



Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Órgano y/o Dirección:	Oficina de Administración
Actividad del POI:	Gestión Administrativa
Denominación de la Contratación:	Solución de Telefonía IP para el Organismo de Estudios y Diseño de Proyectos de Inversión (OEDI).

I.FINALIDAD PÚBLICA

El presente requerimiento tiene como finalidad pública garantizar la continuidad, eficiencia y seguridad de las comunicaciones institucionales, facilitando la interoperabilidad entre dependencias del Estado y la atención oportuna a la ciudadanía.

Mediante la implementación de este servicio, se contribuye al cumplimiento de los principios establecidos en la Ley N.º 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas, particularmente los de eficiencia en el uso de los recursos públicos, modernización de la gestión pública y calidad en la prestación de los servicios del Estado.

La telefonía IP permite, además, una administración más flexible, escalable y económica de las comunicaciones, en concordancia con los objetivos de transformación digital, reducción de costos operativos y mejora continua de los servicios institucionales

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar el servicio de telefonía IP en la nube para garantizar que las comunicaciones institucionales sean seguras, eficientes y continuas, que permitan la atención oportuna a usuarios internos y externos, la coordinación entre dependencias, y la optimización de los recursos.

El servicio permitirá la gestión centralizada de extensiones, soporte a múltiples usuarios, escalabilidad y funcionalidad avanzada, en concordancia con los principios de eficiencia, eficacia, modernización y sostenibilidad establecidos en la Ley N.º 32069.

III. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE LA CONTRATACIÓN

El Organismo de Estudios y Diseño de Proyectos de Inversión (OEDI) requiere contar con un servicio de telefonía IP el cual es necesaria para garantizar la comunicación institucional eficiente y continua, tanto a nivel interno como en la atención directa a la ciudadanía. Este servicio incluye una troncal pública, que permite la interconexión con líneas telefónicas externas, facilitando la recepción y emisión de llamadas desde y hacia el público en general.

Este servicio es fundamental para fortalecer los canales de atención ciudadana, en el marco de los principios de transparencia, accesibilidad y mejora continua de los servicios públicos.

Asimismo, el OEDI, requiere mantener una comunicación permanente, fluida y oportuna con los gobiernos subnacionales y con los diversos actores involucrados en la gestión y seguimiento de proyectos de inversión.

Por ello, resulta necesario contratar un servicio de telefonía IP en la nube que proporcione los recursos técnicos adecuados para:

- Facilitar su implementación aprovechando la infraestructura cloud, permitiendo una rápida puesta en marcha sin necesidad de equipos físicos adicionales.



Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

- Contar con una troncal pública integrada a la solución en la nube, que permita la comunicación externa con ciudadanos, entidades públicas y otros actores estratégicos.
- Garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de las comunicaciones institucionales, mediante el uso de protocolos seguros y monitoreo en tiempo real.
- Contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional (PEI) y las metas del Plan Operativo Institucional (POI), fortaleciendo la capacidad operativa, la interoperabilidad y la atención oportuna).

Esta contratación permitirá fortalecer la transformación digital del OEDI, optimizar recursos y reducir riesgos asociados a la gestión de infraestructura propia.

IV. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

4.1 Descripción del servicio a contratar:

Ítem	Descripción del servicio	Cantidad
1	Servicio de Telefonía IP en la nube del Organismo de Estudios y Diseño de Proyectos de Inversión (OEDI).	01

4.1.1 Servicio de Telefonía IP:

- El servicio deberá incluir una Troncal SIP con capacidad mínima de 4 canales o llamadas concurrentes de comunicación.
- Se deberá habilitar un (01) número DID como número principal de la central telefónica y el costo será incluido en el servicio.
- No se deberá aplicar restricciones de bloqueo para ningún tipo de llamada entrante; salvo comunicación expresa de la Oficina de Administración.
- Se deberá realizar las configuraciones necesarias en la Central Telefónica en la nube para habilitar el servicio contratado.
- Se deberá realizar las configuraciones necesarias de acuerdo a la segmentación de la red del OEDI, adecuándose a la configuración de las VLAN establecidas.
- El Servicio de Telefonía IP debe permitir recibir llamadas desde cualquier operador de telefonía fija (local y nacional) y móvil.

4.1.2 Central Telefónica IP

- La central telefónica deberá estar instalada como parte del servicio en los servidores del proveedor, usando como medio de comunicación el servicio de Internet.
- Conexión: Línea Digital IP SIP TRUNK.
- Software de Gestión y Administración de la Central Telefónica IP PBX basado en web (Administración, Reportes, Tarificación, chat corporativo, call center, canales de atención por redes sociales).
- Capacidad instalada para disponer como mínimo de 4 líneas o canales para recibir comunicación externa, las cuales serán atendidas por las Unidades Orgánicas.
- El proveedor deberá facilitar todo el Hardware y Software necesario para la interconexión de la Central IP con el SIP Trunk y para la operación de la Central IP.
- El Servicio de Telefonía IP debe permitir realizar reportes detallados de las llamadas, recibidas y no contestadas.
- Configuración de IVR de Plan de Marcación de acuerdo al cliente (DID).
- Tono en espera.
- Buzón de voz.
- Desvío de llamadas, Transferencia, Conferencias.
- Configuración de plan de marcado.



Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

- Clave para llamadas.
- Condiciones de horario para reproducir mensajes.
- La solución a implementar debe soportar el protocolo de red IPv4 e IPv6.
- Deberá soportar la automatización de respuestas a llamadas mediante consultas a Base de Datos.
- Deberá permitir habilitar o deshabilitar los buzones de voz de todas las extensiones.
- Deberá permitir como mínimo 50 extensiones registradas en la central telefónica, permitiendo su crecimiento de forma ilimitada sin requerir de licencia adicional.
- Las extensiones estarán configuradas en nuestra oficina.
- La central telefónica deberá permitir hacer uso de todas sus funcionalidades de forma remota mediante un cliente Web, Desktop o para dispositivos móviles como celulares (descargas desde Google play store para Android o IOS), tablets.
- La administración de la Central telefónica será de manera conjunta entre el Proveedor y personal de Tecnologías de la Información de la Entidad.
- La consola de Administración y monitoreo de extensiones deberá permitir la administración de extensiones (registro, eliminación, importar, exportar, estados (ausente, disponible, no molestar, de viaje), estado en cola de llamadas de la central telefónica, teléfonos (registro, eliminación, aprovisionamiento, reinicio, asignación de extensiones), Troncales SIP (Registro, administración, asignación de DID'S, asignación de horarios de atención, otros), Reglas entrantes y salientes, mensajería, recepcionista digital o ivr (Creación y modificación del árbol de opciones, asignación de grabaciones), grupos de timbrado, colas de llamadas, backup y restauración ante desastres, reportes o informes, Seguridad (antifraude o ataques, lista negra de números, lista negra de IP'S, encriptación SIP), grabaciones de llamadas, contactos corporativos, Call Center, etc.
- Deberá permitir la grabación de llamadas con un histórico de 1 semana y permitir la descarga de la grabación.
- Deberá brindar el soporte para la carga del mensaje de bienvenida o IVR (Interactive Voice Response) y para la configuración de la estructura lógica o árbol del IVR.
- Deberá permitir la detección de teléfonos en la red, asignación de extensiones, actualización de firmware, reinicio de equipo, administración y generación de claves del equipo de forma automática.

4.1.3 Equipos IP que contemplan el servicio

Equipos Corporativos: 12 Unidades.

La distribución se brindará al proveedor que resulte ganador del proceso para las configuraciones e instalación correspondiente.

Características

Deberá contar con las siguientes características mínimas:

- Protocolo SIP
- Protocolo IPV6 y IPV4
- Pantalla gráfica LCD de 130x60 pixeles como mínimo
- 03 cuentas SIP
- Conexión dual Ethernet (10/100/1000 Mbps)
- Códecs: G.711, G.729A, G.726, Ilbc
- Soporte XML.
- Debe contar con 03 teclas de contexto ó softkeys como mínimo
- Toma auricular (RJ9)



Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

- Identificación de llamada
- Importación/ Exportación de agenda
- Marcación rápida
- Listas de llamadas perdidas, recibidas y marcadas.
- Indicador de llamada en espera
- PoE (Alimentación por Ethernet)
- Reloj
- Interfaz de usuario por menú
- Selección del tono de llamada
- Opción de no molestar
- Altavoz Full Dúplex
- Modo de respuesta automática
- Bloqueo de teclado
- Llamada en espera/ cambio de llamada
- Transferencia directa y asistida de llamada
- Música en espera
- Conferencia Tripartita
- Rellamada
- Estándares de seguridad SRTP, TLS / Encriptación AES
- Soporte 802.1x
- VAD (Voice Activación Detección)
- Configuración por web / autoaprovisionamiento
- Soporte de servidor de llamadas redundante
- Debe incluir fuente de poder externa 100-240V

El Contratista deberá proveer todo el equipamiento y/o materiales necesarios para la operatividad y puesta en funcionamiento del Servicio de Telefonía IP para el OEDI, sin que esto represente un costo adicional.

4.1.4 Niveles de atención de incidentes y/o Soporte Técnico

- Se requiere contar con un servicio de atención de incidentes y/o soporte técnico de lunes a viernes de 8:00am a 6:00pm.
- El proveedor deberá garantizar un eficiente soporte técnico que brindará como parte del servicio. El Soporte podrá ser remoto y/o presencial dentro del periodo del servicio.
- Los requerimientos de servicio de soporte técnico se podrán efectuar telefónicamente, video llamadas, correo electrónico u otros medios electrónicos disponibles, considerándose todas estas formas igualmente válidas.
- Para el registro de los incidentes y solicitudes de soporte técnico se utilizarán los medios de comunicación oficial: sistema de tickets y/o teléfono y/o correo electrónico, los cuáles serán presentados por el proveedor al inicio del servicio.
- El proveedor deberá considerar el reemplazo de los equipos telefónicos de presentarse fallas que no puedan ser solucionadas con el soporte remoto y/o presencial. El reemplazo del equipo telefónico deberá realizarse en un plazo no mayor a 2 días calendario.
- Los acuerdos de niveles de servicio (SLA) para la atención de incidentes y solicitudes de soporte técnico son:
 - Tiempo de respuesta máxima de 1 hora.
El tiempo de respuesta se contabiliza a partir del reporte de incidente o la solicitud del soporte técnico por parte del OEDI, vía correo electrónico o llamada telefónica, el contratista recibe la comunicación y asigna el número de ticket o caso generado; dando inicio al tiempo de solución.
 - Tiempos de solución:
Urgencia
Alta: 2 hora
Media: 3 horas
Baja: 4 horas



Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

(**) El tiempo de solución se contabiliza a partir de la respuesta del proveedor vía correo electrónico indicando el número de ticket o caso generado, hasta que el OEDI reciba el correo electrónico comunicando la solución del incidente o la atención del soporte técnico requerido.

- Se detalla las necesidades por urgencia:
 - Alta: Son incidentes que necesita un tratamiento especial y de forma rápida por lo que su impacto representa una afectación al servicio en la Entidad; su inatención inmediata afecta o podría afectar significativamente la operación del servicio, se considera lo siguiente: Pérdida de comunicación con la Central Telefónica que no permita el uso total de los Servicios.
 - Media: Son incidentes con un tiempo de atención intermedio; su inatención afecta o podría afectar moderadamente a la operación del servicio, se considera lo siguiente: Pérdida de comunicación en la Troncal SIP que no permita el ingreso y salida de llamadas.
 - Baja: Son incidentes con un tiempo de atención menor; su inatención afecta o podría afectar levemente a la operación del servicio, se considera lo siguiente: Actualizaciones de Firmware, problemas de configuraciones, problemas relacionados con los teléfonos físicos
- La clasificación de la urgencia la realizará el personal del OEDI en el registro del incidente.
- El personal del OEDI verificará que se haya dado la solución al incidente antes de aceptar el fin del tiempo de solución.
- El contratista deberá remitir un Informe de cumplimiento de los SLA's de atención ante incidentes y soporte a solicitud del personal de Tecnologías de la Información, según las necesidades del OEDI.

4.1.5 Capacitación

El contratista debe ofrecer una capacitación como mínimo de 8 horas lectiva sobre el Software de Gestión y Administración de la Central Telefónica IP PBX basado en web (Administración, Reportes) y la Consola Web de Administración y Monitoreo de Anexos, dicha capacitación se realizará en modalidad virtual, debe estar dirigido a 5 participantes que forman parte de la entidad y la capacitación se realizará dentro del plazo de implementación.

4.2 Plan de trabajo

El contratista deberá presentar su plan de trabajo con las actividades que se realizará para la instalación del servicio de telefonía IP en un plazo de cinco (5) días calendario contados a partir del día siguiente de notificación de la orden de servicio, el cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Componentes de la solución a implementar
- Cronograma de actividades
- Responsable por actividad
- Riesgos advertidos
- Plan de mitigación de riesgos.

4.3 Sistema de entrega para bienes y servicios

4.3.1 Diseño y operación y mantenimiento

No corresponde.

4.3.2 Gestión de instalaciones

No corresponde.

4.4 Recursos u obligaciones a ser provistos por la entidad



Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

No corresponde

4.5 Prestaciones accesorias a la prestación principal

4.5.1 Mantenimiento preventivo y/o correctivo

No corresponde

4.5.2 Soporte técnico

No corresponde

4.5.3 Capacitación y/o entrenamiento

No corresponde

4.6 Lugar y plazo de prestación del servicio

4.6.1 Lugar

La instalación de los teléfonos IP se realizará en la sede institucional sito en **Av. Javier Prado Oeste N.º 2801 – San Isidro, Provincia y Departamento de Lima**, y la configuración del PBX de forma remota, según las coordinaciones que se efectúen con el equipo designado del OEDI.

4.6.2 Plazo de ejecución contractual

El plazo de implementación y puesta en funcionamiento del servicio será realizado en un plazo máximo de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de notificado la orden de servicio.

El plazo de servicio será de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario, contados a partir del día siguiente a la firmada el acta de instalación que establece el inicio del servicio.

4.6.3 Entregable

El proveedor deberá presentar los siguientes entregables:

- ✚ Plan de trabajo con las actividades que se realizarán para la instalación del servicio en un plazo de cinco (5) días calendario contados a partir del día siguiente de notificación de la orden de servicio.
- ✚ Informe de Implementación del servicio de telefonía IP, el cual deberá ser entregado dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a la finalización de la etapa de implementación. Este informe debe incluir como mínimo lo siguiente:
 - Diseño de la solución, detallando componentes, flujos de datos y dependencias.
 - Evidencia de la implementación realizada.
 - Informe de pruebas técnicas realizadas.
- ✚ Informe del servicio mensual que deberá ser entregado en los primeros siete (07) días calendario del mes siguiente al periodo reportado, que deberá incluir lo siguiente:
 - Reporte consolidado de llamadas entrantes, y no contestadas.
 - Reporte de Incidentes y/o soporte técnico, indicando como mínimo la fecha y hora del reporte, fecha y hora de la generación del ticket o caso, fecha y hora de la solución, detalle del incidente o pedido de soporte técnico y detalle de la solución y acciones realizadas.

Todos los entregables deberán ser presentados mediante la Mesa de Partes Virtual (<https://sgd.oedi.gob.pe/mpvdoc/inicio.do>) o Física, conforme a los canales establecidos por la Entidad contratante.

V. REQUISITOS Y RECURSOS PROVISTOS POR EL PROVEEDOR

5.1. Requisitos del proveedor



Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

- Contar con RUC activo y habido en la SUNAT.
- Realizar actividades en el objeto de la contratación.
- Registro Nacional de Proveedores en los casos que la contratación supere una (1) UIT.
- Código de cuenta interbancario (CCI) vinculado al RUC.
- Persona natural y/o jurídica.
- No tener impedimento para contratar con el Estado.
- Contar con correo electrónico para efectos de notificación en la fase de ejecución contractual durante la vigencia del contrato.

5.2. Experiencia del proveedor

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a **S/ 40,000.00 (cuarenta mil con 00/100 soles)**, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (08) 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: Servicio o provisión de central telefónica, Servicio de Call Center, Servicio de VOIP, Servicio o provisión de equipos para renovación de central telefónica.

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 voucher 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, correspondiente a un máximo de diez (10) contrataciones.

5.3. Equipamiento

5.3.1. Equipamiento estratégico

No corresponde

5.3.2. Equipamiento no estratégico

No corresponde

5.4. Infraestructura estratégica

No corresponde

5.5. Personal

Deberá contar con 01 Jefe de Proyecto.

5.5.1 Actividades

- Deberá estar a cargo de la Gestión de la implementación de la Central Telefónica IP.
- Realizará las coordinaciones con el personal del Organismo de Estudios y Diseño de Proyectos de Inversión (OEDI)
- Informará sobre el avance de la implementación.
- Reportar los avances según el cronograma establecido en el plan de trabajo

5.5.2 Formación académica:



Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

Bachiller en las siguientes carreras: Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería de electrónica. Deberá contar con curso completado en Gestión de Proyectos PMP y certificación en Instalación y Configuración de Centrales Telefónicas IP.

Acreditación:

El **grado o título profesional** requerido, será verificado en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación, según corresponda.

En caso el **grado o título profesional** requerido no se encuentre inscrito en el referido registro, el proveedor/postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

5.5.3. Experiencia:

Deberá acreditar experiencia mínima de 2 años Gestión de Proyectos de implementación, configuración, soporte en central telefónica IP.

Acreditación:

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: **(i)** copia simple de contrato u orden de servicio y su respectiva conformidad o **(ii)** constancias o **(iii)** certificados o **(iv)** cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

5.5.4. Capacitación:

curso completado en Gestión de Proyectos PMP y certificación en Instalación y Configuración de Centrales Telefónicas IP

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de una constancia o certificado.

Deberá contar con 02 especialistas en Telefonía IP.

5.5.5 Actividades

- Deberá estar a cargo de la implementación de la Central Telefónica IP.
- Deberá estar a cargo de la instalación y configuración de los teléfonos IP.

5.5.6 Formación académica:

Bachiller en las siguientes carreras: Ingeniería de Redes y Comunicaciones o Ingeniería de Sistemas de Información o técnico en las carreras computación e informática, redes y telecomunicaciones.

Acreditación:

El **grado o título profesional** requerido, será verificado en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación, según corresponda.



Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

En caso el **grado o título profesional** requerido no se encuentre inscrito en el referido registro, el proveedor/postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

5.5.7. Experiencia:

Deberá acreditar experiencia mínima de 1 año en implementación, configuración, soporte en central telefónica IP.

Acreditación:

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: **(i)** copia simple de contrato u orden de servicio y su respectiva conformidad o **(ii)** constancias o **(iii)** certificados o **(iv)** cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

VI. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

6.1 Adelantos

No corresponde.

6.2 Modalidades de pago

De acuerdo con el objeto contractual y lo determinado en la estrategia de contratación, la modalidad de pago es **SUMA ALZADA**.

6.3 Conformidad de la prestación

El jefe de la Oficina de Administración en calidad de área usuaria, es el competente para emitir la conformidad, previo a un informe técnico emitido por Coordinador de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces. Donde, en caso corresponda deberá señalar los días de retraso injustificado u otras penalidades que incurrió el contratista, para efectos que el comprador público proceda con la determinación el importe a penalizar.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días calendario contabilizados desde el día siguiente de recibido el informe del servicio mensual o el informe de implementación, según corresponda.

6.4 Forma y requisito de pago

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en los siguientes pagos:

- **Pago único** por la implementación del servicio de telefonía IP, el cual se realizará una vez que el área usuaria emita el informe de conformidad previa a la presentación del informe de implementación por parte del contratista.
- **Pago mensual** por la provisión del servicio de telefonía IP, el cual se realizará una vez que el área usuaria emita el informe de conformidad mensual previa a la presentación del informe mensual del servicio por parte del contratista.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Conformidad emitida por el área usuaria.
- Informe técnico emitido por el Coordinador de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces.
- Comprobante de pago.
- Entregable correspondiente.



Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

6.5 Formula de reajuste

No corresponde

6.6. Penalidades

El contrato establece la penalidad por mora y otras penalidades aplicables al Proveedor ante el incumplimiento injustificado de sus obligaciones contractuales.

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no debe exceder el 10% del monto vigente del contrato o, de ser el caso, del ítem correspondiente.

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago o liquidación final, según corresponda; o si fuera necesario, se descuenta del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento

6.6.1. Penalidad por Mora

En caso de retraso injustificado el contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto vigente}}{F \times \text{Plazo vigente en días}}$$

Donde F tiene el siguiente valor.

F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato o ítem que debió ejecutarse o, en caso que estos involucren obligaciones de ejecución periódica o entregas parciales, a la prestación individual que fuera materia de retraso.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad, equivalente al diez

6.6.2 Otras penalidades aplicables

Penalidad por retraso en la solución de avería

Supuesto de aplicación	Formula de Calculo	Procedimiento
Retraso en la solución ante la urgencia alta	3 por ciento de la facturación mensual por cada hora de retraso	Luego de la asignación del ticket o caso generado se calcula el tiempo de solución, contabilizando las horas de exceso del tiempo máximo de solución ante una urgencia alta.
Retraso en la solución ante la urgencia media	2 por ciento de la facturación mensual por cada hora de retraso	Luego de la asignación del ticket o caso generado se calcula el tiempo de solución, contabilizando las horas de exceso del tiempo máximo de solución ante una urgencia media.
Retraso en la solución ante la urgencia baja	1 por ciento de la facturación mensual por cada hora de retraso	Luego de la asignación del ticket o caso generado se calcula el tiempo de solución, contabilizando las horas de



Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

		exceso del tiempo máximo de solución ante una urgencia baja.
--	--	--

Nota:

- El Coordinador de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces, debe emitir un informe y evidenciar mediante los documentos de verificación que fueron detallados en cada tipo de penalidad, esto a fin de que el área Usuaria pueda determinar las penalidades en lo que incurrió el Contratista.
- Al emitir la conformidad, el Área Usuaria deberá señalar si el Contratista incurrió o no, en las penalidades por mora y/u otras penalidades.

6.7 Gestión de Riesgos

Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y los documentos que lo conforman, 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.

6.8 Responsabilidad por vicios ocultos

La recepción conforme de la prestación por parte de la **Entidad Contratante** no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 69 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo 144 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del Proveedor es de **un (1) año** contado a partir de la conformidad otorgada por la **Entidad Contratante**.

6.10 Resolución de contrato por incumplimiento en los contratos menores

La Entidad a través de la DEC podrá requerir al Proveedor mediante carta simple el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, otorgando para ello un plazo de uno (1) a cinco (5) días calendario. Si vencido dicho plazo, el incumplimiento continúa, la Entidad puede resolver la Orden de Compra, Orden de Servicio u Contrato en forma total o parcial, comunicando la decisión al Proveedor mediante carta simple.

La resolución de contrato puede ser de forma total o parcial. La resolución parcial sólo involucra a aquella parte del contrato afectada por el incumplimiento y siempre que dicha parte sea cuantificable, separable e independiente del resto de las obligaciones contractuales. El apercibimiento previo y la resolución que se efectúe precisan con claridad qué parte del contrato queda resuelta, de no hacerse tal precisión, se entiende que la resolución es total.

La Entidad y/o el Proveedor puede resolver el contrato, la O/C u O/S en los siguientes casos:

- Cuando se haya llegado a acumular la sumatoria del monto máximo de la penalidad por mora y otras penalidades, en la ejecución de la prestación a cargo del Proveedor.
- Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato.
- Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible a la parte que incumple.
- Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.
- Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- Configuración de la condición de terminación anticipada establecida en el contrato, de acuerdo con los supuestos que se establezcan en el reglamento para su aplicación.
- Por mutuo acuerdo entre las partes, siempre que dicha parte sea independiente del resto de las obligaciones contractuales y previa opinión del área usuaria, a fin de que la DEC formalice la resolución total o parcial. Debe precisarse con claridad que parte de la prestación queda resuelta, de no hacerse tal precisión se entiende que la resolución es total.



Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

El OEDI puede resolver la orden de compra, orden de servicio y/o el contrato, sin requerir previamente el cumplimiento al Proveedor, previa opinión favorable del área usuaria, cuando se deba a la acumulación de la sumatoria del monto máximo de penalidad por mora y otras penalidades, o cuando la situación de cumplimiento no pueda ser revertida. En estos casos basta comunicar al Proveedor mediante carta simple de la DEC, vía correo electrónico, la decisión de resolver.

Mientras no resulte obligatorio la utilización de la Pladicop, las resoluciones antes señaladas, se gestionarán mediante los mecanismos señalados en los párrafos precedentes.

6.10. Solución de controversias

En los contratos menores, todas las controversias que pudieran derivarse entre las partes respecto a la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia contractual serán resueltas mediante un procedimiento de conciliación, conforme a lo establecido en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N° 32069.

6.11. Normas Anticorrupción y Antisoborno

A la suscripción de este contrato, **El Proveedor** 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 entidad contratante.

Asimismo, **El Proveedor** 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 Proveedor** 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 contratación¹ y/o cualquier servidor de la entidad contratante, 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 Proveedor** 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 **entidad contratante**.

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 **entidad contratante** el derecho de resolver total o parcialmente el contrato². 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 Marco³. En

¹ Artículo 9 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

² Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

³ Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.



Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

ningún caso, dichas medias impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar⁴

6.12. Seguridad de la información

El Proveedor se comprometa a guardar la debida reserva sobre la información que produzcan o respecto de la cual tengan acceso como resultado de la ejecución del contrato, así como a utilizar adecuadamente la información o documentación que se les proporcione y/o que tengan acceso, siendo que puede ser destinada única y exclusivamente a efectos del cumplimiento del contrato en sí, comprometiéndose además a no compartir la misma con terceros, salvo autorización expresa de la entidad.

Acatar y dar cumplimiento a toda norma, instrucción, acuerdo, contrato o procedimiento emitido por la entidad con respecto al acceso y manejo de la información y las prácticas para resguardarlos.

Con la previa evaluación y conformidad respectiva, el **Organismo de Estudios y Diseño de Proyectos de Inversión – OEDI**, autorizará los accesos pertinentes a recursos o herramientas propias de la institución y que son requeridos por el Proveedor para la presente contratación, así como el Proveedor será supervisado y/o monitoreado en el desarrollo de sus actividades, si así es pertinente. Una vez finalizado el contrato, los accesos serán retirados y la información proporcionada por el **OEDI** deberá ser devuelta por el Proveedor.

6.13. Confidencialidad y propiedad intelectual

La información y material producido bajo las especificaciones técnicas de este bien, tales como: escritos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generados por la prestación, pasará a propiedad del Organismo de Estudios y Diseño de Proyectos de Inversión. El Proveedor deberá mantener la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información y documentación a la que se tenga acceso relacionada a la prestación.

En caso de que el Proveedor incumpla el acuerdo de confidencialidad, la Entidad, a su sola discreción podrá adoptar las acciones legales que correspondan.

6.1.4. Acuerdos de confidencialidad

El Proveedor se compromete a guardar reserva de la información privilegiada que conociera en el ejercicio de sus funciones, tareas y demás actividades como parte de la ejecución de la prestación, no revelando en forma oral, escrita, ni por cualquier otro medio, hechos, datos, procedimientos, documentación e información de acceso restringido (confidencial), a la que tuviera acceso a partir del inicio de las prestaciones relacionadas con el referido servicio, manteniendo la confidencialidad de la misma de manera permanente.

En caso que incumpliera con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo, el OEDI está autorizado a iniciar todas las acciones judiciales o extrajudiciales necesarias para resarcir del perjuicio, y la obligación de confidencialidad perdurará mientras la información conserve las características para considerarse Confidencial.

6.15 Anexos

- No corresponde.

FUNCIONARIO SOLICITANTE	
Apellidos y Nombres:	Pedro Arturo Reyna Robles
Cargo:	Jefe (e) de la Oficina de Administración

⁴ Numeral 122.6 del artículo 122 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.



Presidencia de Consejo de Ministros

Organismo de Estudios y Diseño de
Proyectos de Inversión

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”



Firmado digitalmente por REYNA
ROBLES Pedro Arturo FAU
20612528587 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21.07.2025 17:46:35 -05:00

Firma Electrónica