

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Órgano y/o Unidad Orgánica:	DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES Y DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
Actividad del POI	AOI00015400019: GESTIÓN DEL CONSEJO REGIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE LIMA METROPOLITANA
Meta presupuestal	005
Denominación de la Contratación:	SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA GRATUITA PARA LA LÍNEA 1819

1. FINALIDAD PÚBLICA

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en el marco de sus competencias, promueve el respeto de los derechos fundamentales en el ámbito laboral y desarrolla acciones orientadas a prevenir y erradicar el hostigamiento sexual laboral, el trabajo infantil y el trabajo forzoso.

En ese contexto, la Línea 1819 constituye un canal de atención y orientación gratuito de alcance nacional, mediante el cual los ciudadanos pueden acceder a información especializada relacionada con dichas materias, facilitando el acceso oportuno a los servicios que brinda el Estado.

La contratación del Servicio de Telefonía Fija Gratuita para la Línea 1819 tiene por finalidad garantizar la continuidad, disponibilidad y accesibilidad permanente de este canal de comunicación, permitiendo la atención eficiente de las consultas y orientaciones realizadas por la ciudadanía desde cualquier parte del territorio nacional, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales del MTPE y al fortalecimiento de los mecanismos de protección de los derechos laborales fundamentales.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar el Servicio de Telefonía Fija Gratuita para la Línea 1819 del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, que permita la recepción y atención de llamadas gratuitas a nivel nacional relacionadas con orientación sobre hostigamiento sexual laboral, trabajo infantil y trabajo forzoso, garantizando la continuidad operativa, disponibilidad, calidad y accesibilidad del servicio durante el periodo de contratación.

3. ALCANCE O DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio comprende la instalación, implementación, configuración, operación continua de una línea telefónica con las siguientes características técnicas:

3.1 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA SOLUCIÓN

- El contratista deberá realizar la instalación de una línea telefónica principal y

una línea telefónica de contingencia, las cuales serán provistas mediante una línea 0800 o número de siete (07) dígitos y deberá ser enmascarada a la línea 1819 y serán instaladas en la Sede Central del MTPE, AV. Salaverry N°655, Jesús María, en el piso noveno en la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones N° 902.

- La línea telefónica principal y la línea telefónica de contingencia, deberán contar con 16 canales cada una para recibir llamadas simultáneas en el servicio de la línea 1819, para lo cual el contratista podrá brindar el servicio por medio de transmisión de fibra óptica mediante tecnología SipTrunk.
- El contratista deberá garantizar la calidad del servicio, en caso de caída del servicio del enlace principal, la conmutación hacia el enlace de contingencia deberá de ser automática y deberá mantener la numeración 1819 para la entrada y/o salida de llamadas, asegurando la continuidad automática del servicio con la tecnología SIPTrunk a través de la conexión a Internet del MTPE, (Solo para la línea de contingencia).
- Los costos de instalación y/o conexión serán reconocidos por el contratista. El MTPE no reconocerá pago adicional alguno por estos conceptos.
- El número del servicio deberá de mantener la siguiente numeración: 1819.
- El servicio podrá ser utilizado desde cualquier parte del país, desde una línea telefónica fija y/o celular. El MTPE podrá restringir las llamadas a celulares en caso lo estime conveniente.
- La central telefónica con la que cuenta el MTPE, está basada en Linux, soporta SIP para el enlace principal, así como para la línea de contingencia.
- El MTPE cuenta con todo el hardware y software necesario para la instalación de la línea 1819, para ello la Entidad brindará los puertos Siptrunk necesarios.
- La línea telefónica asociada a la bolsa de minutos, será proporcionada por el Proveedor y deberá ser incluida en su propuesta.

3.2 DISTRIBUCIÓN DE MINUTOS

- El contratista brindará una bolsa de minutos para llamadas entrantes de 20,400 minutos para ser utilizados durante trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, considerando una cantidad estimada de 1,700 minutos mensuales, de acuerdo al siguiente detalle:

Llamadas recibidas	Promedio de Minutos Mensuales
Llamadas locales de teléfonos fijos	150
Llamadas de larga distancia de teléfonos fijos	50
Llamadas de teléfono celular	1,500
TOTAL MINUTOS MENSUAL	1,700
TOTAL MINUTOS ANUAL	20,400

- El MTPE asumirá el pago de la totalidad de minutos de su bolsa en el periodo de contratación, aun cuando no consuma la totalidad de sus minutos.
- El consumo de la bolsa de minutos se contabilizará en segundos reales de comunicación.
- En caso de agotarse la bolsa de minutos contratada antes de culminar el periodo de ejecución del servicio, los minutos adicionales consumidos serán facturados de manera independiente, considerando la tarifa por minuto ofertada por el contratista.
- El contratista entregará el detalle de las llamadas recibidas en formato digital y

de manera opcional en formato impreso.

3.3 IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO

- Se deberá instalar una línea telefónica principal y una línea telefónica de contingencia las cuales serán provistas por el contratista mediante una línea 0800 o número de siete (07) dígitos y deberán contar con 16 canales cada una para recibir llamadas simultáneas en el servicio de la línea 1819 y serán instaladas en la Sede Central del MTPE, AV. Salaverry N° 655, Jesús María, piso noveno en la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones N° 902.
- El contratista brindará el servicio por medio de transmisión de fibra óptica mediante tecnología SipTrunk.
- Los trabajos de implementación del servicio solicitado, no deberán intervenir en las labores del personal del MTPE. Los trabajos que se realicen como parte de la implementación del servicio, que pudiera interferir con el normal funcionamiento del actual servicio de la línea 1819 deberán realizarse en días no laborales, previa coordinación con el MTPE.
- Para la realización de los trabajos de implementación dentro de las instalaciones del MTPE, se le brindará al contratista todos los accesos necesarios, siendo la entidad, responsable de las autorizaciones de ingreso, desocupar los espacios, oficinas, pasillos, etc. donde se realizarán los trabajos de instalación. Cualquier retraso por causas no imputables al contratista quedará registrado en un acta de ocurrencia.

3.4 SOPORTE TÉCNICO

- El servicio técnico estará disponible las 24 horas del día y los 365 días, a fin de garantizar la continuidad del servicio.
- La línea telefónica principal y línea telefónica de contingencia ofertado por el contratista estarán operativas las 24 horas x 7 días, los 365 días del año.
- Para el servicio de soporte técnico el contratista proporcionará un número telefónico para dicho servicio, el mismo que no deberá generar costo adicional a la institución, así como brindará un correo electrónico para la recepción de averías y/o tickets de atención.
- El contratista deberá contar con un centro de atención de llamadas para el reporte y seguimiento de problemas en el servicio en la modalidad 24x7.
- De presentarse algún inconveniente este será comunicado a través del correo electrónico y número telefónico autorizado.
- La generación del ticket debe realizarse en un máximo de 30 minutos de comunicado el hecho; el ticket debe registrarse en el sistema de atención del contratista.
- El contratista deberá remitir el número de ticket generado al correo electrónico designado por la Entidad, indicando la fecha y hora de registro de la incidencia.
- El tiempo de atención no excederá bajo ningún motivo de lo indicado en la Tabla N°01, contados desde la generación del ticket de avería o de problema o de incidencia, en el sistema de atención del contratista.
- 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 es 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.

- De excederse los plazos indicados en la tabla anterior, el proveedor será acreedor de penalidades, las cuales se describen en el numeral 9.
- Cuando la avería es ocasionada por factores externos se entenderá toda causa no atribuible al contratista (vandalismos, corte de fibra, manipulación de equipamiento por personal ajeno al contratista u otras situaciones similares) no se aplicará penalidad y el tiempo de subsanación estará en función del daño ocasionado.

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 telecomunicaciones.
- 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 autorización vigente para brindar servicios de telefonía fija local y larga distancia nacional en el ámbito de operación requerido aprobado por la Dirección General de Concesiones en Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones o entidad competente.
- f) Contar con copia simple de comunicación emitida por el MTC donde se detalle que el postor está habilitado para brindar el servicio público de telefonía fija o copia simple de la relación de concesiones publicada en la página web del MTC o copia simple de resolución publicada en el diario oficial El Peruano o adjuntando el cuadro publicado en la página web del MTC donde indica las Concesiones del Servicio Público de Telefonía Fija.

4.2 DEL PERSONAL CLAVE

- **Un (01) Coordinador o Responsable del Servicio**

Será el responsable de gestionar el proyecto derivado del presente término de referencia, para la implementación, operación del servicio de línea telefónica. Asimismo, deberá evaluar acciones que permitan mejoras continuas del servicio a brindar, garantizar la disponibilidad del servicio, coordinar el soporte técnico, supervisar la calidad de las llamadas.

Formación académica:

Bachiller o título profesional en Ingeniería de Computación y Sistemas o Ingeniería de Telecomunicaciones o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Industrial o Ingeniería Informática o Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones.

Experiencia:

Contar como mínimo con dos (02) años en el cargo de especialista y/o supervisor y/o jefe y/o coordinador y/o gestionar y/o liderar en implementación de servicios de telefonía y datos – PRI, RDSI y/o implementación de servicios de líneas telefónicas y/o implementación de proyectos de telecomunicaciones con acceso a internet y/o transmisión de datos y/o telefonía fija.

La experiencia se contabilizará, a partir de otorgado el grado de bachiller o título profesional, estar colegiado y habilitado.

- **Un (01) Técnico de Telecomunicaciones:**

Será el responsable de diseñar, implementar, instalar, configurar, puesta en marcha y pruebas de operatividad del servicio de línea telefónica derivado del presente documento. Asimismo, será responsable de la integración con los enlaces SIP Trunk y soporte técnico continuo.

Formación académica:

Bachiller o título técnico egresado en las carreras de Computación e Informática o Electrónica o Informática o Sistemas e Informática o Telecomunicaciones.

Experiencia:

Contar como mínimo con dos (02) años de experiencia en implementación de servicios de telefonía y datos – PRI, RDSI y/o implementación de servicios de líneas telefónicas y/o similares a la presente contratación.

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

Los documentos deberán ser presentados junto con la cotización para validar la capacidad del personal solicitado.

5. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Del plazo de ejecución:

El plazo de la ejecución del servicio será de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir del día de la suscripción del acta de conformidad de

implementación e inicio del servicio, el mismo que comprende de las siguientes prestaciones:

- **Primer entregable:**

El contratista deberá realizar la entrega de los niveles de escalamiento el cual debe ser entregado para la suscripción del contrato.

- **Segundo entregable:**

El contratista deberá realizar la implementación, instalación, pruebas de operatividad y puesta en funcionamiento del servicio, el mismo que deberá ser culminado hasta los treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato o notificado la orden de servicio.

La implementación deberá ser aprobado mediante acta de conformidad de implementación e inicio del servicio, suscrito entre el contratista y la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

El contratista deberá entregar al finalizar la implementación del servicio, un informe de la implementación, instalación, pruebas de operatividad y puesta en funcionamiento de la línea principal y la línea de contingencia, el cual debe ser entregado hasta los cinco (05) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del acta de conformidad de implementación e inicio del servicio.

- **Tercer Entregable:**

El contratista deberá realizar la entrega del informe mensual del servicio y la factura electrónica o recibo, los mismos que deberán ser presentados en un plazo máximo de hasta siete (07) días calendarios, luego de culminado el periodo mensual.

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.

La Entidad brindará las facilidades necesarias para la ejecución del servicio, incluyendo las autorizaciones de ingreso y acceso a los ambientes donde se realizarán las actividades de implementación.

Nota: En caso el contratista adjudicado sea el mismo proveedor que viene prestando el servicio al momento de la contratación, y no resulte necesaria una nueva implementación, la Entidad podrá prescindir de dicha etapa previa coordinación entre las partes, iniciándose directamente la prestación del servicio.

6. ENTREGABLE

Entregable 1:

Niveles de escalamiento, a fin de poder reportar cualquier incidente en el servicio.

Entregable 2:

Informe de implementación, instalación, pruebas de operatividad y puesta en funcionamiento de la línea telefónica principal y la línea telefónica de contingencia.

Entregable 3:

Informe mensual del servicio y el comprobante de pago por el mes de ejecución del servicio.

El informe mensual deberá contener como mínimo:

- Consumo de minutos del periodo.
- Cantidad de llamadas atendidas.
- Detalle de llamadas recibidas.
- Incidencias registradas y acciones realizadas.
- Disponibilidad mensual del servicio.

El lugar de presentación de la documentación será en Mesa de Partes de la Sede Central del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Av. Salaverry 655, Distrito de Jesús María, Lima-Perú o en la casilla 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 Dirección de Promoción y Protección de los Derechos Fundamentales y de la Seguridad y Salud en el Trabajo, previo informe favorable emitido por la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en un plazo máximo de siete (07) días hábiles, computados desde el día siguiente de producida la recepción/entregable.

8. FORMA DE PAGO

El pago se realizará en doce (12) pagos iguales, previa presentación de los siguientes documentos:

1er pago: Documento de los Niveles de escalamiento, Informe de implementación, instalación, pruebas de operatividad y puesta en funcionamiento de la línea telefónica principal y la línea telefónica de contingencia y el Informe mensual del servicio el cual debe contener el detalle del consumo de minutos adjuntando el comprobante de pago por el mes de ejecución del servicio.

2do al 12 pago: Informe mensual del servicio, debe contener el detalle del consumo de minutos adjuntando el comprobante de pago por el mes de ejecución del servicio.

El lugar de presentación de la documentación será en Mesa de Partes de la Sede Central del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Av. Salaverry 655, Distrito de Jesús María, Lima-Perú o en la casilla electrónica:

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

9. PENALIDADES 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.º 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.

Otras penalidades			
Nº	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
01	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
02	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
03	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
04	Tiempos máximos para atender y solucionar un problema, avería o incidencia, No Crítico: 8 horas	0.5% 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 previsible con sus medidas de mitigación correspondientes.

N.º	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Medidas de Mitigación
1	Interrupción total o parcial del servicio de la Línea 1819 por fallas en la red del proveedor	Media	Alto	Monitoreo permanente y cumplimiento de los niveles de servicio (SLA) establecidos.
2	Saturación de canales por incremento inesperado de llamadas simultáneas.	Baja	Alto	Mantener la capacidad mínima de canales concurrentes requerida y monitorear periódicamente el tráfico de llamadas.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

3	Demora en la atención y solución de averías que afecten la disponibilidad del servicio.	Media	Alto	Disponibilidad de soporte técnico 24x7, mesa de ayuda y cumplimiento de los tiempos máximos de atención establecidos en el presente TDR.
4	Interrupción del servicio por daños en la infraestructura de telecomunicaciones o eventos externos atribuibles a terceros.	Baja	Alto	Implementar mecanismos de contingencia y procedimientos de recuperación del servicio que permitan restablecer las comunicaciones en el menor tiempo posible.
5	Pérdida de continuidad en la atención de llamadas durante procesos de mantenimiento o migración.	Baja	Medio	Programar actividades de mantenimiento en horarios coordinados con la Entidad y garantizar la continuidad del servicio mediante la línea de contingencia.