

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PLATAFORMA VOIP Y TELEFONÍA IP TEAMS

| | |
|--|--|
| Área Usuaria o Área Técnica Estratégica | División de Tecnologías de Información y Comunicaciones |
| Objetivo/Meta del POI vinculado: | OEI 7. Gestionar la Modernización de la Empresa / Servicios Especializados TIC |
| Objetivo de la contratación: | Brindar soporte técnico especializado, mantenimiento preventivo y correctivo, así como optimización de la plataforma VOIP – Telefonía IP de la entidad, con el fin de garantizar su operación continua, segura y eficiente. La contratación busca asegurar la disponibilidad y calidad del servicio de comunicaciones institucionales, minimizar interrupciones, atender oportunamente incidencias y contribuir a la mejora de los procesos administrativos y de atención al ciudadano mediante una infraestructura de telecomunicaciones confiable y actualizada. |
| Nro. CMN 2026: | 67001 |

1. FINALIDAD PÚBLICA

Asegurar el funcionamiento continuo, la calidad y la seguridad de las comunicaciones internas y externas de la organización mediante soporte técnico especializado en la plataforma de telefonía IP – VOIP, asegurando su correcto desempeño, actualización y solución rápida de problemas. Con esta contratación se pretende incrementar la eficacia en la administración de las telecomunicaciones de la entidad, maximizar el uso de los recursos tecnológicos, reducir las interrupciones que afectan la operación diaria del personal y fortalecer la infraestructura de comunicaciones de la empresa y robustecer la infraestructura de comunicación de la empresa.

La prestación se enmarca en las actividades del Plan Operativo Institucional (POI) orientadas a la modernización tecnológica y en las acciones del Plan Estratégico Institucional (PEI) dirigidas a incrementar la eficacia administrativa, promover la transformación digital y asegurar la continuidad de los servicios públicos de manera oportuna y confiable.

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

La presente contratación tiene por objeto la contratación de un servicio de asistencia técnica especializada para la plataforma VOIP – Telefonía IP de la entidad, que incluya la atención de incidencias, mantenimiento preventivo y correctivo, monitoreo del rendimiento, optimización de la configuración y actualización de componentes de software y hardware asociados.

3. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

a. Modalidad de Pago

La presente contratación se rige por la modalidad de suma alzada, de conformidad con el artículo 130 del Reglamento.

b. Plazo de prestación del servicio

El plazo de ejecución del presente servicio es de ciento cincuenta (150) días calendarios, el mismo que se computa desde el día siguiente de la aprobación de la Autorización de Ingreso emitida por el Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo; el plazo para presentar dicha documentación es de hasta cinco (05) días calendario siguientes a la notificación del Pedido de Compra.

c. Lugar de prestación del servicio

El servicio se presta en instalaciones administrativas de EGASA ubicado en Pasaje Ripacha 101, Distrito, Provincia y Departamento de Arequipa y de manera excepcional en las instalaciones de las Centrales Hidroeléctricas y Central Térmica de Mollendo.

d. Penalidades

Penalidades por mora

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del presente servicio, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable, de conformidad con el artículo 120 del Reglamento.

Otras Penalidades

Adicionalmente a la penalidad por mora, se aplicarán las siguientes penalidades:

| Otras penalidades | | | |
|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------------------|
| N° | Supuestos de aplicación de penalidad | Forma de cálculo | Procedimiento de verificación |
| 1 | Retraso en presentación de documentación de seguridad (mayor a 5 días calendario) | 2% UIT por día de atraso | Informe del Área usuaria |

NOTA: Para el cálculo de las otras penalidades se empleará la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha que se cometió la infracción que origina la penalidad.

La entidad contratante notificará al contratista, mediante el correo electrónico consignado para efectos contractuales, la configuración del supuesto de aplicación de otras penalidades, dentro del plazo de 3 días hábiles, contados desde la consignación desde su determinación, elaboración de informe y otras condiciones que se establezca, a fin de que, de corresponder, presente su descargo por Mesa de Partes dentro del plazo de 3 días hábiles; vencido dicho plazo o recibido el descargo, la entidad evaluará lo actuado y emitirá la decisión correspondiente dentro del plazo de 3 días hábiles, contados desde la recepción del descargo o desde el vencimiento del plazo para su presentación, según

corresponda.

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y otras penalidades no debe exceder el 10% del monto del contrato menor.

e. Solución de controversias contractuales

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación son resueltos mediante trato directo, conciliación y en caso no se llegue a conciliar se recurrirá al arbitraje, para lo cual en el caso de llegar a éste último, todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación del presente Pedido de Compra o Contrato, incluidos los que se refieran a su nulidad e invalidez, serán resueltos de manera definitiva e inapelable mediante arbitraje de derecho, de conformidad con lo establecido en la normativa de Contrataciones Públicas.

Las partes expresamente se someten al Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industria de Arequipa.

El Arbitraje será resuelto por un Tribunal Unipersonal de acuerdo a las reglas procesales y el Reglamento del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industria de Arequipa.

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

Los costos, gastos y honorarios en que sea necesario incurrir para llevar a cabo el Arbitraje, serán asumidos por el contratante respecto del cual resultara adverso el laudo arbitral.

f. 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.

Por mutuo disenso según lo dispuesto en el Art. 1313° del Código Civil.

g. Cláusula anticorrupción y antisoborno

A la suscripción del contrato o notificado el pedido de compra, 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 contratación¹ y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. 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 conducta 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 contrato². 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 Marco³. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar⁴.

4. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

4.1 Descripción del servicio a contratar

| Nro. | Descripción del servicio |
|-------------|---|
| 01 | SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PLATAFORMA VOIP Y TELEFONÍA IP TEAMS |

4.2 Actividades

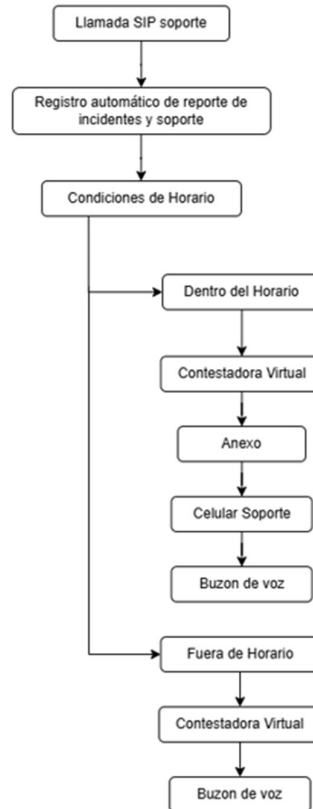
- Configurar la central telefónica para Registro de Incidentes de Soporte Técnico basada en IP PBX (Grandstream UCM6308), constará en habilitar un dispositivo telefónico con anexo exclusivo, para esto se implementará la generación y administración de tickets para la atención de incidentes y solicitudes de servicio.
- Diagramar la implementación:

¹ Artículo 9 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

² Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

³ Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas

⁴ Numeral 122.6 del artículo 122 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.



- Atender los incidentes y solicitudes de servicio referentes a la telefonía analógica, IP y Teams con lo que cuenta actualmente EGASA.
- Gestionar plataforma Teams Phone:
 - Configurar y realizar el mantenimiento de la plataforma Microsoft Teams Phone en el tenant institucional.
 - Administrar planes de llamadas (Calling Plans, Direct Routing u Operator Connect, según corresponda).
 - Gestionar licencias de Teams Phone a usuarios.
 - Gestionar números telefónicos (asignación, reasignación y liberación).
- Gestionar de la plataforma del Grandstream PBX de telefonía.
- Implementar equipos de telefonía en las áreas identificadas con ausencia de servicio, garantizando cobertura y disponibilidad para mejorar la comunicación interna y externa.
- Ejecutar la actualización del firmware y la configuración de los teléfonos IP, realizando pruebas en un entorno controlado con un conjunto limitado de teléfonos para validar la integridad y seguridad de las versiones a instalar, evitando vulnerabilidades o errores que afecten la operación. En caso de detectar incidencias, se procederá a la restauración mediante la versión anterior del firmware utilizando el respaldo previamente generado. Esta acción garantizará la compatibilidad con la infraestructura de red y la optimización del rendimiento. La actualización y pruebas de nuevas versiones se hará constantemente.
- Implementar la actualización de credenciales de acceso en los equipos IP instalados, garantizando el cumplimiento de políticas de seguridad y protección de la información.

- Mantener actualizado el inventario de terminales telefónicos, incluyendo los equipos actualmente en operación, los nuevos dispositivos a ser implementados y aquellos que se encuentren fuera de servicio u obsoletos.
- Ejecutar mantenimiento preventivo y correctivo en equipos y sistemas asociados.
- Establecer un proceso de monitoreo para verificar nuevas versiones del firmware disponibles para telefonía IP, se realizará una revisión de manera mensual con el fin de identificar y probar nuevas actualizaciones que mejoren la compatibilidad con la infraestructura de la red.
- Asegurar la actualización permanente del diagrama de telefonía, considerando los equipos vigentes y las nuevas incorporaciones a la infraestructura.
- Gestionar del registro de tickets para incidentes y solicitudes de servicio al número de anexo elegido.
- Controlar de funcionamiento de Teléfonos industriales.
- Elaborar un informe por cada valorización presentada, donde se detalle las actividades desarrolladas.

4.3 Recursos a ser provistos por el contratista

4.3.1 Personal

a) Personal Clave

Personal 1: Gestor del Servicio

Actividades a desarrollar

Deberá desarrollar las actividades que se encuentran descritas en el numeral 4.2.

Capacidad Técnica y Profesional

Lo detallado en el punto relacionado a Requisitos de Calificación

4.4 Otras obligaciones del contratista

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, sea directamente o a través de su personal, debiendo responder por el servicio brindado.

5. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

5.1 Obligaciones de la entidad

- EGASA debe brindar los recursos solicitados por el contratista del servicio de manera oportuna, de tal forma que no genere retrasos ni incumplimientos.
- EGASA nombrará un encargado del servicio que interactuará con el contratista.
- Cuando el servicio y/o las actividades se realicen en la ciudad de Arequipa, el desplazamiento correrá por cuenta del contratista del Servicio.
- En caso de que el servicio se requiera fuera de la ciudad de Arequipa (Mollendo, Charcani I, Charcani II, Charcani III, Charcani IV, Charcani V, Charcani VI) EGASA proporcionará el transporte necesario para cumplir con las actividades programadas; y en el caso de la C. T. Mollendo EGASA correrá con los costos de viáticos (alojamiento y alimentación) de acuerdo con lineamientos internos, por el período de la visita de campo.



Generando Energía con Responsabilidad Social

5.2 Confidencialidad

EL CONTRATISTA se compromete a no revelar, comentar, suministrar o transferir de cualquier forma a terceros, cualquier información que hubiese recibido directa o indirectamente de Empresa de Generación Eléctrica de Arequipa S.A- EGASA, o que hubiese sido generada como parte del servicio. El incumplimiento de esta obligación será causal de resolución del contrato respectivo, y de ser el caso, Empresa de Generación Eléctrica de Arequipa S.A - EGASA, se reserva el derecho de interponer las acciones legales que correspondan, en caso de que el locador incumpla esta condición, aún después de ejecutado el servicio.

5.3 Propiedad intelectual

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 del servicio o que se hubieren creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio.

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

5.4 Conformidad de la prestación

La conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. La conformidad es otorgada por la División de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el plazo máximo de siete (7) días computados desde el día siguiente de producida la recepción de cada informe.

5.5 Forma de pago

El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley.

La entidad contratante paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez días hábiles siguientes de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles.

La entidad contratante realiza el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en pagos parciales, previa presentación del informe correspondiente, con la aprobación de la División de Tecnología de la Información y Comunicaciones según el siguiente cuadro:

| Informe | Porcentaje de Pago |
|---|--------------------|
| Informe 01 a los 30 días de notificado el Pedido de Compra | 20% |
| Informe 02 a los 60 días de notificado el Pedido de Compra | 20% |
| Informe 03 a los 90 días de notificado el Pedido de Compra | 20% |
| Informe 04 a los 120 días de notificado el Pedido de Compra | 20% |
| Informe 05 a los 150 días de notificado el Pedido de Compra | 20% |

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la entidad contratante debe contar con la siguiente documentación:

- Documento en el que conste la conformidad de la prestación efectuada suscrita por el servidor responsable del Acta de conformidad (cuando se culmine el servicio) de División de Tecnología de Información y Comunicaciones
- Comprobante de pago (archivo en PDF y su archivo XML).
- Pedido de Compra.
- Hoja de entrada de servicio emitida por el área usuaria.
- Informe.

Salvo los documentos conformidad, el contratista debe presentar la documentación restante a MESA DE PARTES, sito en Pasaje Ripacha N° 101 Chilina provincia y departamento de Arequipa. o mediante la Mesa de Partes Virtual, al correo electrónico mesapartes@egasa.com.pe o a través del siguiente enlace: <https://facilita.gob.pe/t/4727>".

5.6 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 144 de su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD CONTRATANTE.

5.7 Requisitos de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente

El contratista deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo – SCTR (Salud y Pensión).
- Examen Médico Ocupacional (según los perfiles de EGASA)
- Formato 4 - Matriz IPERC
- Formato 10 - Registro de entrega de EPPs (en caso se requiera según la matriz IPERC presentada)
- Formato 14 – Autorización de Ingreso

La empresa contratista deberá cumplir con los requisitos de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente descritos en el documento "PSI 5-07 Procedimiento de Gestión de Contratistas en SSOMA" el cual está disponible en el enlace a continuación:

<https://www.gob.pe/institucion/egasa/informes-publicaciones/3870648-requisitos-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>

Estos requisitos deben ser presentados a través de mesa de partes al Dpto. Seguridad y Salud en el Trabajo; y Dpto. Gestión Ambiental para la obtención de la autorización de ingreso a las instalaciones.

5.8 Otros aspectos

El presente requerimiento no se encuentra definido en:

- i) Una ficha homologada incluida en el Listado de Requerimientos Homologados,
- ii) Una ficha técnica de Listado de Bienes y Servicios Comunes y
- iii) Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco.

Fecha: 27/01/2026

6. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

A. CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL

A.1 Experiencia del Personal Clave

Requisitos:

El personal clave: Gestor del Servicio debe acreditar como mínimo dos (02) servicios relacionados en configuración de telefonía IP y/o configuración de centrales Telefónicas IP y/o Asistencia Técnica en equipos VoIP y/o Asistencia Técnica en equipos de telefonía IP Teams y/o asistencia técnica plataforma VoIP y telefonía IP.

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.

Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.

En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.

Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

A.2 Calificaciones del Personal Clave

A.2.1. Formación académica

Requisitos:

Como mínimo Bachiller en Ingeniería Informática y/o Sistemas y/o Electrónica del personal clave requerido como Gestor del Servicio.

Acreditación:

El Grado de Bachiller será verificado por los evaluadores en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/>, según corresponda.

En caso el Grado de Bachiller no se encuentre inscrito en los referidos registros, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

En caso se acredite estudios en el extranjero del personal clave, debe presentarse adicionalmente copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento ante SUNEDU, del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, según corresponda.

A.2.2. Capacitación del personal clave

Requisitos:

Contar con certificación de Windows Server con un mínimo de 50 horas académicas y/o lectivas.

Contar con certificación Cisco CCNA con un mínimo de 10 horas académicas y/o lectivas.

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de constancias y/o certificados u otros documentos, según corresponda.

A.2.3. Otros documentos adicionales al postor clave

Requisitos:

Contar con certificación de soluciones de Comunicaciones Unificadas (UC) de Telefonía IP

Contar con certificación de Centrales de Telefonía VoIP.

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de constancias y/o certificados u otros documentos, según corresponda.