

CAPÍTULO REQUERIMIENTO

TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. FINALIDAD PUBLICA

La EPS EMAPAT S.A. necesita contar con servicio de SIP Trunk y PBX gestionada para atender las necesidades de comunicación dentro y fuera de las instalaciones de la entidad.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVOS GENERALES

- ✓ Contar con un servicio de SIP Trunk y PBX gestionada,

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Se requiere la contratación de una empresa de telecomunicaciones que sea capaz de brindar los servicios solicitados.
- ✓ Implementación de Servicio de SIP Trunk vía Fibra Óptica o Radioenlace dedicado.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

Comprende:

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANT
01	<i>Servicio de SIP TRUNK via Fibra Óptica o Radioenlace Dedicado –EPS EMAPAT S.A.</i>	01
02	<i>Servicio de PBX GESTIONADA</i>	01



3.1. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE SIP TRUNK

1. Para proveer el servicio se deberá utilizar un enlace a internet dedicado o de transmisión de datos dedicado.
2. Como parte del servicio se solicita la habilitación de 10 canales y 02 números telefónicos (DID).
3. El medio físico de transporte deberá ser por Fibra Óptica o Radioenlace en la última milla, los equipos necesarios serán instalados en el local de la EPS EMAPAT S.A. in situ Av. Ernesto Rivero N°786. Si fuere el caso que el medio físico sea por Radioenlace, los equipos deberán funcionar en bandas licenciadas y no bandas libres (2.4 Ghz, 5.8 Ghz, etc.)
4. El medio de acceso a la red en la última milla deberá ser propiedad del postor, en ningún caso podrá ser arrendado o alquilado a terceros.
5. Para realizar la habilitación del servicio se deberá utilizar un equipo router, el cual deberá contar como mínimo las siguientes características:
 - a) Interfaces: cuatro (04) puertos 10/100/1000BaseT.
 - b) Capacidad de memoria RAM o DRAM de 2 Gb y FLASH de 1 Gb Mb como mínimo.
6. Para provisionar el servicio de SIP Trunk podrá utilizarse el equipo router del servicio de internet corporativo, en caso la contratista también provea dicho servicio.
7. El postor deberá contar con múltiples anillos redundantes en su backbone a nivel nacional, lo cual permitirá y asegurará la continuidad del servicio requerido.
8. El protocolo de comunicación será TCP/IP.
9. El protocolo de transporte del Backbone del Postor deberá ser MPLS, el backbone deberá tener una disponibilidad de 99.98%
10. El Postor instalará y configurará todos sus equipos, dispositivos y/o componentes necesarios para la puesta en funcionamiento del servicio sin que esto implique costo adicional para la EPS EMAPAT S.A.
11. El Postor deberá poseer NOC propio con soporte técnico 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año durante todo el plazo del servicio, así mismo, dicho NOC deberá estar localizado en Perú.
12. El Postor asegurará que el servicio de Internet deberá ser brindado las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana y los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, con una disponibilidad mínima mensual del servicio al 96.67%.
13. El Postor deberá contar con el ISO 37001 lo que asegura que el proveedor cuenta con un sistema eficaz para prevenir, detectar y responder al soborno.
14. Para la realización de trabajos de implementación dentro de las instalaciones de la entidad, la entidad garantizará al Postor todos los accesos necesarios, siendo la entidad, responsable de gestionar las autorizaciones de ingreso, desocupar los espacios, oficinas, pasillos donde vayan a ser ejecutados los trabajos de instalación. Cualquier retraso generado por la imposibilidad de acceso, falta de facilidades y/o cualquier otra causa no imputable al Contratista suspenderá el plazo de implementación hasta que haya quedado subsanado el inconveniente.

15. El proveedor deberá reparar o reemplazar en el caso de presentarse alguna falla en su equipamiento, esto no debe de generar costo alguno, siempre y cuando la falla no sea imputable a la EPS EMAPAT S.A.
16. El servicio deberá poder contar con las siguientes características:
 - o Discado Directo Entrante/Saliente.
 - o El servicio deberá poder soportar llamadas a destinos Fijo Local, Fijo Nacional, Móviles, Rurales, 0800/0801 y LDI.
 - o El servicio deberá poder soportar Servicios especiales básicos (100, 102,105, etc.) y servicios especiales facultativos de Claro.
 - o Servicio integrado.
 - o Permite reducir la cantidad de líneas físicas.
 - o Capacidad de tener más números telefónicos con menor cantidad de líneas físicas (DID).
 - o Utiliza el Protocolo SIP-T.
 - o Brinda Servicios Adicionales como Transmisión de Datos Digital y Video Conferencia.
 - o Comunicación 100% digital.
 - o No requiere otro enlace o tarjeta adicional a medida que crezca la cantidad de canales.
 - o Conexión a través de fibra óptica.
 - o Se requiere bolsa de minutos a móviles de cualquier destino (3,000 minutos), bolsa de minutos a teléfonos fijos locales (1,000 minutos), bolsa de minutos fijos nacionales (1,000 minutos)
 - o Debe contar con certificación ISO anticorrupción, el mismo que será presentado en la propuesta

3.2. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PBX GESTIONADA

1. Se considera como PBX Gestionada un servicio de telefonía gestionada que permite ofrecer una administración de la telefonía, basada en buenas prácticas con metodología ITIL, al cliente final en una central telefónica privada (PBX) o más, cualquiera que sea la marca de estas
2. El Proveedor deberá contar con una gestión proactiva de las plataformas de telefonía del cliente final, en la que se gestione tanto el día a día, así como el crecimiento y capacidad de la plataforma
3. El servicio deberá considerar en calidad de comodato el equipamiento a instalarse como parte del servicio.
4. Se deberá considerar una central telefónica on premise de hardware dedicado, no se aceptarán servidores ni centrales virtualizadas, a continuación, las características de la central:
 - o Capacidad de 400 usuarios SIP
 - o Capacidad de 70 llamadas concurrentes
 - o Capacidad de 50 sesiones SRTP
 - o Puertos FXS y FXO
 - o Puertos de comunicación en Gbps.
5. El servicio deberá contar con un sistema de monitoreo con las siguientes características:
 - o Performance Metrics
 - o Real-time Monitoring
 - o Flexible Calculation Time Frame
 - o Customizable Widgets
 - o Multi-screen Display
6. El servicio deberá tener la capacidad de recepcionar hasta 02 líneas móviles, de tal manera que las llamadas puedan ingresar a la central telefónica, para ser administradas por la misma.
7. EL servicio deberá contemplar la instalación de 02 softphones en 02 PCs provistas por la entidad.
8. La entidad se hace responsable por el aprovisionamiento del cableado estructurado para las PC así como el mantenimiento y gestión de las PC. Así mismo, es responsabilidad de la entidad la gestión de la red LAN en la que se encuentran dichas PC.

4. ATENCIÓN DE AVERÍAS O FALLAS

1. Se entenderá por avería a una interrupción total del servicio, cabe precisar que no se considera para el cálculo de penalidades por indisponibilidad del servicio las averías parciales y/o degradaciones del servicio, no obstante, El Postor tiene que brindar los recursos necesarios a tiempo completo para restaurar el servicio a niveles satisfactorios y teniendo como plazo máximo de reparación total de las degradaciones del servicio 24 horas.
2. Toda actividad o provisión de bienes que tenga que ejecutar El Postor para subsanar la avería serán sin costo alguno para la EPS EMAPAT S.A., salvo el caso en que la avería sea imputable a la misma.
3. Se entenderá por Tiempo de Atención, al tiempo transcurrido desde que la EPS EMAPAT S.A. comunique la avería al postor, mediante el canal designado de atención, y este asigne un ticket de atención, este tiempo no deberá exceder de 30 minutos.
4. Se entenderá por Tiempo de Subsanación, al tiempo transcurrido desde la entrega del ticket por parte del Postor por la existencia de una avería (llamada de servicio), y la subsanación de la misma a satisfacción de la EPS EMAPAT S.A., este tiempo no deberá exceder las 24 horas, salvo averías en planta externa o averías que impliquen rotura de fibra óptica o realineamiento del radioenlace o avería de los equipos RF cuyo plazo de subsanación podría tomar un tiempo adicional de setenta y dos (72) horas.
5. Para el caso del servicio de PBX Gestionada el tiempo de atención remota será de hasta 5 horas. Así mismo, si es necesaria atención presencial de acuerdo a los descartes realizados de forma remota previamente (cambio de equipo) la atención se realizará de hasta 48 horas.
6. El tiempo de subsanación de averías no aplica en los siguientes casos:



- Cualquier demora por no poder contactar con el representante técnico de la EPS EMAPAT S.A. en sitio de la incidencia o si este no puede brindar acceso al lugar o sitio de la incidencia.
 - Cualquier error en la información brindada por la EPS EMAPAT S.A. que pueda afectar con el rápido despliegue del recurso humano o material del Postor.
 - Cualquier demora por no contar con condiciones climatológicas favorables, en horario nocturno, entre otros que impliquen riesgos de realizar trabajos en altura.
 - Razones de fuerza mayor (ej. Inaccesibilidad al sitio o localidad de la incidencia debido a desastres, bloqueos de carreteras, permisos de autoridades del gobierno, etc)
7. Se aplicará parada de reloj en el caso que no se tengan accesos a las instalaciones de la EPS EMAPAT S.A, por horario fuera de oficina, factores externos entre otros.
 8. La EPS EMAPAT S.A., solamente reportará a un único número telefónico el cual será una ventanilla única que atenderá todas las averías del servicio contratado, permitiendo un adecuado control, gestión y seguimiento de la misma, debiendo indicar número telefónico. El Postor del servicio deberá contar con un número 0800 gratuito para la atención de las llamadas.
 9. La EPS EMAPAT S.A. podrá efectuar llamadas de servicio de lunes a domingo incluyendo feriados desde las 00:00 hasta las 24:00 horas. El Postor deberá contar con un centro de atención de llamadas de reparación o asistencia técnica instalado de tal manera que le asegure a la EPS EMAPAT S.A. se encuentra en condiciones de cumplir con lo estipulado en las bases.

5. INSPECCIÓN Y PRUEBAS

1. El Postor y el personal correspondiente de la EPS EMAPAT S.A., una vez terminada la instalación, realizarán los procedimientos de inspección y pruebas presenciales o remotas, sobre el servicio instalado.

6. PLAZO DE ENTREGA DEL SERVICIO Y TIEMPO DE DURACION DE SERVICIO

1. El plazo de entrega del servicio no deberá exceder de 35 días calendarios para el servicio, contados desde aceptada la orden de servicio por parte del Postor.
2. Se debe de considerar la contratación del servicio por un plazo de 12 meses (365 días calendarios) contados a partir de la activación del servicio en su totalidad.

7. LUGAR DE INSTALACIÓN.

Los servicios requeridos deberán ser provisionados para las siguientes sedes:

SEDE	COORDENADAS	DIRECCIÓN EXACTA
EPS EMAPAT S.A. – Puerto Maldonado	-12.596162105911676, -69.18409762331348	Av. Ernesto Rivero N°786

8. DE LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO

1. La Conformidad del Servicio será dada por el personal del área designado por La EPS EMAPAT S.A.

9. FORMA DE PAGO

1. El pago será realizado en forma única, el servicio comenzará a ser contabilizado a partir de la firma del acta de conformidad del servicio.
2. Se considera el periodo de facturación mes vencido, se acepta prorrateo de ser necesario.