

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### SERVICIO DE INTEGRACIÓN Y SOPORTE DE TELÉFONOS A GENESYS CLOUD

#### 1. AREA USUARIA

Sección Mesa de Ayuda / Sub-Gerencia Canales Alternos / Gerencia Banca Digital

#### 2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:

"Servicio de integración y soporte de teléfonos a Genesys Cloud",

#### 3. FINALIDAD DEL REQUERIMIENTO:

Garantizar que las cabinas/módulos telefónicos ubicados en las agencias mantengan un servicio telefónico operativo, moderno y confiable, que permita a los clientes comunicarse directamente con el Contact Center mediante la tecnología vigente, asegurando:

- Continuidad operativa del servicio de atención.
- Calidad de audio y experiencia de usuario.
- Conexión segura, estable y certificada hacia Genesys Cloud.
- Reducción de fallas o interrupciones ocasionadas por equipos obsoletos.
- Alineamiento a estándares tecnológicos actuales del banco.

#### 4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN:

##### Objetivo General

Brindar continuidad al servicio telefónico en cabinas/módulos de atención al público ubicados en el Hall de las agencias del Banco de la Nación (en adelante BN) mediante la contratación de un proveedor especializado que se encargue de la integración, puesta en operación, carga de licencias, mantenimiento y soporte técnico de teléfonos IP actualmente instalados, asegurando su adecuada interoperabilidad con la plataforma Genesys Cloud del Contact Center institucional.

##### Objetivos Específicos

- Realizar la instalación física y conexión de cada dispositivo a la red de la agencia.
- Configurar y registrar los teléfonos en la plataforma Genesys Cloud, asegurando el correcto enrutamiento de llamadas.
- Activar, gestionar y/o cargar las licencias necesarias para el funcionamiento de los dispositivos.
- Asegurar la funcionalidad del disparo de llamada al levantar el auricular.
- Brindar soporte técnico correctivo y preventivo durante la vigencia del servicio.
- Documentar todo el proceso de instalación, inventario y puesta en marcha.

#### 5. PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI:

El "Servicio de integración y soporte de teléfonos a Genesys Cloud", está alineado a los siguientes objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional 2022-2026:

- OE N° 04 Mejorar la experiencia del cliente.
- OE N° 10 Garantizar la estabilidad operativa.



## 6. ANTECEDENTES:

El Banco Nacional (BN) dispuso anteriormente de cabinas o módulos telefónicos instalados en el hall de atención de sus agencias, los cuales permitían a los usuarios comunicarse de forma directa con el Contact Center institucional.

Dicho servicio se encontraba integrado a la plataforma Genesys Cloud, en la cual los dispositivos estaban registrados y configurados para que el levantamiento del auricular generara automáticamente llamadas hacia las colas de atención definidas. Asimismo, las licencias de operación eran administradas dentro del ecosistema de Genesys Cloud, contando con el soporte del proveedor.

A la fecha, el servicio descrito no se encuentra operativo. En este contexto, se identifica la necesidad de restablecer la solución, garantizando la continuidad del servicio, la compatibilidad tecnológica y la integración completa con la plataforma Genesys Cloud, incluyendo la gestión de licencias y el soporte oficial del fabricante.

## 7. ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO

El proveedor deberá ejecutar el servicio de manera integral, comprendiendo las actividades descritas a continuación:

### 7.1 Configuración e integración con Genesys Cloud

El proveedor deberá:

- Configurar parámetros SIP del dispositivo.
- Registrar cada teléfono en Genesys Cloud.
- Cargar o activar licencias necesarias (en coordinación con el BN).
- Asociar perfiles, extensiones, colas y flujos definidos por el Contact Center.
- Verificar la operación del "off-hook trigger" (llamada automática al levantar auricular).
- Realizar pruebas de audio, eco, jitter y enrutamiento.

### 7.2 Pruebas de aceptación

Se deben ejecutar pruebas por cada agencia, verificando:

- Registro correcto del dispositivo en Genesys.
- Llamada automática al Contact Center.
- Calidades de audio aceptables.
- Correcta interacción con IVR, colas y flujos.
- Soporte visual y documentación de lo realizado.

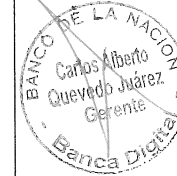
### 7.3 Soporte técnico

Soporte Correctivo

- Tiempo de respuesta: máximo 2 horas (remoto).
- Tiempo de resolución: máximo 24 horas (presencial), según ubicación en Lima.
- Diagnóstico integral y reemplazo del equipo en caso de falla de hardware.

Soporte Remoto

- Reconfiguración SIP.
- Reinicios lógicos.
- Revisión de registros en Genesys Cloud.



- Escalamiento al equipo Genesys del banco, si es necesario.

## 8. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

Los requisitos del proveedor para servicios son:

- Persona natural o jurídica, con RUC en estado activo y habido.
- Contar con RNP vigente – Registro de servicios
- No tener impedimento para contratar con el estado, conforme a lo dispuesto el artículo N° 30 de la Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo N° 39 de su Reglamento.



**HABILITACION**  
No corresponde

### EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD

El Postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 30,000.00 (Treinta mil y 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los cinco (5) 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 considera servicios similares a servicios de configuración o instalación o gestión de soluciones de Contact Center o telefonía o IVR.

La experiencia se acredita 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. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados, para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de compra con conformidad o constancia de prestación.



### PERSONAL PROPUESTO

#### 1. Jefe de Servicio:

##### a. Formación Académica

Título o bachiller en Ingeniería de Telecomunicaciones o Electrónica o Industrial o Sistemas o Informática o Computación o ingeniería industrial o ingeniería de redes y comunicaciones.

Acreditación : Con copia simple de constancia, diploma u título que acredite la formación académica requerida.

##### b. Certificación u otro requisito

Contar con experiencia en gestión de proyectos de TI o heldesk o servicio de soporte o gestión de soluciones de Contact Center. Mínimo un (1) año.

Acreditación : Con copia simple de constancia, diploma u título que acredite la formación académica requerida.



c. Capacitación

Certificación ITIL Foundation, mínimo de 20 horas lectivas o académicas o pedagógicas referente a la gestión de servicio o Ingeniería en especialización NOC de 20 horas, lectivas o académicas o pedagógicas dichos documentos deben estar vigentes.

Acreditación : Con copia simple de constancia, diploma u título que acredite la formación académica requerida.

d. Experiencia

Contar con dos (02) años de experiencia como mínimo en implementaciones de IVR o proyectos de TI o en integración de sistemas en plataformas Contact center, del personal clave requerido como Jefe de Servicio.

Acreditación : Con copia simple de constancia, diploma u título que acredite la formación académica requerida.

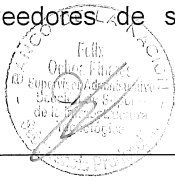
9. ENTREGABLE:

La prestación del servicio consta los siguientes entregables:

Nº	Entregables	Periodo / Momento
1	Inventario de todos los equipos configurados (marca, modelo, serie, ubicación).	Dentro de los primeros 15 días calendario desde el día siguiente de la firma del contrato.
	Registros de toda la información técnica sobre cada teléfono instalado y cómo quedó registrado/configurado dentro de la plataforma Genesys Cloud.	Dentro de los primeros 15 días calendario desde el día siguiente de la firma del contrato.
	Reporte de pruebas de funcionamiento.	Dentro de los primeros 15 días calendario desde el día siguiente de la firma del contrato.
4	Manual básico para personal de agencias.	Dentro de los primeros 15 días calendario desde el día siguiente de la firma del contrato.
5	Bitácoras de soporte correctivo.	Entrega mensual

10. ÉTICA, ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO:

A la recepción del documento contractual, 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 contrato menor 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. 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.

Asimismo, declara no tener, ni conocer actualmente ningún conflicto de interés para la ejecución de prestaciones contratadas. Por otro lado, se compromete a informar, de manera inmediata, al área usuaria y a la Gerencia de Oficialía de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado ([integridadbn@bn.com.pe](mailto:integridadbn@bn.com.pe)) en caso tome conocimiento de una situación de conflicto de interés, debiendo inhibirse inmediatamente de intervenir en las actividades que directa o indirectamente se relacionen con el conflicto de interés advertido.

En consecuencia, el CONTRATISTA se compromete –en lo que le resulte aplicable– a cumplir en todo momento con lo establecido en el Código de Ética del Banco y normas de integridad publicadas en <https://www.bn.com.pe/integridad/integridad.asp>

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. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

#### 11. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La conformidad del servicio por parte del Banco de la Nación no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de 12 (12) meses, contado a partir de la conformidad otorgada y se extenderá por 3 meses adicionales luego de finalizado el contrato.

#### 12. SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO

No corresponde

#### 13. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO:

El servicio se desarrollará por un plazo de 365 días calendarios, computados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la contratación en el PLADICOP y/o vía correo electrónico.

#### 14. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio y/o consultoría se realizará en las diez (10) agencias del BN:

1. A1 28 Julio
2. A1 Arequipa
3. A1 San Isidro
4. A1 Comas
5. A1 Iquitos
6. A1 Trujillo
7. A2 Puente Piedra
8. A2 SJL
9. A2 VMT
10. A2 VES



## 15. FORMA DE PAGO:

El pago se realiza en un plazo máximo de diez días hábiles luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria, Sección Mesa de Ayuda y la Subgerencia de Canales Alternos, y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles; de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley General de Contrataciones Públicas.

El Banco de la Nación realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en Soles (s/) y en un solo pago, luego que el proveedor haya remitido los entregables 1, 2, 3 y 4, indicado en el numeral 10 Entregables.

Para iniciar el trámite de pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, el Banco de la Nación debe contar con la siguiente documentación:

- Carta simple dirigida a la Subgerencia de Compras.
- Comprobante de pago.
- Copia simple del documento de contratación.
- Acta de conformidad original emitido por la Sección Mesa de Ayuda y la Subgerencia de Canales Alternos
- Presentación de Informe Técnico emitido por la Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica – Subgerencia de Producción - Gerencia de Tecnologías de Información el cual estará firmado por la jefatura de sección, supervisor administrativo y analistas que correspondan.
- Presentación de Informe Funcional emitido por la Sección Mesa de Ayuda-Subgerencia Canales Alternos, el cual estará firmado por la jefatura de sección, supervisor administrativo y analistas que correspondan.

Dicha documentación se debe presentar en mesa de partes Módulo de Logística de la Gerencia de Administración y Logística – Av. Javier Prado Este N° 2499 – San Borja, Lima, en el horario de 09:00 am a 16:00 horas

## 16. RESPONSABLE DE DAR CONFORMIDAD A LA PRESTACIÓN:

Según lo señalado en el Artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas:

La conformidad será otorgada por la Sección Mesa de Ayuda - Subgerencia Canales Alternos – Gerencia Banca Digital, en un plazo máximo de (7) días calendario o desde el día siguiente de recibido el entregable o máximo veinte (20) días en caso se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación. Esta conformidad será brindada luego de recibido el informe técnico de la Sección Soporte de la Infraestructura Tecnológica - Subgerencia de Producción – Gerencia de Tecnologías de Información.

## 17. CONFIDENCIALIDAD:

EL PROVEEDOR se obliga a guardar estricta reserva sobre toda la información relacionada con EL BANCO y que sea de su conocimiento en el curso del cumplimiento de sus prestaciones, la cual no podrá ser utilizada sin previa autorización de este último, configurándose en causal de resolución de pleno derecho el incumplimiento de la indicada obligación, sin perjuicio de la indemnización de daños y perjuicios a que hubiere lugar. En este contexto, toda la información referida a clientes, personal, contabilidad, finanzas, productos, tráfico de llamadas telefónicas, tráfico de Internet, mensajería electrónica, actividades de comercialización, planes de negocio, acuerdos y actas de directorio, técnicas de marketing, procesos, servicios, políticas de precios, estrategias, buenas prácticas, metodología de trabajo, especificaciones técnicas, hardware, software, diseños, planos, dibujos, prototipos, nombres o marcas comerciales, modelos, descubrimientos, investigaciones, desarrollos, procesos, procedimientos, propiedad intelectual, sistemas de seguridad, estructura y distribución de las oficinas, sucursales y agencias, y también toda aquella información obtenida de terceras partes para EL BANCO, se considera confidencial y está considerada como parte de la obligación de reserva absoluta que asume EL PROVEEDOR por el presente instrumento. La obligación de mantener la confidencialidad de la información subsistirá incluso luego de finalizado la contratación.



## 18. PENALIDAD

### Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

Las penalidades serán aplicadas según lo señalado en el artículo 119 y 120 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas, en caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato menor, se aplica al proveedor una penalidad por cada día de atraso que le sea imputable. La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no puede exceder el 10% del monto del contrato o, de ser el caso del entregable correspondiente

En todos los casos, la penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

Para Bienes y Servicios F= 0.40

Una vez que se llega al monto máximo de la penalidad por mora, la entidad contratante puede optar por resolver el contrato menor.

## 19. OTRAS PENALIDADES

No corresponde

## 20. RESOLUCIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y artículo 229 de su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Se puede resolver la contratación, en los siguientes casos:

- Por incumplimiento de alguna de LAS PARTES de las obligaciones asumidas en los términos de referencia, para lo cual la parte perjudicada con el incumplimiento deberá notificar a la otra parte comunicando la causal invocada.
- Por incumplimiento del requerimiento de presentar la Declaración Jurada de Intereses conforme a las normas aplicables, o la presentación tardía, incompleta o falsa, solo en el caso que el servicio sea prestado por persona natural con obligación de presentar declaración jurada de intereses de acuerdo con lo señalado por el área usuaria.
- El BANCO puede resolver la contratación cuando la penalidad aplicada excede el 10% del monto contractual.
- De corresponder a servicios profesionales de asesoría, servicios de consultoría y servicios legales: 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. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad. Paralización o reducción injustificada de la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.
- Paralización o reducción injustificada de la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.
- Por mutuo acuerdo entre el proveedor y el Banco de la Nación, previa solicitud el área usuaria.
- Por caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite al Banco de la Nación de manera definitiva continuar con la contratación.
- Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.



**21. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia de los contratos menores se resuelven mediante conciliación

**22. CLÁUSULA GESTION DE RIESGOS**

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

**23. OTROS CARACTERISTICAS QUE SEAN RELEVANTES PARA LA CONTRATACIÓN**

Esta contratación de servicios corresponde a la necesidad del área y se ratifica no estar dividiendo la contratación (FRACCIONANDO), para evadir la aplicación de un procedimiento de selección mayor a las 08 UIT. Asimismo, se ha verificado que el presente requerimiento NO SE ENCUENTRA PROGRAMADO en el PAC; en caso de tratarse de una necesidad imprevista se procederá con lo dispuesto en el artículo 50° de la Ley N° 32069 y artículo 45° de su reglamento.

Se ha verificado que el objeto de contratación no se encuentra en el Listado de Bienes y Servicios Comunes (<https://www.gob.pe/8194-consultar-el-listado-de-bienes-y-servicios-comunes-lbsc>), así como en la relación de las fichas de homologación (<https://central.perucompras.gob.pe/homologacion/relacion-fichas-homologacionaprobadas.php>).

En todo lo no previsto expresamente en el presente termino de referencia, resulta aplicable la Ley General de Contrataciones Públicas - Ley N° 32069 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF

FIRMA Y SELLO / ÁREA USUARIA

.....  
CARLOS ALBERTO QUEVEDO JUÁREZ  
Gerente  
Banca Digital

