



## TÉRMINOS DE REFERENCIA

Órgano y/o Unidad Orgánica:	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
Actividad del POI	AOI00015400158: ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
Meta presupuestal	057
Denominación de la Contratación:	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE DEL SISTEMA DE CALL CENTER

### 1. FINALIDAD PÚBLICA

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, tiene como visión promover empleo decente y productivo, por lo cual diseña, articula y ejecuta políticas que generen oportunidades dignas dentro del desarrollo personal y laboral contribuyendo al fortalecimiento del sistema democrático en las relaciones laborales. En ese sentido, la contratación del "Servicio de soporte y mantenimiento del software del sistema de call center", permitirá fortalecer el soporte y aplicación de la tecnología informática de las comunicaciones que garantice la disponibilidad del servicio de call center brindado por el Ministerio de Trabajo Promoción y Empleo, buscando la atención ágil, continúa y eficiente al ciudadano.

### 2. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

El objetivo de la contratación es contar con el servicio de soporte y mantenimiento del software del sistema de call center, que será utilizado por el servicio de absolución de consultas laborales de la Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral a través de la línea 0800 16872 y por el servicio de orientación de hostigamiento sexual laboral, trabajo infantil y trabajo forzoso de la Dirección de Promoción y Protección de los Derechos Fundamentales y de la Seguridad y Salud en el Trabajo a través de la línea 1819.

### 3. ALCANCES O DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio comprende la provisión, implementación, configuración, operación continua y soporte de una solución integral de call center con las siguientes características técnicas:

#### 3.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA SOLUCIÓN

- ✓ El servicio a contratar es un sistema de call center a todo costo de dos (02) interfaces, uno para la campaña del Call Center de la Línea 0800 16872 y otro para la campaña del Call Center de la Línea 1819, para lo cual la entidad brindará su data center y enlaces telefónicos con los cuales deberá operar el sistema. El contratista deberá instalar un servidor y/o equipo de comunicaciones que requiera para el correcto funcionamiento de su sistema.
- ✓ El sistema de Call Center deberá soportar los enlaces Siptrunk con los que cuenta la entidad, dichos enlaces son de la línea 0800 16872 y de la línea 1819.



- ✓ La cantidad de licencias para gestor telefónico y supervisor será de treinta (30) en total, siendo veinte (20) para la campaña del Call Center de la Línea 0800 16872 y diez (10) para la campaña del Call Center de la Línea 1819, en nivel de perfil "gestor telefónico y supervisor", para lo cual el proveedor otorgará las licencias de software de call center.

Nivel de Perfil	Cantidad de Licencias
Gestor telefónico y supervisor	30

- ✓ Gestión de IVR's multinivel configurables de manera web visual, permitiendo seleccionar múltiples opciones y destinos, así como condiciones temporales.
- ✓ Configuración de diferentes audios de espera, así como anuncios para los usuarios llamantes y agentes.
- ✓ El sistema debe contar con registro de conexión de agentes.
- ✓ Módulo de administración y gestión de agentes, del tipo estático (no es necesario un logueo), dinámico (ingreso directo de llamadas) y callback (timbrado en cada llamada). Se debe poder asignar nombre y skill a cada agente. Debe permitir el registro cuando el agente ingresa y no cuando recién contesta la primera llamada.
- ✓ Gestión de supervisores, los cuales podrán ser asignados por el administrador a cada campaña, con lo cual dicho supervisor solo podrá visualizar los reportes de las campañas que le sean asignadas.
- ✓ Gestión de campañas entrantes, permitiendo la asignación de llamadas a diferentes agentes considerando su última llamada más antigua, cantidad de llamadas, skill o de manera aleatoria.
- ✓ Gestión de campañas salientes manuales, progresivas o predictivas, según sea el caso. Permitiendo seleccionar la troncal por donde se deben emitir las llamadas, así como seleccionar los destinos disponibles.
- ✓ Módulo de encuestas post-atención, configurables de manera 100% web, permitiendo la carga de los audios de bienvenida, despedida y/o las preguntas que la entidad requiera. Las encuestas se podrán habilitar tanto para campañas entrantes como salientes. Deberá entregar reportes estadísticos detallados de las encuestas de satisfacción y de las respuestas obtenidas.
- ✓ Debe permitir extraer el número total de encuestas derivadas por el agente y el número total de encuestas remitidas por consultor.
- ✓ Debe permitir extraer el número total de encuestas respondidas por el usuario.
- ✓ Debe permitir extraer el reporte de encuestas respondidas y no respondidas.
- ✓ La asignación de los agentes a las diferentes campañas deberá ser a través de la interfaz web.

- ✓ El sistema debe permitir mostrar indicadores en tiempo real.
- ✓ Se deberán configurar diferentes estados de pausa (breaks) indicando si los mismos son productivos o no, lo cual se debe reflejar tanto en los dashboard en tiempo real como en los reportes asociados.
- ✓ Software de control y supervisión de atenciones: La solución debe contar con un software especializado que permita llevar un control exhaustivo de las atenciones, facilitando la supervisión de las mismas, el monitoreo en tiempo real, la revisión de grabaciones y el registro de usuarios en tiempo real.
- ✓ Debe contar con monitoreo en tiempo real, lo cual permita obtener información tanto de campañas entrantes como de campañas salientes. El dashboard deberá por lo menos proveer información sobre: llamadas recibidas, atendidas, abandonadas, en cola, TMO, TME. Asimismo, deberá mostrar los agentes que se encuentran conectados, con sus respectivos estados (en base a colores), las llamadas en atención y espera con su respectiva campaña.
- ✓ El monitoreo en tiempo real permitirá a los supervisores realizar escuchas, susurros y/o intervenciones de llamadas. También permitirá pausar, reanudar y/o desloguear a los agentes.
- ✓ Módulo de reporte de llamadas (estadísticas): El sistema debe permitir exportar y administrar reportes detallados, incluyendo:
  - Cantidad de llamadas atendidas por consultor: por día, por hora y minutos, por mes, acumulados.
  - Cantidad de encuestas derivadas: por día, por mes, acumulados, por consultor.
  - Cantidad de encuestas atendidas: por día, por mes, por consultor, acumulado.
  - Cantidad de encuestas no atendidas: por día, por mes, por consultor, acumulados.
  - Reporte de pausas: por motivo, por fecha, acumulado, por consultor.
  - Reporte de incidencias: por día, por mes, por consultor, acumulados.
  - Reporte de conexión de agentes: por día, por mes, por consultor, acumulado.
  - Reporte de atenciones por hora, reporte de atenciones por ciudades, reporte de atenciones por sexo.
  - Reporte de llamadas transferidas diferenciado de agente a agente.
  - Reporte de llamadas transferidas a encuestas por agente.
  - Reporte de llamadas no atendidas y abandonadas.

- ✓ El sistema debe permitir obtener reporte de llamadas, grabaciones de llamadas, registro de conversaciones en texto (opcional) y otros reportes en tiempo real, debe mostrar datos estadísticos.
- ✓ El sistema debe permitir que el administrador pueda crear, generar y exportar reportes para evaluación de la atención de los consultores.
- ✓ Módulo de temas para la atención, el sistema deberá permitir que el administrador pueda agregar, modificar y eliminar temas de atención.
- ✓ El sistema debe permitir extraer la información de reportes de encuestas, llamadas atendidas, llamadas no atendidas, llamadas abandonadas, llamadas transferidas diferenciado de agente a agente, llamadas transferidas a encuestas por agente, entre otros, en formato Excel.
- ✓ Debe contar con un módulo de grabación de llamadas.
- ✓ Debe contar con un módulo de calidad que permita la creación de múltiples pautas de evaluación, así como de evaluadores, los cuales deberán contar con un buscador de audios que le permita buscar bajo diversos criterios como: campaña origen, duración, tipo de llamada, entre otros. La evaluación se realizará audio por audio, brindando posteriormente reportes de dichas evaluaciones.
- ✓ Debe contar con la funcionalidad de generar múltiples reportes y/o informes que brinden información sobre la gestión de Call center, dichos reportes/informes deberán mostrar como mínimo:
  - Actividad de Agentes.
  - Reporte detallado de Campaña.
  - Reporte de IVR y opciones.
  - Reporte de Recesos.
  - Tiempo de logueos.
  - Llamadas abandonadas.
  - Llamadas por agente.
  - Reporte por horas.
  - Tiempos de espera.
  - Información de Agente.
  - Encuestas post-atención.
  - Reporte por días.
  - Ocupación de agente.
  - Llamadas fuera de horario.
  - Reporte de Evaluación de calidad.
- ✓ Debe soportar grabación de llamadas configurable por cada campaña, permitiendo la escucha y descarga de dichos audios desde la interfaz web.
- ✓ Debe contar con una consola de agente web, en la cual se obtenga información de la llamada recibida, así como transferir a algún anexo interno de otra central telefónica del MTPE, encuesta y/o colgar llamada. También debe poder seleccionar entre los múltiples breaks disponibles en la plataforma, así como visualizar las llamadas atendidas durante el día.

- ✓ Gestión de clientes, permitiendo la carga manual o masiva de la base histórica de clientes, pudiendo configurar todos los datos que se desee de cada uno de ellos.
- ✓ Formularios de Tipificación de llamada, deberá permitir la creación de múltiples formularios de manera sencilla, agregando diferentes campos del tipo numérico, texto, fecha, hora, lista, entre otros. Asimismo, deberá permitir múltiples niveles. La información recolectada deberá estar disponible en los reportes asociados.
- ✓ El servicio deberá considerar un servicio de mantenimiento, el cual estará a cargo del Contratista y se realizará según la necesidad del caso, previa comunicación y coordinación con el encargado respectivo de la plataforma en el MTPE. Los medios de comunicación deben ser por correo electrónico y al número de teléfono que el contratista deberá proporcionar para la suscripción del contrato.
- ✓ El servicio debe contemplar cambios en la configuración del sistema, atención de solicitudes de requerimientos, así como contar con todo lo necesario para la integración con otras centrales telefónicas del MTPE.
- ✓ Para cualquier modificación que incida en el funcionamiento del servicio del Call center (cambio en el proveedor de red, por ejemplo), el contratista tendrá que contar con la previa aprobación del MTPE.

### 3.2. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA

- ✓ Se deberá realizar el backup de la solución del sistema de Call Center actual, en coordinación con personal de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- ✓ La data del backup será alojado en un servidor de propiedad de la entidad, con posibilidad de acceso para la obtención de la data según requiera la entidad.
- ✓ El proveedor deberá realizar la provisión de un servidor, asimismo realizará la instalación, configuración y la puesta en marcha del sistema, dicho servidor debe contar con las siguientes características como mínimo:
  - Sistema operativo: CentOS Linux 7 o superior (Core)
  - Tipo de arquitectura: x86\_64 (64 bits)
  - Núcleos físicos: 6
  - Velocidad base: 3.40 GHz
  - Tipo de almacenamiento: HDD de 1.8 TB
  - Memoria RAM: 15 GB
- ✓ El servidor suministrado deberá ser instalado en el Data Center del MTPE.
- ✓ El proveedor deberá realizar la migración y/o integración de las configuraciones y toda la data del actual sistema de call center al nuevo sistema.

### 3.3. SOPORTE TÉCNICO

- ✓ La atención remota deberá ser cada vez que el MTPE realice el reporte ya sea llamando al número fijo o enviando correo electrónico brindados por el proveedor.
- ✓ Las visitas técnicas deberán de ser de por lo menos una (01) vez al mes y/o cuando el MTPE lo solicite.
- ✓ El proveedor deberá brindar al menos un número fijo y un correo electrónico para reportar los problemas técnicos o incidencias o solicitud de cambios, por parte del MTPE.
- ✓ El servicio deberá considerar una plataforma virtual para la atención de inconvenientes con una periodicidad de veinticuatro (24) horas al día por siete (7) días de la semana. Este servicio estará a cargo del contratista, quién informará los medios de contacto sea por teléfono, correo electrónico u otro sistema a fin.
- ✓ Los tipos de criticidad respecto a las averías o problemas o incidencia, se detallan a continuación:
  - i. **Muy crítico:** Algún servicio que se brinda no es operacional, el servicio está detenido y está causando un impacto en la comunicación.
  - ii. **Crítico:** El servicio es operacional, pero su funcionalidad en inadecuada, impidiendo la comunicación de forma correcta.
  - iii. **Normal:** El servicio está operando de manera inadecuada, generando una alerta desde el mismo equipo o detectada por el personal técnico. Una alternativa de solución está disponible y es aceptable.
  - iv. **No Crítico:** El servicio es operable, pero se requiere alguna funcionalidad o procedimiento o se tiene una consulta técnica sobre el funcionamiento del servicio.

**Tabla N°01. Cuadro de tiempos de atención de resolución**

TIEMPOS MÁXIMOS PARA ATENDER Y SOLUCIONAR UN PROBLEMA, AVERÍA O INCIDENCIA	Nivel de criticidad			
	Muy Críticos	Críticos	Normal	No crítico
Tiempo de Atención (SLA)	2 horas (en 24x7*)	4 horas (en 24x7*)	6 horas (en 24x7*)	8 horas (en 24x7*)

(\*) Corresponde a 24 horas al día por 7 días a la semana.

- ✓ El proveedor deberá brindar atención para el soporte técnico en la modalidad 24x7 y por el tiempo que dure el servicio.
- ✓ El servicio deberá incluir una copia de seguridad de toda la solución, así como de las grabaciones de llamadas telefónicas, con una frecuencia mensual, en un servidor provisto por el MTPE.

- ✓ El proveedor realizará el monitoreo, de lunes a viernes de 07:00 horas hasta las 19:00 horas, del sistema de call center, a fin de prevenir fallas que puedan ocasionar la interrupción del servicio.
- ✓ El proveedor del servicio y el MTPE deberán tener conectividad punto a punto vía enlace del tipo VPN vía internet, para efectos de gestión, monitoreo, habilitación de funcionalidades y estarán sujetas a las disposiciones de seguridad dispuestas por la entidad.

### 3.4. CAPACITACIÓN

- ✓ La capacitación sobre el uso de la solución será impartida en dos (02) horas para doce (12) participantes, durante la etapa de implementación, dentro de los cinco (05) días calendario, contabilizados desde el día siguiente de la suscripción del contrato o de la notificación de la orden de servicio.
- ✓ Luego de la capacitación impartida, el contratista deberá entregar una constancia a nombre de los participantes.
- ✓ Culminado la capacitación se suscribirá un acta de finalización de la capacitación, entre el contratista y la entidad, con el fin de dar su finalización.

## 4. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

### 4.1. DEL PROVEEDOR:

El postor deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Empresa jurídica con experiencia en el rubro, brindando servicio de soluciones de call center.
- b) Contar con Registro único de Contribuyente (RUC) habido y activo.
- c) Contar con Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente.
- d) No tener impedimento para contratar con el Estado, conforme al artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado.
- e) Contar con la autorización del Ministerio de Transporte y Comunicaciones para brindar el servicio de valor añadido de conmutación de datos por paquetes según el Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N°020-2007-MTC y sus modificatorias.

#### **Acreditación:**

El postor deberá presentar carta vigente emitida por el fabricante de la solución ofertada, mediante la cual se acredite que se encuentra autorizado para comercializar, implementar y brindar soporte técnico sobre la plataforma ofertada en el territorio nacional.

La carta deberá indicar expresamente que el fabricante respalda técnicamente la solución ofertada y garantiza la disponibilidad de actualizaciones, soporte y mantenimiento durante toda la vigencia contractual.

Asimismo, deberá acreditar con copia simple de certificado de Registro de Empresas Prestadoras de Servicios de Valor Añadido o el certificado de

Inscripción en el Registro de Comercializadores otorgado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones o de Resolución Ministerial para servicios públicos de telecomunicaciones, donde se autorice el Servicio de Valor Añadido.

### **Experiencia:**

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 (05) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se considerarán servicios similares a los siguientes:

Servicios de contact center y/o Servicios de telefonía IP y gestión de comunicaciones unificadas y/o Servicios de soporte y operación de plataformas de atención multicanal y/o servicios de llamadas de voz y/o servicios de mensajería por Internet y/o servicios de mensajería instantánea.

### **Acreditación:**

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará 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 constancia 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 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.

## **4.2. DEL PERSONAL CLAVE**

### **a) Un (01) Supervisor de Servicio**

Será el responsable de gestionar el proyecto derivado del presente término de referencia, para la implementación, operación y monitoreo del sistema de call center. Asimismo, deberá evaluar acciones que permitan mejoras continuas del servicio a brindar, garantizar la disponibilidad del sistema, coordinar el soporte técnico, supervisar la calidad de las llamadas y la asignación de tareas solicitadas por la entidad contratante.

### **Formación Académica:**

Título Profesional en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería Informática o Ingeniería de Computación e Informática o Ingeniería en Redes y Comunicaciones o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones o Ingeniería de Telecomunicaciones.

**Capacitación:**

- \*Certificación nivel Ingeniero de la solución Call Center ofertada.
- \*Deberá contar con curso relacionado a la norma ISO 27001.
- \*Deberá contar con certificación ITIL V4 o superior.

*Las constancias y/o certificado se acreditará con copia simple emitido por el centro autorizado y/o centro de capacitación.*

*\*La certificación deberá haber sido emitido por el fabricante de la plataforma ofertada o por un centro autorizado por éste.*

*Dichos documentos deberán ser presentado para la suscripción del contrato.*

**Experiencia:**

- \*\*Mínimo tres (03) años en administración y gestión de Asterisk.

*\*\*La experiencia se contabilizará, a partir de otorgado el título.*

**b) Un (01) Especialista en Call Center.**

Será el responsable de diseñar, implementar, configurar y gestionar la solución del sistema de call center derivado del presente documento. Asimismo, será responsable de la instalación del servidor, configuración del software, integración con los enlaces SIP Trunk, migración de datos del sistema anterior, capacitación al personal de la entidad y soporte técnico continuo.

**Formación Académica**

Bachiller en Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería Informática o Ingeniería de Computación e Informática o Ingeniería en redes y Comunicaciones o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones.

**Capacitación:**

- \*Certificación en administración de sistemas de call center y/o certificación nivel ingeniero de solución call center.
- \*Certificación nivel Administrador o Desarrollador de la solución Call Center ofertado.

*\*Las certificaciones se acreditarán con copia simple de constancia, certificado u otro documento que acredite los cursos, y serán presentados con los documentos para la suscripción del contrato.*

**Experiencia:**

- \*\* Mínimo tres (03) años en instalación y/o configuración y/o mantenimiento de sistemas de call center.

*\*\*La experiencia laboral se contabilizará a partir de la fecha de emisión del bachiller.*

## 5. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

### Del plazo de ejecución:

El plazo del servicio será por ciento cincuenta (150) días calendario, que se contabilizará a partir de la suscripción del acta de implementación e inicio del servicio, el mismo que comprende las siguientes prestaciones:

- **De la implementación:**

El plazo de ejecución de la implementación del servicio será de hasta cinco (05) días calendario, que se contabilizará a partir del día siguiente de la suscripción del contrato o notificado la orden de servicio. El plazo para la presentación del informe de la implementación será de cinco (05) días calendario posterior a la firma de acta de implementación e inicio del servicio.

- **Del informe mensual:**

El plazo para la presentación del informe mensual será de hasta siete (07) días calendario de culminado el mes ejecutado del servicio.

### Del lugar de ejecución:

El lugar de ejecución del servicio será en la Sede Central del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Av. Salaverry 655, Distrito de Jesús María, Lima-Perú, se brindará las facilidades para que el contratado pueda ingresar a recabar información, sostener las reuniones que sean necesarias, visitar el área o áreas materia de la presente contratación, para las coordinaciones respectivas contactar con el Sr. José Gaspar Torres al número telefónico 630-6000 anexo 9050 o al correo electrónico [jgaspar@trabajo.gob.pe](mailto:jgaspar@trabajo.gob.pe).

## 6. ENTREGABLE

### De la implementación:

Culminada la fase de implementación, se deberá suscribir un Acta de Implementación e Inicio de Servicio, el mismo que deberá ser suscrita por el contratista y la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Asimismo, se requiere la presentación de un informe detallado y la gráfica de la implementación del Servicio de Soporte y Mantenimiento del Software del Sistema de Call Center. Este informe debe incluir, lo siguiente:

- Información sobre el backup realizado.
- Características del equipamiento.
- Configuración detallada del sistema de call center.

Adicionalmente, el contratista deberá hacer entrega del acta y las constancias de capacitación del curso dictado al personal de la Entidad, así como los niveles de escalamiento correspondientes para el reporte de incidentes en el servicio.

El entregable será presentado por mesa de partes virtual, debiendo dirigirse a la siguiente dirección electrónica:

<https://mesadigital360.trabajo.gob.pe/account/login?ReturnUrl=%2F>

#### **Del informe mensual:**

Informe técnico mensual de las atenciones y soporte técnico realizadas en el periodo del servicio del sistema del call center.

El entregable será presentado por mesa de partes virtual, debiendo dirigirse a la siguiente dirección electrónica:

<https://mesadigital360.trabajo.gob.pe/account/login?ReturnUrl=%2F>

### **7. CONFORMIDAD DEL SERVICIO**

La conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. La conformidad será otorgada por la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones con el visto bueno de la Dirección de Promoción de la Formalización Laboral y Capacitación en la Normativa Laboral de la Dirección General de Políticas para la Promoción de la Formalización Laboral e Inspección del Trabajo y de la Dirección de Promoción y Protección de los Derechos Fundamentales y Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana.

### **8. FORMA DE PAGO**

El pago del servicio será realizado en cinco (05) pagos iguales por el servicio requerido, previa presentación de los siguientes documentos:

**1er pago:** Informe de culminación de la etapa de implementación, los niveles de escalamiento y el informe mensual, adjuntando el comprobante de pago por el mes de ejecución del servicio, acta de conformidad de la implementación e inicio del servicio y acta de capacitación.

**2do al 5 pago:** Informe mensual, adjuntando el comprobante de pago.

Dicha presentación de documentos deberá realizarse por mesa de partes virtual, debiendo dirigirse a la siguiente dirección electrónica:

<https://mesadigital360.trabajo.gob.pe/account/login?ReturnUrl=%2F>

### **9. PENALIDAD APLICABLES**

#### **9.1 PENALIDAD POR MORA**

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto de la contratación, la Entidad aplicará automáticamente una penalidad por mora por cada día calendario de atraso imputable al contratista, conforme a lo establecido en el artículo 120 del Reglamento de la Ley N.° 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas.

La penalidad diaria se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

Donde:

- Monto: Corresponde al monto vigente del contrato.
- Plazo: Corresponde al plazo vigente de ejecución contractual.
- F: Para bienes y servicios, el valor de F es igual a 0.40.

En caso de que el plazo obtenido como resultado de la aplicación del porcentaje correspondiente resulte en una cifra decimal, la Entidad efectuará el redondeo a favor del contratista, computándose como un día completo adicional.

## 9.2 OTRAS PENALIDADES:

La suma de las penalidades aplicadas por mora y otras penalidades no podrá exceder el diez por ciento (10%) del monto vigente de la contratación o, de corresponder, del ítem contractual respectivo.

N.º	SUPUESTO DE APLICACIÓN DE PENALIDAD	FORMA DE CÁLCULO	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN
1	Tiempos máximos para atender y solucionar un problema, avería o incidencia, Muy Críticos: 2 horas	3% del monto de la prestación mensual por cada hora de incumplimiento	Informe de evaluación de la OTIC
2	Tiempos máximos para atender y solucionar un problema, avería o incidencia, Críticos: 4 horas	2% del monto de la prestación mensual por cada hora de incumplimiento	Informe de evaluación de la OTIC
3	Tiempos máximos para atender y solucionar un problema, avería o incidencia, Normal: 6 horas	1% del monto de la prestación mensual por cada hora de incumplimiento	Informe de evaluación de la OTIC

El supuesto de aplicación de penalidad será comunicado mediante informe emitido por el área usuaria.

La notificación de la penalidad será efectuada al contratista mediante correo electrónico por la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares, previa comunicación del área usuaria, dentro del plazo máximo de dos (02) días calendario contados desde la identificación del incumplimiento.

El contratista contará con un plazo máximo de dos (02) días calendario para presentar sus descargos correspondientes.

La Entidad evaluará los descargos presentados en un plazo máximo de cinco (05) días calendario, emitiendo la decisión correspondiente, la cual será notificada al contratista vía correo electrónico.

En caso de que el contratista no presente sus descargos dentro del plazo establecido, la Entidad procederá con la aplicación de la penalidad correspondiente.

## 10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El contratista deberá mantener absoluta reserva y confidencialidad respecto de toda la información, documentación, configuraciones, datos y demás elementos a los que tenga acceso durante la ejecución del servicio en el Centro de Datos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

La información, informes, documentos técnicos, registros, fotografías, diagramas, configuraciones o cualquier otro dato obtenido, generado o proporcionado durante la ejecución del servicio no podrán ser divulgados, reproducidos, transferidos ni utilizados para fines distintos al cumplimiento de las obligaciones contractuales, antes, durante o después de culminada la prestación del servicio, salvo autorización expresa de la Entidad.

Asimismo, el contratista deberá cumplir con la Política de Seguridad de la Información vigente del MTPE, así como con las disposiciones relacionadas con Seguridad Digital, Ciberseguridad y Protección de Datos Personales emitidas por la Presidencia del Consejo de Ministros y la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

En caso de detectarse cualquier evento, incidente o vulneración que pudiera comprometer la seguridad de la información, la disponibilidad de los servicios tecnológicos o la infraestructura crítica del Centro de Datos, el contratista deberá comunicarlo de manera inmediata al Oficial de Seguridad y Confianza Digital del Ministerio y al área usuaria correspondiente.

## 11. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El contratista será responsable por la calidad del servicio ejecutado, así como por los vicios ocultos que pudieran presentarse en los trabajos realizados, materiales, componentes y/o repuestos suministrados e instalados, por un plazo no menor de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

Durante dicho periodo, el contratista deberá asumir la reparación, corrección o reemplazo correspondiente, sin generar costos adicionales para el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, cuando las fallas sean atribuibles a defectos del servicio ejecutado, materiales defectuosos o deficiencias técnicas no detectadas durante la recepción del servicio.

## 12. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

Cualquiera de las partes podrá resolver el contrato, de conformidad con lo establecido en la Ley N.º 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas, su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N.º 009-2025-EF y la Directiva N.º 005-2025-MTPE/4, que regula la contratación de bienes y servicios bajo la modalidad de contratos menores en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – Unidad Ejecutora 001 – Oficina General de Administración.

Constituyen causales de resolución contractual las siguientes:

- a) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación de la contratación.
- b) Incumplimiento de las obligaciones contractuales por causa atribuible al contratista.
- c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato menor, distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuidad de la contratación.
- d) Incumplimiento de la cláusula anticorrupción y antisoborno.
- e) Presentación de documentación falsa, adulterada o con información inexacta en cualquier etapa del proceso de contratación o durante la ejecución contractual.
- f) Configuración de la condición de terminación anticipada establecida en el contrato menor u Orden de Servicio.

Asimismo, constituye causal de resolución contractual la presentación de información falsa o inexacta en la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades prevista en la Ley N.º 31564 – Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público.

En caso de verificarse el incumplimiento de los impedimentos establecidos en el artículo 5 de la referida Ley, corresponderá la aplicación de las sanciones y medidas previstas en la normativa vigente, incluida la inhabilitación para contratar o prestar servicios al Estado, de corresponder.

### 13. ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

Con la aceptación de la Orden de Servicio o la suscripción del contrato correspondiente, el contratista declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido ni efectuado, directa o indirectamente, pagos, dádivas, beneficios, ventajas o incentivos indebidos a funcionarios, servidores públicos, representantes de la Entidad o a cualquier persona vinculada al proceso de contratación del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Asimismo, el contratista se obliga a mantener una conducta íntegra, ética y transparente durante toda la ejecución contractual y aun después de culminada la prestación, en caso existan controversias pendientes de resolver.

En tal sentido, el contratista se compromete a:

- Actuar con probidad y buena fe durante la ejecución del servicio.
- Abstenerse de ofrecer, entregar o prometer regalos, cortesías, donaciones, beneficios o incentivos indebidos a funcionarios, servidores públicos, locadores, proveedores o cualquier personal vinculado al MTPE.
- Adoptar las medidas técnicas, organizativas y administrativas necesarias para prevenir actos de corrupción, soborno o conductas irregulares vinculadas a la contratación.
- Comunicar oportunamente a las autoridades competentes cualquier acto de corrupción, inconducta funcional o situación irregular de la que tome conocimiento durante la ejecución del servicio.

El incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente cláusula facultará a la Entidad a resolver el contrato u Orden de Servicio, sin perjuicio de las acciones administrativas, civiles y penales que correspondan conforme a ley.

Asimismo, el contratista declara conocer y sujetarse a los principios, deberes y prohibiciones establecidos en la Ley N.º 27815 – Ley del Código de Ética de la Función Pública y demás normas relacionadas con integridad, ética y transparencia en la función pública, asumiendo las consecuencias derivadas de cualquier acción u omisión que contravenga dichas disposiciones.

#### 14. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato o la orden de servicio se resolverán mediante conciliación, con excepción de aquellas que versen sobre nulidad de contrato, conforme a lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N.º 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de no arribar a un acuerdo conciliatorio, las controversias surgidas durante la ejecución del contrato serán resueltas en la vía arbitral o a través de la jurisdicción ordinaria, según el acuerdo de las partes. A falta de acuerdo, dichas controversias serán sometidas a la jurisdicción de los jueces y tribunales del Distrito Judicial de Lima.

#### 15. GESTIÓN DE RIESGOS

Se han identificado y evaluado los siguientes riesgos previsibles con sus medidas de mitigación correspondientes.

N.º	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Medidas de Mitigación
1	Indisponibilidad del sistema de call center	Media	Alto	Implementar redundancia de servidores, SLA de disponibilidad $\geq 99.95\%$ , plan de recuperación ante desastres.
2	Pérdida de datos o grabaciones de llamadas.	Baja	Crítico	Realizar backups mensuales en servidor de la entidad, implementar políticas de retención de datos, cifrado de información.
3	Incidentes de seguridad o acceso no autorizado	Media	Crítico	Implementar autenticación de dos factores, cumplir con ISO 27001, auditorías de seguridad periódicas, notificación inmediata de incidentes
4	Falla en la integración con canales SIP Trunk.	Media	Alto	Pruebas exhaustivas previas a la implementación, soporte técnico especializado, coordinación permanente con proveedor de telefonía.