oficina de Servicios Generales y Patrimonio** de la Municipalidad de la Molina que tomarán como base los entregables de implementación al final de los trabajos elaborado por la CONTRATISTA.

Así mismo será emitida un documento de conformidad del servicio requerido según los TDR establecidos de acuerdo al servicio brindado.

#### XVIII. CLAUSULA DE ANTICORRUPCIÓN

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a los impedimentos señalados en El Reglamento de

 Municipalidad de La Molina	<b>TERMINOS DE REFERENCIA</b>	<b>Fecha de Emisión:</b>	<b>Versión</b> 01
		2025	

la Ley de Contrataciones del Estado, haber ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de

administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a los impedimentos señalados en el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

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

#### **XIX. CONFIDENCIALIDAD**

Toda información de la municipalidad a que tenga acceso el contratista, es estrictamente confidencial. El contratista, deben comprometerse a mantener las reservas del caso y no transmitirla a ninguna persona (natural o jurídica) sin la autorización expresa y por escrito de la Municipalidad Distrital de la Molina.

El CONTRATISTA se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de La Municipalidad de La Molina, de toda información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el procedimiento de selección o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resulte estrictamente necesario para el cumplimiento del Contrato.

El CONTRATISTA deberá mantener la confidencialidad y reserva de la información del servicio, esto es en referencia al manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia de la ejecución del contrato, quedando prohibida revelarla a terceros.

Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el contrato. Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por el CONTRATISTA.

Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por el CONTRATISTA para fines publicitarios o de difusión, por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de la Municipalidad de La Molina.

#### **XX. ANEXOS**



**MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA**

**Ing. Yuri José Pando Fernandez**

Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística