

TERMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación del servicio de una central telefónica gestionada VOIP para el Hospital Regional III Honorio Delgado.

2. FINALIDAD PÚBLICA DE LA CONTRATACIÓN

Contar con el servicio de una central telefónica gestionada VOIP que permita al personal de la Entidad comunicarse tanto con llamadas entrantes y salientes con personas naturales y jurídicas, con la finalidad de cumplir con sus objetivos.

3. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

3.1. Objetivo General

La Oficina de Tecnologías de la Información del Hospital Regional III Honorio Delgado, requiere del servicio de una central telefónica gestionada VOIP través de un contratista, que permita una comunicación vía telefonía fija.

3.2. Objetivo Especifico

Asegurar el funcionamiento ininterrumpido de 50 anexos IP, implementar funcionalidades de Recepcionista virtual (IVR) con menú interactivo para áreas críticas y proveer un panel de administración web para la gestión autónoma del sistema.

4. ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN

El servicio de una central telefónica gestionada VOIP debe contemplar lo siguiente:

Deberá estar incluida la portabilidad de la línea central del Hospital Regional III Honorio Delgado:

- Solución basada en tecnología VoIP mediante protocolo SIP o IAX.
- Deberá contar con una troncal SIP de 100 llamadas concurrentes a la PSTN.
- Debe permitir la creación 50 anexos IP usando el protocolo SIP.
- Los anexos creados deben poder registrarse en las 50 terminales IP (Teléfonos IP) suministradas en el presente proceso del Hospital Regional III Honorio Delgado.
- El contratista debe proveer el software para poder registrar los anexos IP en computadoras o dispositivos móviles.
- La central telefónica gestionada VOIP debe contar con una interface web para su administración, gestión y soporte por el área usuaria del Hospital Regional III Honorio Delgado o el área técnica del contratista.
- La central telefónica gestionada VOIP deberá soportar la creación de mensajes de bienvenida (IVR), grupos de timbrado, Colas de atención, creación de música de espera, grabación de llamadas, casilla de voz, desvío de llamadas, transferencia de llamadas entre anexos y números externos.
- La central telefónica gestionada VOIP deberá contar con los mecanismos de seguridad para bloquear ataques informáticos.
- Deberá permitir el incremento de la capacidad de llamadas concurrentes sin requerir de equipamiento adicional.
- La central telefónica gestionada VOIP deberá instalarse en un espacio físico provisto por del Hospital Regional III Honorio Delgado. Asegurando la estabilidad y funcionamiento de la central telefónica VOIP.
- Grabación de Llamadas hasta 200 horas.
- Deberá soportar implementación de protocolos de cifrado (TLS/SRTP).
- Reportes y análisis, informes de llamadas y estadísticas de Rendimiento.

- Monitoreo en Tiempo Real, estado de anexos y estado de llamadas.
- Deberá soportar la integración con Softphone en computadoras en con Windows y Android.
- La central telefónica gestionada VOIP deberá soportar funcionalidades básicas de una pbx:
 - Anuncios (audio).
 - Colas de llamadas.
 - Condiciones horarias o temporizadores de horario.
 - Comunicación DID.
 - Carga de audios para IVR en formato mp3, WAV.
 - Desvío de llamadas.
 - Detalles de registro de llamadas.
 - Claves para llamadas.
 - Añadir Música en espera (MOH).
 - Lista negra.
 - Parqueo de llamada.
 - Música en espera.
 - Transferencia de llamada.
 - Call Routing.
 - Llamada en espera.
 - Monitoreo de la PBX.
 - DND (No Molestar).
 - Audioconferencia.
 - Audio de Bienvenida (IVR) multinivel de forma integrada
 - Transferencia sin consulta.
 - Transferencia de llamada bajo consulta.
 - Captura de llamada.
 - Grabaciones de llamadas para los teléfonos IP.
 - Avisos personalizados.
 - Tono de llamada distintivo.
 - Identificación de llamada.
 - Correo de voz grupal.
 - Monitoreo de llamadas.
 - Desvío de llamadas.
 - Marcación rápida
 - Grupo de timbrado.
 - Panel operado.



Acceso vía Web, Monitoreo y Supervisión

- El servicio de telefonía fija debe estar dado por tecnología VOIP usando el protocolo SIP, se puede usar el canal de acceso por Internet o red privada.
- La central telefónica gestionada VOIP debe contar con una interface web para visualizar el estado de hardware, servicio de telefonía, estado de anexos IP, troncal SIP y llamadas activas en tiempo real.
- Debe permitir la visualización del tráfico de las llamadas entrantes y llamadas salientes de la entidad (Local, Nacional, Móvil), de preferencia entorno WEB (no software)..
- La administración, gestión y soporte (preventivo y correctivo) de la central telefónica gestionada VOIP estará dada por el contratista.
- Los requerimientos nuevos (según el dimensionamiento del proyecto) o de soporte se escalarán al contratista para su atención en un lapso no mayor a cinco (05) horas después de haber confirmado la recepción por correo del requerimiento del Hospital Regional III Honorio Delgado

Bolsa de Minutos

- 5000 minutos por mes, para llamadas fijas locales a cualquier operador, llamadas a celulares a nivel nacional a cualquier operador y llamadas fijas nacionales a cualquier operador

Número Telefónico

- El proveedor deberá proveer un número al Hospital Regional III Honorio Delgado.

Plazo

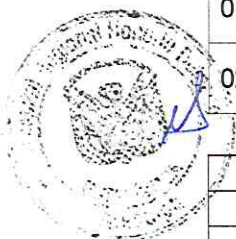
- El plazo de ejecución del servicio será de hasta ciento cincuenta y tres (153) días calendario, computados a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio y/o suscripción del contrato, culminando indefectiblemente el 31 de diciembre del presente año fiscal.

Otros

- Debe brindar un canal de comunicación (línea telefónica y cuenta de correo electrónico) que permita a la entidad comunicarse 24x7x365, para atender las incidencias y/o requerimientos del alcance del servicio a contratar.
- Se requiere un (01) enlace SIP TRUNK para la telefonía usando el protocolo SIP por medio de Internet o red privada.
- Se requiere que el servicio de telefonía fija incluya hasta 20 DIDs.
- La comunicación IP deberá tener la capacidad para realizar los siguientes servicios:
 1. Llamadas de Larga Distancia Nacional.
 2. Llamadas Locales – Telefonía Fija.
 3. Llamadas Locales – Telefonía Móvil
- De exceder los minutos de la bolsa el costo será asumido por la ENTIDAD.

5. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

Ítem	Cantidad	Descripción del servicio
01	01	Servicio de Central Telefónica Virtual (Cloud PBX) y Troncal SIP
02	50	Provisión de equipos terminales (Teléfonos IP) en calidad de comodato



PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL	
1	Mantenimiento preventivo y/o correctivo
2	Soporte técnico
3	Capacitación y/o entrenamiento

5.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

5.1.1. Actividades

El contratista realizará la instalación física, configuración en la red de datos de la institución y pruebas de funcionamiento de cada uno de los 50 anexos.

5.1.2. Plan de trabajo

NO CORRESPONDE

5.1.3. Seguros

NO CORRESPONDE

5.1.4. Reglamentos técnicos o normas metrológicas y/o sanitarias

NO CORRESPONDE

5.1.5. Equipamiento, permisos, entre otros recursos que el contratista necesite para ejecutar la contratación.

5.1.5.1. Equipamiento

A. Equipamiento estratégico

50 Teléfonos IP de escritorio con pantalla LCD, soporte para PoE (Power over Ethernet) o fuente de poder, altavoz, y dos puertos de red (PC y LAN) a 10/100/1000 Mbps.

B. Otro equipamiento

NO CORRESPONDE

5.1.5.2. Infraestructura estratégica

NO CORRESPONDE

5.1.5.3. Personal

A. Personal clave

Un (01) personal técnico o ingeniero para la instalación y soporte.

a. Personal 1

i. Actividades

Encargado de ejecutar la instalación física, configuración lógica y pruebas de operatividad de los teléfonos IP, así como brindar el soporte técnico durante la ejecución del servicio

ii. Perfil

Profesional técnico o universitario en telecomunicaciones, sistemas o afines, con experiencia mínima de un (01) año en instalación de centrales telefónicas IP.



6. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

6.1. MODALIDAD DE PAGO

Se realizará el pago mensualmente, contra la conformidad del servicio presentado en un plazo máximo de 10 días después de cada mes de servicio prestado.

La Entidad debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a la conformidad del servicio, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello.

6.2. SISTEMA DE ENTREGA

Suministro con comodato

6.3. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El plazo de ejecución del servicio será de hasta ciento cincuenta y tres (153) días calendario, computados a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Servicio y/o suscripción del contrato, culminando indefectiblemente el 31 de diciembre del presente año fiscal

6.4. LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

El servicio se presta en las instalaciones de la institución, ubicadas en el distrito de Arequipa, provincia de Arequipa, departamento de Arequipa.

6.5. ADELANTO DIRECTO

NO CORRESPONDE

6.6. PENALIDADES

6.6.1. PENALIDAD POR MORA:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable, de conformidad con el artículo 120 del Reglamento

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato.

6.7. SUBCONTRATACIÓN

Se encuentra prohibida la subcontratación de las prestaciones objeto del contrato.

6.8. FÓRMULAS DE REAJUSTES

NO CORRESPONDE

6.9. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES:

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación y/o arbitraje institucional.

6.10. PLAZO PARA RESPUESTAS ENTRE LAS PARTES

El plazo máximo de respuesta para cualquier comunicación formal sobre la ejecución del servicio será de tres (03) días hábiles.

7. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

7.1. Otras obligaciones

7.1.1. Otras obligaciones del contratista

- La empresa proveedora debe contar con al menos dos nodos ubicados en la ciudad de Arequipa
- Empresa proveedora de servicios de telefonía fija, bajo la modalidad IP usando el protocolo SIP
- Contar con la experiencia de trabajar con soluciones de centrales telefónicas IP fijas o virtuales, teléfonos IP, gateway de VOIP.

7.1.2. Otras obligaciones de la Entidad

Brindar las facilidades de acceso a las instalaciones del hospital (energía eléctrica, cableado estructurado existente) y designar al personal de sistemas para las coordinaciones técnicas.

7.2. Medidas de control durante la ejecución contractual

La supervisión del servicio, monitoreo de la disponibilidad del enlace troncal y estado de los anexos será efectuada de manera continua por el personal de Sistemas.

7.3. Conformidad de la prestación

La conformidad mensual del servicio será otorgada por la Oficina de Estadística e Informática.

7.4. Forma de pago

El pago se efectúa de manera mensual después de ejecutada la prestación y otorgada la conformidad respectiva

7.5. Responsabilidad por vicios ocultos

El plazo máximo de responsabilidad del contratista no debe ser menor de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada.

PRUPUESTA DE REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

1. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN OBLIGATORIOS

A. CAPACIDAD LEGAL

Requisitos:

Contar con Concesión Única para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.

Acreditación:

Copia de la Resolución Ministerial expedida por el ente rector (MTC).

B. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a un monto no mayor a tres veces la cuantía de la contratación, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince años anteriores.

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acredita con un máximo de veinte (20) contrataciones, mediante 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.

