

ANEXO N° 2

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Unidad Orgánica	Unidad de Tecnologías de la Información
Meta Presupuestaria	0020
Actividad del POA	RO.PRO.TI.1 Implementación de Controles, Normas, Procedimientos en el Marco del Sistema de Gestión de Seguridad de Información.
Denominación de la Contratación	Servicio de Telefonía Fija y Bolsa de Minutos Sip Trunk

1. Finalidad Pública										
El servicio de Telefonía Fija y Bolsa de Minutos Sip Trunk, tiene por finalidad que los colaboradores de PROCICIENCIA mantengan una comunicación permanente entre entidades públicas y/o privadas, y público en general para el cumplimiento de tareas y atención de solicitudes de información y/o coordinación.										
2. Antecedentes										
<p>PROCICIENCIA cuenta con el servicio de Telefonía Fija y Bolsa de Minutos SIP Trunk desde el mes de marzo de 2025, el cual ha permitido garantizar la comunicación permanente y oportuna de sus colaboradores con entidades públicas y privadas, así como con el público en general.</p> <p>Dicho servicio resulta indispensable para el desarrollo de las actividades institucionales, ya que facilita la atención de solicitudes de información, la coordinación interinstitucional y el cumplimiento de las funciones asignadas a la entidad. En ese sentido, la continuidad del servicio es necesaria para evitar interrupciones en los canales de comunicación oficiales de PROCICIENCIA, asegurando una gestión eficiente y una adecuada atención a los usuarios.</p>										
3. Objetivos de la Contratación										
<p>3.1 Objetivo General</p> <p>Implementar el servicio de Telefonía Fija y Bolsa de Minutos SIP Trunk para fortalecer y mejorar la eficiencia de las comunicaciones institucionales, asegurando una comunicación permanente y oportuna entre PROCICIENCIA, las entidades públicas y/o privadas, y el público en general.</p> <p>3.2 Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la continuidad y disponibilidad del servicio de telefonía fija institucional para el desarrollo de las actividades de PROCICIENCIA. • Optimizar los procesos de comunicación interna y externa mediante el uso de la Bolsa de Minutos SIP Trunk. • Facilitar la atención de solicitudes de información y la coordinación con entidades públicas, privadas y la ciudadanía en general. • Contribuir al cumplimiento oportuno de las funciones y tareas institucionales a través de un servicio de comunicación eficiente y confiable. • Mejorar la calidad y estabilidad de las comunicaciones telefónicas institucionales. 										
4. Descripción del servicio										
<p>4.1 Alcance</p> <p>El servicio de telefonía fija se brindará según lo detallado en el cuadro adjunto por un periodo de veinticuatro (24) meses.</p> <table border="1" data-bbox="233 1787 1394 1901"> <thead> <tr> <th>Ítem</th> <th>Descripción</th> <th>Entidad</th> <th>Dirección</th> <th>Tipo de Enlace</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>Servicio de Telefonía Fija y Bolsa de Minutos</td> <td>Prociencia</td> <td>Av. Del Aire 485 San Borja</td> <td>SIP TRUNK</td> </tr> </tbody> </table> <p>4.2 Requerimientos Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proveedor deberá contar con un Centro de Operaciones de Red (NOC) propio, habilitado para gestionar directamente la red sin intermediarios, asegurando una comunicación directa con el proveedor del servicio. Además, la entidad supervisará el cumplimiento de tiempos de respuesta y la atención adecuada de 	Ítem	Descripción	Entidad	Dirección	Tipo de Enlace	01	Servicio de Telefonía Fija y Bolsa de Minutos	Prociencia	Av. Del Aire 485 San Borja	SIP TRUNK
Ítem	Descripción	Entidad	Dirección	Tipo de Enlace						
01	Servicio de Telefonía Fija y Bolsa de Minutos	Prociencia	Av. Del Aire 485 San Borja	SIP TRUNK						

solicitudes, por lo que el proveedor deberá contar con la licencia de funcionamiento del inmueble donde opera el NOC, cumpliendo con las normativas legales y de servicio establecidas.

- El servicio deberá permitir la interconexión con otros operadores de telefonía en el Perú y en el extranjero de ser necesario.
- Horario único de comunicaciones para el tráfico de llamadas locales, nacionales e internacionales
- Acceso gratuito a los servicios de emergencia y 0800.
- Las líneas deben contar con la facilidad de identificación de llamadas.

4.3 Requerimientos Específicos

- El Proveedor proporcionará un enlace de troncal SIP, siendo responsabilidad de la entidad gestionar la conexión y la integración con su central telefónica con asistencia del proveedor.
- No se considerará a aquellos proveedores que dentro de su solución utilicen el Internet como medio de transporte para los paquetes de voz.
- El medio de transporte de la red del Postor deberá ser obligatoriamente Fibra Óptica.
- La configuración de enlaces de entrada y salida se realizará en coordinación con el Especialista en Tecnologías de la información de la ENTIDAD y a cargo del personal técnico del proveedor del servicio.
- Se deberá permitir el bloqueo de las llamadas de las series 0808, se precisa que las facilidades de restricción solicitadas por la ENTIDAD serán a lo más una vez al mes, y serán manejadas y atendidas de acuerdo a los procedimientos de atención a clientes propios del proveedor del servicio.
- El enlace deberá estar operativo durante el periodo que estará contratado el servicio caso contrario se aplicará una penalidad o descuento que deberá ser fijada en el Contrato de Calidad de Servicio provisto por el proveedor.
- El proveedor del servicio dispondrá de la siguiente bolsa de minutos mensual:
 - 200 minutos mensuales para llamadas a fijos en Lima a cualquier hora del día.
 - 200 minutos mensuales para llamadas a fijos en todo el país a cualquier hora del día
 - 200 minutos mensuales para llamadas a fijos internacionales a cualquier hora del día
 - 2000 minutos mensuales para llamadas a destinos móviles celulares nacionales a cualquier hora del día.

En caso de exceder la cantidad de minutos, se aplicará una tarifa por minuto de acuerdo al costo establecido en la bolsa designada.

- El proveedor brindará 30 canales de voz para comunicación.
- Bloqueo a las llamadas Internacionales en caso lo solicite.
- El servicio debe estar disponible durante el periodo que estará contratado el servicio. Por lo tanto, como prestadores del servicio público de telecomunicaciones, el proveedor proveerá el servicio en estricta observancia de los requisitos mínimos establecidos por el ente regulador, y de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Ley No. 26096, Ley de Telecomunicaciones, sin perjuicio que éste pueda verse afectado por causas externas, ajenas al proveedor; las penalidades aplicarán sólo en los casos de averías imputables al proveedor.
- El proveedor del servicio deberá enviar por correo electrónico el reporte de llamadas cursadas por el servicio en formato Excel, con la finalidad de poder verificar los detalles de las llamadas realizadas por la Entidad

4.4 Soporte

- El proveedor debe contar con un Centro de Atención de Averías. Este centro debe estar disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (07) días de la semana, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. Cabe precisar que la ENTIDAD utilizará los niveles de escalamiento sólo después de reportada la avería; para el caso del primer nivel de escalamiento se aceptará.
- El proveedor del servicio deberá enviar por correo electrónico el reporte de llamadas cursadas por el servicio en formato Excel, con la finalidad de poder verificar los detalles de las llamadas realizadas por la Entidad como nombre del personal de contacto el canal de atención solicitado o centro de atención de averías.
- La ENTIDAD podrá reportar las averías o fallas en el servicio, a través de llamadas telefónicas, o correo electrónico. Estos reportes serán canalizados a través del siguiente personal de la ENTIDAD. Esta información será entregada al proveedor. Las modificaciones de los coordinadores serán comunicadas al proveedor.
- El proveedor debe garantizar que el tiempo de respuesta para la solución de una avería, imputable al proveedor, no excederá de las cuatro (04) horas, contabilizándose este tiempo desde el reporte de la avería

hasta la solución de la misma a satisfacción de la ENTIDAD. En caso fuera necesario, La ENTIDAD brindará las facilidades de ingreso del personal del proveedor, a fin de que puedan realizar sus labores. Salvo en casos de hechos fortuitos y desastres naturales.

- En caso de presentarse averías imputables al proveedor, éste deberá brindar un informe técnico, en documento físico o electrónico, donde se detalle la duración, la causa y la solución efectuada para cada una de las averías ocurridas en el periodo de un mes. Este documento deberá ser proporcionado a la ENTIDAD, correspondiente al mes de ocurridas las averías.
- Toda actividad o provisión de bienes que tenga que ejecutar el proveedor para subsanar la avería, imputable al proveedor, serán sin costo alguno para la ENTIDAD, en caso la avería se origine por algún hecho y/o causa imputable a la ENTIDAD, el costo de la subsanación será asumido por la ENTIDAD.
- El tiempo acumulado mensual de indisponibilidad del servicio no debe ser mayor de 4 horas.

4.5 Garantía de disponibilidad

La disponibilidad del servicio de Telefonía Fija deberá de ser de 99.50% como mínimo, caso contrario se ha de considerar como caída del servicio y estará sujeto a las penalidades correspondientes. El prestador del servicio deberá presentar un procedimiento para la atención de averías, el cual será empleado previa aprobación de PROCENCIA.

- El servicio de soporte deberá de proveer una disponibilidad de 7 x 24 x 365 o 7 x 24 x 366 (año bisiesto).
- El Tiempo de Respuesta para la solución de la avería deberá ser como máximo veinte (20) minutos y para la resolución un máximo de cuatro (04) horas debiendo luego entregar un informe detallado de las causas, acciones tomadas y tiempos de solución en estos casos.
- Se entenderá por Tiempo de Respuesta para la solución de la avería, al tiempo transcurrido entre la comunicación al Postor de la existencia de una avería, por parte de la ENTIDAD (llamada de servicio), y la creación del ticket de avería por parte del Postor y la información de la existencia del mismo PROCENCIA.
- Se entenderá por Tiempo de Resolución de la avería, al tiempo transcurrido entre la asignación del ticket de servicio y hasta que el Postor informe PROCENCIA que el problema o incidente ha sido resuelto de manera satisfactoria.

4.6 Servicio al cliente

El servicio debe contar con un Centro de Atención que durante el periodo contratado y en forma ininterrumpida supervise la disponibilidad del servicio de telefonía fija.

El postor deberá contar con un Centro de Atención del Servicio exclusivo para grandes empresas para la asistencia técnica con personal calificado para atender cualquier consulta o problema que pueda surgir. La ENTIDAD podrá reportar problemas con el servicio y/o solicitar soporte técnico a este Centro de Gestión de lunes a domingo incluyendo feriados desde las 00:00 hasta las 24:00 horas, los 365 días del año o 366 días (año bisiesto).

5. Requisitos mínimos del proveedor

5.1 El proveedor del servicio deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Autorización del MTC para la prestación del servicio.
- No estar impedido de contratar con el Estado.
- RUC habido y activo
- Contar con Registro Nacional de Proveedores vigente.
- Haber realizado como mínimo tres (03) servicios de la siguiente lista:
 - Instalaciones de enlaces de Transmisión de Datos punto a punto VPN con fibra óptica
 - Instalaciones de enlaces de Transmisión de datos L2L
 - Servicio de transmisión de datos y línea dedicada punto a punto
 - Servicio de acceso a Internet
 - Conectividad de datos en general
 - Transmisión de Voz y Datos
 - Servicio de Telefonía Fija
 - Servicio de Internet en general
 - Servicio de Datos en general

<p>5.2 Acreditación Copia de autorización del MTC o impresión del "Reporte web Registro de empresas prestadoras de servicio de valor añadido"</p>
<p>6. Reglamentos técnicos, normas metrológicas y/o sanitarias No aplica</p>
<p>7. Seguros (De Corresponder) No corresponde</p>
<p>8. Lugar y Plazo de Ejecución</p> <p>8.1. El servicio deberá ser instalado en las instalaciones de CONCYTEC, ubicadas en la Av. Del Aire N° 485, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima, Perú, específicamente en la central de telefonía de PROCENCIA.</p> <p>8.2. Todos los equipos que el proveedor instale deberán encontrarse en óptimas condiciones de operación y deberán garantizar la correcta prestación del servicio. Asimismo, considerando que el servicio vigente de Telefonía Fija y Bolsa de Minutos SIP Trunk tiene vigencia hasta el 24 de marzo de 2026, el proveedor adjudicado deberá realizar previamente a dicha fecha todas las coordinaciones, instalaciones y configuraciones necesarias para asegurar la implementación y continuidad del servicio a partir del 24 de marzo de 2026, sin afectar la operatividad de las comunicaciones institucionales. Dichas coordinaciones deberán realizarse a través del correo electrónico cmolina@prociencia.gob.pe</p> <p>8.3. El plazo de ejecución del servicio será de veinticuatro (24) meses, contados a partir del día siguiente de la suscripción del Acta de Inicio de Ejecución del Servicio.</p>
<p>9. Entregables</p> <p>El contratista adjudicado deberá presentar por mesa de partes digital a la siguiente dirección https://servicios.concytec.gob.pe/mesaPartesDigital/ (recepción las 24 horas al día los 7 días de la semana) o de manera presencial en la siguiente dirección Av. Del Aire 485, San Borja de lunes a viernes de 08:00 a 16:15 horas previa coordinación con el área usuaria.</p> <p>Documentos a presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de inicio de ejecución del servicio (al inicio de la implementación del servicio) • Documento que acredite la portabilidad del número fijo (al inicio de la implementación del servicio) • Comprobante de pago, expresado en soles • Informe mensual detallado del consumo de la bolsa de minutos. <p>Frecuencia de Entrega:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada tercer día hábil de cada mes, mientras esté vigente el servicio.
<p>10. Conformidad</p> <p>La conformidad del servicio estará a cargo del responsable de la Unidad de Tecnologías de la Información y la presentación del informe correspondiente.</p>
<p>11. Forma y Condiciones de Pago</p> <p>El pago se realizará en soles, de manera mensual y en función del consumo de la bolsa de minutos, previo informe detallado del consumo mensual, y se efectuará en veinticuatro (24) armadas.</p>
<p>12. Confidencialidad (De corresponder)</p> <p>EL CONTRATISTA se obliga a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre todos los documentos e información de PROCENCIA a los que tenga acceso durante la ejecución del Servicio.</p> <p>Se entiende que la obligación asumida por EL CONTRATISTA está referida no sólo a los documentos e información señalados como "confidenciales" sino a todos los documentos e información que en razón del contrato de prestación del servicio o vinculados con la ejecución del mismo, puedan ser conocidos a través de cualquier medio por EL CONTRATISTA.</p> <p>En consecuencia, EL CONTRATISTA deberá abstenerse de divulgar tales documentos e información sea en forma directa o indirecta. El CONTRATISTA conviene que toda la información suministrada en virtud de la prestación del servicio es confidencial y de propiedad de PROCENCIA.</p> <p>EL CONTRATISTA sólo podrá revelar al personal que estrictamente sea necesario, para la realización de las actividades materia del servicio, los documentos e información a los que se refiere el numeral precedente.</p>

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a tomar las medidas y precauciones razonables para que sus trabajadores, directores, accionistas, proveedores y en general, cualquier persona que tenga relación con EL CONTRATISTA, no divulgue a ningún tercero los documentos e información a los que tenga acceso.

EL CONTRATISTA se hace responsable por la divulgación que pueda producir, debiendo asumir el pago de la indemnización por daños y perjuicios que la autoridad competente determine en su oportunidad.

La obligación de confidencialidad establecida en el presente acuerdo permanecerá vigente incluso luego de la finalización del contrato de prestación de servicios, hasta por un lapso de cinco (05) años.

Se exceptúa a EL CONTRATISTA del cumplimiento de confidencialidad cuando exista consentimiento expreso de PROCENCIA, en los casos establecidos por ley y en aquéllos que la información sea de dominio público.

13. Penalidades

Se deberá considerar la siguiente penalidad:

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

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

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

Donde F tiene los siguientes valores:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días: F = 0.40.
- b) Para plazos mayores a sesenta (60) días: F = 0.25.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, a la ejecución total del servicio o a la obligación parcial, de ser el caso, que fuera materia de retraso.

Se considera justificado el retraso, cuando el contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. Esta calificación del retraso como justificado no da lugar al pago de gastos generales de ningún tipo.

14. Otras Penalidades (De Corresponder)

No corresponde

15. Responsabilidad por vicios ocultos

El contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del (los) servicio (s) ofertado (s) por un plazo no menor de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada.

16. Cláusula 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 las que se refiere el artículo 8 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, 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 las que se refiere el artículo 8 del 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.

17. Cláusula de Cumplimiento

“Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de 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”

18. Cláusula Patrimonial

Por medio de la presente cláusula, el contratista cede los derechos patrimoniales de los cuales sea titular sobre las obras, datos procesados y estadísticas de monitoreo producidos en virtud a este contrato, para su explotación no exclusiva, ilimitada, perpetua y con alcance mundial, a favor de (la Entidad Pública).

Esta cesión de derechos comprende, mas no se limita, a los derechos de reproducción, comunicación al público, distribución, traducción, adaptación, arreglo, edición, modificación, cambio de formato u otra transformación, importación al territorio nacional de copias por cualquier medio incluyendo la transmisión, así como cualquier otra forma de utilización de las obras, datos procesados y estadísticas de monitoreo que no estén contempladas en la ley de la materia como excepción al derecho patrimonial y, en general, para cualquier tipo de utilización y explotación, que la entidad estime pertinentes, en cualquier forma o procedimiento, conocido o por conocerse, pudiendo poner a disposición las obras, datos procesados y estadísticas de monitoreo por medio de autorizaciones o licencias a favor del público en general.

19. Solución de Controversias

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación son resueltos mediante trato directo, conciliación y/o acción judicial.

Firma y sello del responsable del Área Usuaría