



**FORMATO N° 02 – TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA SERVICIOS EN GENERAL  
 (CONTRATOS MENORES)**

1. **ÁREA USUARIA:** Oficina de Administración
2. **ACTIVIDAD DEL POI/ACCIÓN ESTRATÉGICA PEI:** Gestión Administrativa
3. **DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN):** Contratación del servicio de telefonía fija y servicio de central telefónica privada
4. **CUADRO MULTIANUAL DE NECESIDADES (\*):**
  - a. Programado (X )
  - b. No Programado ( )

Código	Descripción
870100030010	SERVICIO DE TELEFONIA FIJA

5. **FINALIDAD PÚBLICA:** Permitir la comunicación telefónica interna y externa con los ciudadanos usuarios y clientes de la entidad con el INICTEL-UNI, en forma oportuna, rápido y fluida, para mejorar la atención a los usuarios en los servicios que brinda la institución en beneficio de la ciudadanía.
6. **OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN:** Contratar con una empresa que garantice el servicio de telefonía fija y el servicio de central telefónica privada, para el desarrollo de las funciones, se requiere mantener la comunicación externa, interna, inmediata y fluida con diferentes usuarios, servidores y funcionarios con el propósito de elevar los niveles de eficiencia.
7. **INDICAR SI ES ACTIVIDAD Y/O PROYECTO:**
  - a. Actividad (X )
  - b. Proyecto de Investigación ( )
  - c. Proyecto de Inversión ( )

En caso sea un “Proyecto de inversión”, señalar el código CUI: .....
8. **TIPO DE AGRUPAMIENTO:**
  - a. Ítem único (X )
  - b. Por Relación de ítem ( )
  - c. Por Ítem Paquete ( )
9. **REGISTRO DE ÍTEM CUBSO:**

Nro. CUBSO	Descripción del CUBSO	Descripción adicional	Cantidad	Unidad de medida	Moneda	Lugar
831115020 0255435	SERVICIO DE TELEFONIA FIJA DIGITAL	CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA FIJA Y SERVICIO DE CENTRAL TELEFONICA PRIVADA	1	servicio	soles	Región: Lima Provincia: Lima Distrito: San Borja

10. **MODALIDADES DE PAGO:**
  - a. Suma alzada (X )
  - b. Precios unitarios ( )
  - c. Esquema mixto ( )



- d. Tarifas ( ) e. En base a porcentajes ( ) f. En base a un honorario fijo y una comisión ( )  
g. Pago por consumo ( )

## 11. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

La unidad ejecutora 002-INICTEL-UNI, requiere contratar los servicios de un operador de telefonía fija y servicio de central telefónica privada, por el periodo de 12 meses, 24x7 ininterrumpido, el cual brindara el servicio de telefonía fija, en su sede de la av. San Luis 1717 - 1771 – San Borja.

### 11.1 Descripción del Servicio:

El contratista proveerá como servicio lo siguiente:

#### 11.1.1 Enlace troncal SIP

- Enlace troncal: SIP TRUNK o troncal SIP con un mínimo de 10 canales de capacidad habilitados.
- El SLA a nivel de acceso será 99.50% mensual, con operación 24x7x365.

#### 11.1.2 Solución PBX IP

Durante el periodo del servicio, el contratista debe brindar solución de PBX, que podrá ser on premise o cloud PBX, con las siguientes características:

- Capacidad disponible para 130 anexos telefónicos.
- Soporte de mínimo 10 llamadas telefónicas concurrentes
- Arquitectura cliente/servidor
- Debe incluir un mecanismo de aprovisionamiento que permita la implementación inicial, así como los cambios, movimientos, adiciones y bajas de anexos.
- Debe contar con una operadora automática/IVR que permita presentar un mensaje de bienvenida (audio brindado por la entidad) y distribuir la llamada de acuerdo al número de extensión requerido (tonos DTMF) o en su defecto enviar la llamada a una operadora en caso de no seleccionar opción.
- Funciones básicas de gestión de llamadas:
  - Parqueo de llamada (llamada en espera) y tono de ocupado al transferir llamada.
  - Transferencia sin consulta y con consulta
  - Identificación de llamada.
  - Enrutamiento de llamadas (Call Routing) para tráfico interno y externo y por DID.
  - Lista de números permitidos / bloqueados.
  - Marcación rápida.
- Registro de detalles de llamada (CDR) y reportes básicos de tráfico (por anexo y por rango de fechas).
- Soporte de grupos de timbrado o cola de atención básica (sin funcionalidades avanzadas de centro de contacto).
- Interfaz de administración basada en web para gestión de anexos y parámetros esenciales.
- Capacidad de recuperación de llamadas cuando el destinatario no esté disponible al transferir.

#### 11.1.3 Teléfonos IP para Anexos

Durante el periodo del servicio, el contratista debe proveer **110 teléfonos IP** con las siguientes características:

- Voz HD: auricular y altavoz
- Soporte de 2 cuentas VoIP (SIP)
- Pantalla LCD, mínimo 2.3”
- 02 puertos de red RJ45 10/100/1000 Base-T. Un puerto estará destinado a la conexión hacia la red LAN (switch principal) y el segundo operará como puerto de paso (switch integrado / passthrough) para conectar una computadora (PC) garantizando una velocidad de enlace de 1 Gbps.
- LED de mensaje o llamada en espera
- Mínimo 4 teclas de funciones: transferencia, mensaje, silencio, altavoz manos libres.
- Teclas de navegación
- 01 puerto RJ9 para auricular
- Provisionamiento Automático



- j) Soporte de SIP v2
- k) Alimentación mediante PoE/ adaptador de corriente externo.

#### **11.1.4 Teléfono/consola de Operadora**

Durante el periodo del servicio, el contratista debe proveer una solución de operadora basado en un terminal físico o una solución basada en software, con las siguientes características mínimas:

- a) Soporte de al menos 4 cuentas VoIP (SIP).
- b) Interfaz con pantalla (LCD en el caso de hardware, interfaz gráfica en el caso de software) para visualización de estado de llamadas y extensiones.
- c) Indicación visual de mensaje o llamada en espera.
- d) Mínimo 5 funciones de operación: mensaje/buzón de voz, gestión de auricular o dispositivo de audio, silencio, rellamada y modo manos libres.
- e) Controles de navegación (mínimo 5 acciones disponibles) para desplazamiento por menús o listado de extensiones.
- f) Controles de volumen.
- g) Soporte de gestión de múltiples líneas o extensiones (mínimo 4 líneas lógicas, visibles en la interfaz con indicación de estado).
- h) En el caso de solución basada en hardware: 02 puertos RJ45 10/100/1000M y soporte de PoE IEEE802.3af y/o adaptador de corriente externo.
- i) En el caso de solución basada en software: compatibilidad con dispositivos de audio USB o analógicos estándar (diadema, auricular, manos libres). En el caso de la solución basada en hardware debe incluir un puerto RJ9 auricular.
- j) En el caso de solución basada en software deberá ser accesible para lectores de pantalla, de modo que la interfaz pueda ser utilizada por personas con discapacidad visual, cumpliendo las políticas de accesibilidad que establezca el INICTEL-UNI
- k) Soporte de SIP v2.
- l) Botonera de expansión con pantalla o funcionalidades equivalentes de consola de operadora en la interfaz de software (visualización y marcación directa de extensiones, cambio de estado, transferencia y aparcamiento de llamadas).
- m) La solución de operadora, ya sea basada en hardware o software, deberá permitir su utilización remota desde el domicilio del encargado de atender la central telefónica, haciendo uso de conexión a Internet y cumpliendo las políticas de seguridad y acceso remoto que establezca el INICTEL-UNI.

#### **11.1.5 Softphones**

La PBX IP debe permitir la provisión de softphones. El contratista realizará la configuración en su plataforma para el uso de al menos 40 softphones, para uso en PC o dispositivos móviles.

#### **11.1.6 Numeración y gestión de la solución**

- a) El contratista deberá brindar un mínimo de 30 canales de marcado directo (DID)
- b) El contratista estará a cargo de la gestión de la troncal SIP, solución PBX, teléfonos IP y Softphones.
- c) INICTEL-UNI brindara todos los puntos de red para la instalación de los teléfonos IP.

#### **11.1.7 Bolsas de minutos**

Se requiere contratar por 12 meses, las siguientes bolsas de minutos según destino:

- a) Bolsa de mínimo ocho mil minutos anuales para teléfonos fijos locales y teléfonos fijos a nivel nacional para todo operador.
- b) Bolsa de mínimo seis mil minutos anuales para teléfonos celulares para todo operador.
- c) Bolsa de sesenta minutos anuales para teléfonos rurales fijos a nivel nacional (PRN, RRN, RRL).
- d) Bolsa de sesenta minutos anuales para destinos de telefonía fija y móvil internacional (llamadas internacionales).
- e) Las comunicaciones de telefonía a tarifarse serán efectivas (minutos reales de comunicación), no se cobrará el establecimiento de llamada para el tráfico dentro de la bolsa de minutos. Los reajustes tarifarios dados las condiciones normativas o reguladoras se sujetarán a lo establecido en dichas normas. Cuando se indica “condiciones normativas o reguladoras” se refiere a las modificaciones que se generen por resoluciones de OSIPTEL y que afecten los costos de los



servicios de telefonía.

#### **11.1.8 Portabilidad numérica**

El contratista deberá cubrir los tramites o gestiones que sean necesarios para mantener los números de línea existentes, actualmente en uso (portabilidad numérica), sin generar gastos adicionales al INICTEL-UNI.

#### **11.1.9 Discado Directo**

El contratista brindará la capacidad de discado directo nacional (DDN) y acceso a la red internacional ya sea mediante salida propia, o acceso a través de otro operador, así como a celulares y números 0-800. Sin embargo, estarán restringidas todo tipo de llamadas que no estén contempladas en la bolsa solicitada, salvo autorización expresa del INICTEL-UNI (ya sea desde central PBX o desde la red del contratista).

#### **11.1.10 Servicios de emergencia**

El contratista brindará acceso gratuito a los servicios de emergencia

#### **11.1.11 De la calidad y averías del servicio**

Se entenderá por “avería” a una interrupción total del servicio, y su tratamiento será:

- a) El tiempo de atención remota inicial será de máximo 8 horas (Troncal SIP, PBX y teléfonos IP/softphones).
- b) El tiempo de respuesta para la solución de averías críticas (caída total del servicio) deberá ser como máximo 12 horas, salvo caso fortuito, debiendo luego entregar un informe detallado de las causas, acciones tomadas y tiempos de solución en estos casos, dentro de las 72 horas de solucionada la avería.
- c) Para degradaciones parciales del servicio, el tiempo de solución podrá ser de hasta 24 horas.
- d) El tiempo para cambio de equipos en caso de avería de hardware será dentro del siguiente día hábil; de comprobarse que el equipo averiado fue producto de un mal uso por parte de INICTEL-UNI, este asumirá los costos del equipo averiado.
- e) Se entenderá por “tiempo de respuesta” al tiempo transcurrido entre la comunicación al postor o reporte de alguna falla (avería o degradación del servicio) en el servicio, por parte del INICTEL-UNI (llamada de servicio), y el inicio de las acciones de atención remota o en campo.
- f) Toda actividad o provisión de bienes que tenga que ejecutar el contratista para subsanar la avería serán sin costo alguno para la entidad cuando sean imputables al contratista. El contratista deberá contemplar y asumir por su cuenta y riesgo los sistemas de contingencia y seguros ante casos naturales, fortuitos o actos de terceros, excepto aquellas averías que sean imputables a INICTEL-UNI; sin perjuicio de ello, el contratista se encuentra obligado a realizar las reparaciones correspondientes a solo requerimiento del INICTEL-UNI con cargo a la liquidación o reembolso correspondiente. En ningún caso el contratista podrá incorporar en sus recibos mensuales por tráfico el costo de estos servicios. En los casos que INICTEL-UNI deba reconocer el costo de reparación de las averías el contratista deberá emitir un comprobante de pago independiente.

#### **11.1.12 De la Facturación**

El monto total por el servicio será dividido en intervalos mensuales (periodo de facturación), con Facturación mensual detallada (recibo). Se precisa que el monto mensual facturado será igual al monto ofertado por el postor dividido entre los meses de contrato (12). Estos montos serán fijos independientemente del consumo de bolsa de minutos, siempre que no exceda la misma, en ese caso, se emitirá el detalle del exceso con el monto adicional respectivo.

El contratista debe poner a disposición la información mensual con estadísticas e indicadores del servicio. Esta información podrá ser entregada en físico junto con la facturación o recibo mensual, o mediante medios digitales. Esto será requisito para el pago mensual.

La oferta debe incluir el compromiso de facilitar toda información solicitada por el INICTEL-UNI referente a consumos desagregados, sin costo alguno y al finalizar el periodo de facturación.

#### **11.1.13 De la instalación:**

La implementación será “llave en mano”: todos los equipos, materiales, accesos, etc. a ser instalados, hasta el punto de conexión, así como la mano de obra respectiva serán provistos por el contratista.



*“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”*

Los postores que lo requieran, podrán realizar una inspección técnica del punto de instalación de considerarlo necesario.

**11.1.14 Otras obligaciones del contratista:**

- a) Todo el personal que ingrese al INICTEL-UNI para realizar la instalación o mantenimiento debe contar con SCTR vigente.
- b) Durante la instalación de la línea o servicios de mantenimiento que realice el personal del contratista estos serán en todo momento responsables de la conservación y cuidado de los bienes objeto de manipulación; quedando, bajo responsabilidad del operador, la reposición por el deterioro destrucción total o parcial de los bienes que puedan resultar de las actividades de instalación o mantenimiento y que sean imputables al personal del contratista
- c) El operador ganador deberá señalar por lo menos un sectorista o ejecutivo de cuenta para atender las consultas y coordinaciones que se requieran durante la vigencia del contrato.

**11.1.15 Título habilitante y seguridad en las comunicaciones:**

- a) El postor deberá declarar que cuenta con el título habilitante del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) para brindar el servicio solicitado. **Presentar declaración jurada.**
- b) El postor deberá declarar que cumple con la regulación y plataforma tecnológica que garantiza la seguridad de las comunicaciones de acuerdo a lo exigido por el MTC; así como también cumple con todos los dispositivos legales vigentes que tutelan el derecho de las personas al secreto e inviolabilidad de sus comunicaciones. **Presentar declaración jurada.**
- c) El postor ganador se compromete a mantener en reserva, y no revelar a tercero alguno sin previa conformidad escrita del INICTEL- UNI, toda información que le sea suministrada por este último, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del contrato, y que mantendrá restringida
- d) El postor ganador se compromete (excepto que la ley dispusiera lo contrario o resultare necesario para obtener consejo profesional en relación con este contrato) a no revelar ni permitir la revelación de cualquier detalle a los medios de prensa o a terceros, a no revelar que el INICTEL-UNI es cliente del contratista, y a no usar el nombre del INICTEL-UNI, en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización escrita
- e) Los datos de carácter personal entregados por el INICTEL-UNI al contratista y obtenidos por este durante la ejecución de los trabajos, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines objeto de las mismas, no pudiendo ser cedidos o entregados a terceros bajo título alguno ni siquiera a los meros efectos de conservación.

**11.1.16 Medidas de control, supervisión y reporte:**

- a) El contratista deberá contar con un canal de atención de llamadas de orientación, absolución de consultas, reparación o asistencia técnica instalado de tal manera que se aseguren las condiciones contractuales.
- b) El INICTEL-UNI podrá efectuar llamadas de servicio quejas, reportes de averías, de lunes a domingo – incluyendo feriados desde las 00.00 hasta las 24.00 horas. Las llamadas de servicio se podrán efectuar telefónicamente, a los números acordados entre el INICTEL-UNI y el contratista.

**11.2 Plan de Trabajo:** No corresponde

**11.3 Reglamentos técnicos, normas metrológicas y/o sanitarias:** No corresponde

**11.4 Seguros:** El postor ganador debe contar con seguro complementario de trabajo de riesgo Y salud- SCTR vigente

**11.5 Prestaciones accesorias a la prestación principal:**

11.5.1 Mantenimiento preventivo y/o correctivo

- Sí ( )                      b. No (X)

11.5.2 Soporte técnico de ser el caso: No corresponde

- a. En el sitio ( )                      b. Por teléfono ( )  
c. En taller de terceros ( )                      d. En Línea ( )

11.5.3 Capacitación y/o entrenamiento:



*“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”*

a. Sí ( )                      b. No (X)

11.5.4 Otras prestaciones accesorias: No corresponde

**11.6 Garantía:**

a. 12 meses                      b..... Año

**11.7 Corresponde a una consultoría:**

a. Sí ( )                      b. No (X)

**12. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL:**

**12.1 Habilitación:** No corresponde

**12.2 Experiencia del proveedor:** No corresponde

**12.3. Del personal clave:** No corresponde

12.3.1 Formación académica: No corresponde

12.3.2 Experiencia Laboral: No corresponde

**13. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS:**

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio contratado por un plazo de **1** año contado a partir de la conformidad otorgada por el área usuaria.

**14. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN:**

- a. Lugar: Unidad ejecutora 002 INICTEL-UNI, sito en la av. San Luis 1771 – San Borja - Lima
- b. Plazo para la entrega de bienes e implementación de la solución: Treinta (30) días calendarios contabilizados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio
- c. Plazo de Ejecución del servicio: 365 días calendarios contabilizados a partir del día siguiente de la conformidad de la implementación de la solución

**15. RESULTADOS ESPERADOS (ENTREGABLES):** No corresponde

**16. LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LOS ENTREGABLES:** No corresponde

**17. FORMA DE PAGO:**

a. Pago Único ( )                      b. Pagos Parciales (X) De acuerdo a facturación

**18. FORMULA DE REAJUSTE:** No corresponde

**19. CONFORMIDAD DEL SERVICIO:**

- a. Dependencia que brindará la conformidad técnica de los bienes a ingresar y de la implementación de la solución: Dirección de Capacitación y Transferencia Tecnológica-Laboratorio y Soporte
- a. Dependencia que brindará la conformidad de pago: Oficina de Administración - Logística

**20. PENALIDADES POR MORA:**

Penalidad diaria = 0.10 x monto



Donde F tiene los siguientes valores:  
Para bienes y servicios en general  $F=0.40$

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

**21. OTRAS PENALIDADES:** No aplica

**22. CLÁUSULAS:**

**22.1 GARANTÍA:**

No se requiere la presentación de garantías, de conformidad con lo previsto en el Artículo 139 el Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

**22.2 ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO:**

A la suscripción del contrato, 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. 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. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones



*“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional “*

civiles, penales y administrativas a que hubiere lugar.

### **22.3 SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:**

En el caso de contratos menores, las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante CONCILIACION.

Cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 82 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

### **22.4 RESOLUCIÓN DEL CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO:**

Cualquiera de las partes puede resolver, total o parcialmente, el contrato en los siguientes supuestos:

- a) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- b) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato.
- d) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- e) Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la interacción con el mercado

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.

*Fecha: 10 de marzo del 2026*

.....  
Nombre, firma y sello (Director/Jefe)

**\*) Cuando el requerimiento se presente como NO PROGRAMADO es requisito indispensable presentar el informe que sustente el pedido, asimismo para todos los requerimientos adjuntar el debido sustento**