

FORMATO N° 02
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA EL SERVICIO DE SOPORTE PARA LA CENTRAL DE
TELEFONÍA IP DE LA ACADEMIA DE LA MAGISTARTURA

Unidad de Organización	Subdirección de Informática
Meta Presupuestaria	01
Actividad del POI	C011 - ACCIONES DE LA SUBDIRECCION DE INFORMATICA
Denominación de la Contratación	Servicio de soporte para la central de telefonía IP de la academia de la magistratura

1. Finalidad Pública
Garantizar el correcto funcionamiento de la solución de Central de Telefonía IP de la Academia de la Magistratura, ante incidencias y errores que se puedan presentar durante su utilización.
2. Objetivo de la Contratación
Contratar el servicio de soporte para la solución de Telefonía IP de la Academia de la Magistratura.
3. Alcance y Descripción del Servicio
La Academia de la Magistratura tiene una solución de Central Telefonía IP (Hardware y Software), compuesta por un equipo físico IP OFFICE, SBC y una solución virtual IP OFFICE Server Edition. Las actividades para el presente servicio se detallarán de la siguiente manera: 5.1. Nivel 1: Bolsa de 20 horas de Servicio: ➤ Es el primer nivel de Servicio y podrá ser utilizado para Servicios de Configuración: reconfiguración, programación de nuevas funcionalidades, y cambios en general sobre la configuración inicial de la plataforma en contrato. ➤ Respuesta dentro de las 4 horas de solicitado el servicio. ➤ Asistencia telefónica y de correo electrónico, acceso remoto para acceder a la plataforma en contrato y/o Personal técnico en sitio de requerirse. 5.2. Nivel 2 Monitoreo Preventivo – 06 en el periodo ➤ Consiste en el servicio de verificación del correcto funcionamiento de la plataforma en contrato, mediante una gestión técnica periódica, ejecutando tareas normalizadas que permiten evaluar el hardware y software, y proponer modificaciones o acciones que prevengan posibles fallos en el sistema y/o optimicen los recursos del mismo. ➤ Test general a la plataforma en contrato ➤ Revisión y análisis del histórico electrónico (logs) ➤ Realizar un Backup de la configuración de la plataforma ➤ 06 monitoreos al año, la revisión es por acceso remoto. ➤ El contratista deberá realizar la verificación de la existencia de actualizaciones/parches/versiones; procediendo con la instalación de estas. ➤ Asesoramiento en temas relacionado a mejorar la solución de telefonía IP. 5.3. Nivel 3 Soporte Correctivo (Atención 5x8) ➤ Consiste en la atención y solución de posibles averías que afecten el normal funcionamiento de la plataforma en contrato, asegurando con ello el total restablecimiento de la operatividad implementada ➤ Atención de servicios para solucionar problemas en la Plataforma en contrato: Equipo funcionando en forma degradada con cortes aleatorios de comunicación. Intervención directa sobre la Plataforma en contrato (Servicios sobre el SW y HW).

- Acceso remoto para evaluar criticidad de la falla reportada.
- Personal técnico en sitio
- Tiempo de Respuesta 2 a 4 horas

5.4. Mantenimiento Integral

- Limpieza interna y externa de la Central Telefónica.
- Revisión de componentes y subsistemas que integren la plataforma.
- Test general a la plataforma en contrato, revisión y análisis del histórico electrónico (logs), realizar un Backup de la configuración de la plataforma
- Informe con diagnóstico y recomendaciones sobre condiciones técnicas y de operación.

5.5. Del procedimiento del Servicio de soporte

- El personal de la AMAG enviará un correo electrónico con la descripción de la solicitud de soporte.
- El proveedor responderá el correo y realizará la conexión remota.
- Concluida la atención de la solicitud, se enviará al usuario un correo electrónico informando la culminación de la atención, solicitando la verificación y conformidad de la misma.
- El usuario responderá dando conformidad a la atención de la solicitud. En caso de negativa de la conformidad, se reiniciará el paso de atención desde el punto b.

5.6. Del horario de atención de soporte:

- El horario de atención del servicio de soporte es de lunes a viernes de 9:00 am a 05:00 pm, y sólo en días útiles. Los requerimientos de atención fuera del horario indicado, se realizará previa coordinación con el área usuaria y prioridad de la necesidad de atención.

4. Requisitos del Proveedor y/o Personal

4.1. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

4.1.1 Capacidad Legal

- No tener impedimento para contratar con el Estado.
- No estar inhabilitado para contratar con el Estado.
- Contar con RUC en estado activo y condición de habido en la SUNAT.
- Tener Código de Cuenta Interbancario registrado y vinculado con el RUC.
- Poseer Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente en el OECE, de ser el caso.

4.1.2 Experiencia y Capacidad Técnica

Experiencia Mínima Requerida:

- El postor debe acreditar experiencia por un monto facturado acumulado no menor a S/ 20,000.00 (veinte mil con 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los cinco (5) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. Se consideran servicios similares a los siguientes:
 - Provisión de soporte técnico o mantenimiento a sistemas de Comunicaciones Unificadas.
 - Servicios de administración, mantenimiento o implementación de infraestructura de Voz sobre IP (VoIP).
 - Servicios de soporte y configuración de centrales telefónicas IP (PBX) o plataformas de colaboración
- **La acreditación:**
La experiencia del proveedor 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 con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta o cualquier documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono.

4.1.3 Perfil del Personal Técnico Clave

El proveedor deberá asignar al menos a un (01) profesional o técnico para la ejecución del servicio, cuya experiencia y formación serán evaluadas como parte de la propuesta.

- **Requisitos del Personal Técnico:**

- **Formación Académica:** Deberá contar con estudios técnicos superiores o universitarios concluidos en las carreras de Sistemas, Redes, Comunicaciones, Electrónica o afines.
- **Experiencia Específica:** Mínima de dos (02) años de experiencia en la provisión de soporte técnico, mantenimiento y/o administración de sistemas de telefonía IP.
- **Certificación:** El personal asignado deberá poseer certificaciones vigentes en la administración, operación y mantenimiento de soluciones de telefonía IP.
- **Conocimientos:** Deberá demostrar que está capacitado para realizar las tareas de soporte y mantenimiento requeridas, con un enfoque en la solución de problemas (troubleshooting) de la plataforma de Telefonía IP Office.

- **Acreditación de la Experiencia del Personal:**

- El proveedor deberá presentar, para el personal propuesto, documentación sustentatoria que acredite la experiencia específica, tales como órdenes de servicio, contratos, constancias de prestación de servicios y/o certificados de trabajo, donde se identifique como mínimo: nombre del profesional/técnico, cargo/función, periodo (inicio y fin) y actividades vinculadas a Telefonía IP/VoIP/PBX.

- **Acreditación de formación y certificaciones:**

El proveedor deberá presentar copias de títulos y/o constancias de estudios, así como certificados de capacitación y certificaciones vigentes del personal propuesto.

5. Lugar y Plazo de Ejecución

Lugar: El servicio se realizará en la Sede Central de la AMAG ubicada en Jr. Camaná N° 669, Cercado de Lima.

Plazo: El plazo de ejecución del servicio es de (01) año, 365 días calendario, contado a partir de la firma del acta de inicio del servicio.

La Entidad definirá, en coordinación con el contratista, la fecha de suscripción del Acta de Inicio del Servicio, la cual será el día siguiente hábil a la finalización del servicio de soporte para la central telefonía IP vigente en la AMAG, procurando garantizar la continuidad operativa del servicio institucional y evitando interrupciones en la prestación del servicio. Dicha fecha es objetiva y determinable.

6. Resultados Esperados-Entregables

La presentación de entregables se realizará por Mesa de Partes de la Academia de la Magistratura, ubicada en Jr. Camaná N° 669 – Cercado de Lima, en el horario de 09:00 am a 16:45 horas en formato físico o en formato digital <https://sgd.amag.edu.pe/mpvAmag/inicio.do>

a) Entregables de inicio del servicio:

Dentro de los primeros cinco (05) días hábiles contados desde el inicio de la vigencia del servicio, el proveedor deberá presentar:

- Documento de inicio y vigencia del servicio, indicando fecha de inicio, fecha de término (periodo de vigencia), alcance, horario de atención, canales de soporte y niveles de escalamiento.
- Procedimiento de apertura de tickets de soporte, incluyendo: canales de atención (correo/teléfono/mesa de ayuda), datos de contacto, responsables, horarios, tiempos de respuesta comprometidos y flujo de escalamiento.
- Informe de línea base (estado situacional inicial) de la solución de Telefonía IP, que describa cómo se recibe la plataforma al inicio del servicio y que incluya, como mínimo:
 - Inventario de equipos/servidores/appliances involucrados y su ubicación.
 - Versiones (software/firmware), licencias y componentes activos.
 - Parámetros de configuración relevantes (por ejemplo: extensiones, troncales/SIP, IVR, colas, reglas, integraciones, etc., según aplique).
 - Respaldo/estado de respaldos de configuración (si corresponde) y recomendaciones de mejora.
 - Hallazgos, riesgos y plan de acciones inicial (correctivas/preventivas) propuesto.

7. Conformidad
La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025. La conformidad es otorgada por la Subdirección de Informática en el plazo máximo de siete (07) días computados desde el día siguiente de recibido el entregable. De existir observaciones, la Academia de la Magistratura las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar de siete (07) días a partir del día siguiente de recibida la observación. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la Academia de la Magistratura puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar sin considerar los días en los que pudiera incurrir la Academia de la Magistratura para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes. Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso la Academia de la Magistratura no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.
8. Forma y Condiciones de Pago
El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley. La Academia de la Magistratura paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles. La Academia de la Magistratura realiza el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en Soles, la forma de pago será mensual, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF. Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Academia de la Magistratura debe contar con la siguiente documentación: - Documento en el que conste la conformidad de la prestación efectuada suscrita por el servidor responsable de la Subdirección de Informática. - Comprobante de pago. - Informe del Servicio realizado por el CONTRATISTA. En caso de retraso en el pago por parte de la Academias de la Magistratura, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tiene derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 67 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.
9. Confidencialidad
Queda totalmente prohibido que los contratistas brinden declaraciones en medios de comunicaciones en representación de la Procuraduría General del Estado. El contratista queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre la información a la que tenga acceso, no pudiendo difundir, aplicar ni comunicar a terceros esta información, y tampoco no puede copiar o utilizar esta información con fin distinto a su objeto.
10. Penalidades
<u>Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:</u>

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la PGE le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable. 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:

$$F = 0.40$$

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de la Academias de la Magistratura no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme al numeral 120.4 del artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Las penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago final, según corresponda.

11. Otras Penalidades

No aplica

12. Resolución del Contrato

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES procederán de acuerdo con lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF

13. Cláusula Garantías

NO APLICA, de conformidad con lo establecido en el literal a) del Artículo 139° del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

14. Cláusula Gestión de Riesgos

Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente documento, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.

15. Cláusula Anticorrupción y Antisoborno

A la suscripción de este contrato, EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la Academias de la Magistratura.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la Academias de la Magistratura, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con la Academias de la Magistratura.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a la Academias de la Magistratura el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

16. Cláusula Solución de Controversias

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación.

Cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 82 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

17. Modalidad de Pago del Servicio

Suma alzada.

18. Cláusula de Cumplimiento

Son causales de resolución de contrato la presentación de información inexacta o falsa de la 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.

19. Responsabilidad por vicios ocultos

El proveedor es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los bienes o servicios ofertados por un plazo no menor de un (01) año, contados a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

Firma del Responsable de la Unidad Orgánica