

## TERMINOS DE REFERENCIA

### **“SERVICIO DE TELEFONÍA DIGITAL IP Y CENTRAL TELEFÓNICA EN LA NUBE PARA EL ORGANISMO DE FOCALIZACIÓN E INFORMACIÓN SOCIAL (OFIS)”**

<b>Unidad Orgánica:</b>	Dirección de Sistemas de Información Social
<b>Actividad del POI</b>	Conducción Estratégica y Administrativa de la Dirección
<b>Meta Presupuestal</b>	09
<b>Denominación de la Contratación:</b>	Servicio de Telefonía Digital IP y Central Telefónica en la Nube para el Organismo de Focalización e Información Social (OFIS)

#### **1. FINALIDAD PÚBLICA**

La presente contratación tiene como finalidad implementar y asegurar la operatividad continua de una central telefónica digital IP en la nube para el Organismo de Focalización e Información Social (OFIS). Esta solución debe ser moderna, funcional y escalable, permitiendo una gestión eficiente de las comunicaciones institucionales, tanto internas como externas. Asimismo, se busca garantizar la disponibilidad del servicio de llamadas mediante la asignación de un número institucional y una línea gratuita, fortaleciendo las capacidades operativas, administrativas y de atención al ciudadano de la entidad, en concordancia con sus objetivos estratégicos.

#### **2. OBJETIVO**

Contar con un servicio de telefonía digital IP institucional para el Organismo de Focalización e Información Social (OFIS), a través de la implementación de una solución de central telefónica en la nube, moderna, segura y escalable, que permita gestionar de manera eficiente las comunicaciones internas y externas de la entidad durante un período de 12 meses, asegurando su disponibilidad continua, integración con aplicaciones móviles, soporte técnico permanente y calidad en la atención a los usuarios.

#### **3. ALCANCE DEL SERVICIO**

El proveedor proporcionará una central telefónica IP en la nube (cloud-based), garantizando una infraestructura escalable y altamente disponible. El servicio deberá asegurar una disponibilidad mínima del 99.5% mensual, con redundancia en la nube para asegurar la continuidad del servicio. En caso de que se requiera una ampliación de usuarios o funcionalidades, la solución deberá ser escalable de forma sencilla.

El proveedor deberá brindar el servicio de telefonía digital IP bajo la modalidad de alquiler, incluyendo:

- ✓ Suministro de equipos IP (teléfonos físicos) en alquiler para 50 anexos operativos.
- ✓ Provisión de 50 licencias de softphone para comunicación vía Internet, compatibles con dispositivos móviles o estaciones de trabajo del personal autorizado.
- ✓ Implementación y gestión de la central telefónica IP (tipo Asterisk o solución similar, gestionada o en la nube).
- ✓ Configuración completa de troncales, rutas, planes de marcado, IVR, colas de llamadas y anexos.
- ✓ Enlace SIP TRUNK de salida y entrada con un número asignado y línea gratuita.
- ✓ Un número gratuito nacional en el formato 0800-XXXX, para atención ciudadana, cuyo costo será asumido por el Organismo de Focalización e Información Social (OFIS). El proveedor deberá gestionar y activar dicho número como parte de la implementación del servicio.

- ✓ (Opcional) En caso el Organismo requiera en el futuro la asignación de un número corto gratuito de tres (03) dígitos, el proveedor deberá brindar soporte técnico para su integración a la central telefónica, siempre que este número sea gestionado directamente por el OFIS ante el operador correspondiente.
- ✓ Instalación de fibra óptica hasta el Centro de Datos del OFIS de ser el caso.
- ✓ Soporte técnico 24x7, con atención y solución de incidencias conforme a los SLA acordados.
- ✓ Implementación de la central telefónica debe ser completada en un plazo máximo de cuarenta (40) días calendario desde el día siguiente de firma del contrato, con una puesta en marcha efectiva del servicio y la realización de las pruebas de funcionalidad requeridas.
- ✓ Infraestructura redundante en la nube para garantizar la recuperación ante fallos, asegurando que el servicio no se vea interrumpido por más de 1 hora en caso de incidencias. El proveedor deberá proporcionar un plan de contingencia detallado que cubra los posibles escenarios de fallos en la infraestructura.
- ✓ Compatibilidad con aplicaciones móviles o softphones: La solución de telefonía IP deberá permitir que los usuarios remotos (trabajadores fuera de la oficina) puedan hacer y recibir llamadas utilizando sus celulares personales. Estas aplicaciones deberán permitir que el número asignado al anexo del usuario sea transmitido a través de su celular, permitiendo que los trabajadores contesten las llamadas desde cualquier lugar sin la necesidad de un anexo físico. El sistema deberá permitir integración con dispositivos móviles, asegurando la funcionalidad completa del servicio sin requerir un teléfono fijo.
- ✓ Provisión de 50 teléfonos IP (más 36 adicionales de la entidad), instalación de troncales, IVR, SIP Trunk, fibra óptica, soporte 24x7, aplicaciones móviles, continuidad del servicio, y escalabilidad.

### 3.1 ACTIVIDADES

- a) Telefonía Digital IP Cloud
- b) Número de sesiones: 30 sesiones (canales) de acuerdo con la capacidad requerida, configurando las líneas y troncales necesarias para atender esta cantidad de sesiones.
- c) El servicio debe garantizar una disponibilidad mínima del 99.5% mensual.
- d) El sistema debe permitir realizar y recibir llamadas desde y hacia cualquier operador de telefonía fija y móvil, garantizando su interconexión con el servicio de telefonía pública.
- e) Las llamadas a la línea gratuita deben ser facturadas por el contratista según los segundos reales consumidos, con tarifas claras para cada operador, tanto para llamadas fijas como móviles.
- f) El servicio será completamente nuevo, incluyendo la configuración de la central telefónica IP.
- g) El servicio de identificación de llamadas debe ser considerado dentro de la oferta, debe estar disponible en la línea primaria y en la ubicación solicitada.
- h) El proveedor deberá brindar un número telefónico institucional y una línea gratuita, ambos de fácil recordación.
- i) El servicio debe incluir una bolsa de minutos mensual para llamadas entrantes y salientes, con capacidad detallada para telefonía fija y móvil. Las llamadas internacionales deberán ser bloqueadas.
- j) El servicio deberá contemplar una bolsa de minutos mensual conforme al siguiente detalle a nivel nacional:

#### **Bolsa de minutos entrante**

Tipo Llamadas desde cualquier operador	Capacidad mensual en minutos
Telefonía Fija	Ilimitado

Telefonía Móvil	Ilimitado
<b>Bolsa de minutos salida (troncal de OFIS)</b>	
Tipo Llamada	Capacidad mensual en minutos
Telefonía Fija	15000
Telefonía Móvil	7000

- k) Los minutos no utilizados en el mes deberán transferirse a la bolsa del mes siguiente.
- l) Las llamadas realizadas a través de la línea gratuita no deben generar costos para los usuarios.
- m) El proveedor deberá incluir soporte continuo, asegurando que todas las incidencias sean atendidas según los SLA acordados.
- n) El proveedor deberá implementar un sistema de respaldo diario de configuraciones y datos de la central telefónica, garantizando la restauración del servicio en un máximo de 2 horas en caso de fallos. Además, se debe asegurar la continuidad del servicio mediante infraestructura redundante en la nube, sin interrupciones mayores a 1 hora.
- o) El servicio debe permitir a los empleados remotos contestar llamadas mediante softphones o aplicaciones móviles (iOS y Android), sin necesidad de anexos físicos, y con la posibilidad de gestionar todas las funciones de la central telefónica (transferencia de llamadas, buzón de voz, etc.).
- p) El proveedor deberá realizar una evaluación inicial de riesgos sobre la infraestructura y proponer un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio en situaciones críticas.
- q) El proveedor debe entregar reportes mensuales de desempeño, que incluyan métricas como disponibilidad del servicio, calidad de las llamadas, uso de la infraestructura, y detalles de incidencias o mantenimiento programado. Estos informes deben ser entregados dentro de los 12 días calendario posteriores al fin de cada mes.
- r) El servicio de soporte debe incluir la resolución de problemas técnicos relacionados con las aplicaciones móviles o softphones utilizados por los empleados remotos, asegurando que las llamadas se realicen sin interrupciones y que se mantenga la calidad garantizada.
- s) Software tarifador para la central telefónica IP, con la finalidad de registrar, controlar y generar reportes detallados del uso de llamadas telefónicas realizadas, recibidas y no contestadas, tanto internas como externas.
- t) Provisión de 50 teléfonos IP en calidad de alquiler por parte del proveedor, así como la recepción, configuración e integración de 36 teléfonos IP adicionales proporcionados por la entidad OFIS.

#### MARCA Y MODELO DE TELÉFONOS IP:

MARCA	MODELO
YEALINK	SIP-T23G
YEALINK	T23G
YEALINK	T46S
YEALINK	SIT-T23G
YEALINK	SIP-D23G

- u) Los teléfonos IP serán configurados e instalados en la sede central del OFIS. En caso de presentarse alguna falla en los teléfonos físicos, el proveedor será responsable de brindar el soporte técnico correspondiente y asegurar su solución. El tiempo máximo de resolución para los teléfonos físicos será de 4 horas a partir de la generación del ticket de incidencia.
- v) El proveedor será responsable de la instalación, configuración y puesta en funcionamiento de todos los teléfonos IP, tanto aquellos entregados en calidad de

alquiler como los proporcionados por la entidad, garantizando su operatividad completa en la sede central.

- w) El contratista deberá garantizar que cualquier interrupción parcial o total del servicio, así como una pérdida significativa de calidad del servicio (como mala calidad de la llamada, inestabilidad del sistema, etc.), sea considerada como avería.
- x) Para reportar averías o solicitar soporte, se podrán utilizar los canales de comunicación que el proveedor brinde.
  
- y) El contratista se compromete a realizar todas las actividades necesarias para solucionar las averías y continuar con la prestación del servicio, sin costo adicional para la entidad. Esto incluye todas las acciones requeridas para restablecer el servicio dentro de los plazos establecidos en los niveles de servicio acordados.

### 3.2 Consideraciones adicionales

- ✓ No se aceptarán enlaces o conexiones inalámbricas y/o radiales
- ✓ Todo el material utilizado en la instalación del servicio (cables, conectores, adaptadores y otros que se necesiten) deberán ser suministrados por el contratista, sin costo alguno para la entidad.
- ✓ La implementación final, deberá garantizar que el servicio de Telefonía Digital IP se mantenga totalmente operativo durante el periodo contratado.

### 3.3 Niveles de Servicio

N°	Descripción	Tiempo máximo de resolución
1	Disponibilidad del servicio	24x7 durante todo el periodo contractual.
2	Generación de ticket de atención	1 hora desde que el OFIS reporte la incidencia.
3	Resolución de incidencias	1 hora desde que el ticket es registrado por el contratista.
4	Restauración del servicio desde respaldo (backup)	2 horas desde la asignación del ticket correspondiente.
5	Resolución de incidencias de teléfonos físicos	4 horas desde la generación del ticket de incidencia.
6	Matriz de escalamiento	Debe incluir: nivel, encargado, teléfono de contacto y correo electrónico.
7	Soporte continuo	Asegurar que todas las incidencias sean atendidas según los SLA acordados.

### 3.4 Capacitación técnica

- a. La capacitación deberá comprender el manejo y administración de la central telefónica de la solución (consola de gestión), de Organismo de Focalización e Información Social – OFIS. La capacitación tendrá una duración total de veinticuatro (24) horas lectivas, distribuidas en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, en sesiones de 2 o 3 horas cada una, modalidad virtual o presencial según coordinación previa con el OFIS.

Esta formación deberá ser brindada a un mínimo de cinco (05) profesionales, o a un número mayor si así lo determina el OFIS, y se realizará posteriormente a la firma del Acta de Instalación del servicio, Configuración y Puesta en Funcionamiento de la solución central telefónica.

- b. La entrega de los certificados de participación deberá realizarse a la culminación del curso. Los certificados deberán ser emitidos por el proveedor o el fabricante de la solución, y deberán contener, como mínimo, la siguiente información:
- Nombre completo del participante
  - Fecha de inicio y fecha de finalización del curso
  - Número total de horas académicas
  - Denominación del curso: Administración de Central Telefónica en la Nube

#### **Nota Final:**

La capacitación y la entrega de certificados deberán concluirse dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la firma del Acta de Instalación del servicio, Configuración y Puesta en Funcionamiento de la solución de central telefónica.

Al término de la capacitación y la entrega de certificados, se deberá suscribir un Acta de Capacitación, firmada por ambas partes, la cual será presentada junto con el primer entregable mensual del servicio.

#### **Procedimiento**

El proveedor deberá ejecutar el servicio de la siguiente manera:

- ✓ Visita técnica previa de inspección a las instalaciones del OFIS.
- ✓ Entrega del Plan de Trabajo con cronograma, diagrama topológico y matriz de escalamiento.
- ✓ Configuración y puesta en marcha de la central telefónica IP, anexos, SIP Trunk y funcionalidades.
- ✓ Pruebas funcionales de conectividad, audio y llamadas entrantes/salientes.
- ✓ Capacitación técnica básica al personal de soporte del OFIS para administración de anexos.
- ✓ Firma del Acta de instalación del servicio tras verificar correcto funcionamiento.

El proveedor deberá realizar pruebas funcionales completas de la central telefónica IP, incluyendo llamadas entrantes y salientes, IVR, colas de llamadas y la integración con SIP Trunk, como parte del proceso de implementación del servicio. Estas pruebas deberán ejecutarse antes de la entrega final y dentro del plazo máximo de cuarenta (40) días calendario contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato. Concluidas las pruebas, el OFIS dispondrá de un plazo máximo de dos (02) días calendario para realizar la evaluación final y, de ser conforme, proceder con la firma del Acta de Instalación del servicio.

#### **Plan de trabajo**

El contratista entregará un plan de trabajo detallando las actividades a realizar para brindar el servicio requerido. La entrega de dicha documentación se realizará por Mesa de Partes Virtual de Organismo de Focalización e Información Social (<https://intranet.ofis.gob.pe/mesapartes>), hasta los tres (03) días calendario, contabilizado desde el día siguiente de firmado el contrato, en el que deberá presentar:

- ✓ Cronograma de actividades a realizar para la implementación del servicio.
- ✓ Diagrama topológico del servicio a implementar.
- ✓ Matriz de Escalamiento con los números de contacto para el reporte de averías o requerimientos de soporte; conteniendo la siguiente información: Nivel, encargado, teléfono, correo.
- ✓ Estructura de costos de la bolsa de minutos, detallando el costo por segundo según el tipo de llamada (telefonía fija, telefonía móvil) para línea gratuita y troncal para OFIS nuevo número.
- ✓ Póliza de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) del personal que desarrollará actividades de riesgo o constancia de la póliza de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR).

La Dirección de Sistemas de Información Social del Organismo de Focalización e Información Social - OFIS tendrá para su aprobación u observación, hasta un (01) día calendario contabilizados desde el día siguiente de recibido dicho plan. De aprobarse el Plan de Trabajo será comunicado por la Dirección de Sistemas de Información Social al contratista por correo electrónico. Se suscribirá un Acta de aprobación del Plan de Trabajo. Caso contrario, la Dirección de Sistemas de Información Social informará la observación de dicho entregable a la Unidad de Administración quien comunicará al contratista el plazo para subsanar hasta dos (02) días calendario contabilizados desde el día siguiente de notificado a dicho contratista. La Dirección de Sistemas de Información Social revisará y aprobará el plazo hasta un (01) día calendario contabilizado desde el día siguiente de recibido dicho plan.

**El contratista deberá proporcionar:**

- ✓ La implementación e instalación de una central telefónica IP virtual (en la nube), con capacidad suficiente para gestionar el volumen de llamadas de la entidad. Esta deberá incluir la configuración e integración de los anexos, así como todas las funcionalidades requeridas para su correcto funcionamiento.
- ✓ El suministro, en modalidad de alquiler, de 50 teléfonos IP, compatibles con la central telefónica IP, los cuales deberán ser configurados y asignados conforme a las necesidades operativas del OFIS.
- ✓ La inclusión y configuración de 36 teléfonos IP proporcionados por la Entidad, los cuales deberán ser integrados al sistema telefónico para garantizar su correcto funcionamiento.
- ✓ La instalación del tendido de fibra óptica hasta la sede del OFIS, a fin de asegurar una conectividad estable, de alta disponibilidad y calidad, necesaria para el funcionamiento óptimo de la central telefónica IP.
- ✓ Suministro de equipos de red necesarios, como switches PoE (Power over Ethernet), gateway, o cualquier otro equipo que sea esencial para la operatividad del sistema.
- ✓ Provisión de un enlace SIP TRUNK funcional para permitir la conectividad de la central telefónica con la red pública de telefonía. Este enlace debe tener capacidad para 30 sesiones simultáneas.
- ✓ Suministro de licencias de software y la configuración necesaria para IVR (Interactive Voice Response), colas de llamadas, grabación de llamadas, y cualquier otra función complementaria solicitada.
- ✓ El proveedor deberá proporcionar personal técnico certificado para la instalación, configuración, y mantenimiento de la solución. Este personal debe contar con la experiencia necesaria para asegurar una implementación exitosa del sistema.
- ✓ El proveedor deberá entregar documentación técnica detallada del sistema implementado, incluyendo diagramas, manuales de usuario y configuraciones relevantes.
- ✓ El contratista deberá garantizar el funcionamiento correcto, continuo e ininterrumpido del servicio de telefonía digital IP durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante todo el periodo de prestación del servicio. Será responsable de adoptar todas las medidas necesarias para prevenir y corregir fallas, cumpliendo con los niveles de servicio establecidos (mínimo 99.5% de disponibilidad mensual), y asumiendo los costos y acciones correctivas ante cualquier interrupción atribuible a su gestión.
- ✓ Garantía:
  - El proveedor brindará una garantía de 12 meses sobre los equipos de telefonía IP (teléfonos, central telefónica, etc.) y el software de la central telefónica IP. Esta garantía cubrirá fallos de fabricación, defectos de hardware o vicios ocultos en los productos, que deberán ser reparados o reemplazados sin costo adicional para el OFIS.
  - La garantía también incluirá la instalación y la configuración inicial del sistema. Si se identifican errores en la instalación o configuración inicial que afecten el funcionamiento del sistema, deberán ser corregidos por el proveedor sin costo adicional para el OFIS.

- ✓ Tiempo de respuesta ante incidencias:
  - Incidencias críticas (que afecten la disponibilidad total o parcial del servicio): deberán ser atendidas y resueltas en un plazo máximo de una (1) hora desde la notificación y registro del ticket.
  - Incidencias menores (que no afecten la continuidad del servicio, como configuraciones o ajustes no urgentes): deberán ser resueltas en un plazo no mayor de 48 horas.
  - La disponibilidad del servicio se debe mantener en al menos el 99.5% mensual. El proveedor deberá presentar informes mensuales de desempeño del servicio.
- ✓ Aplicaciones móviles o softphones:
  - El proveedor deberá proporcionar aplicaciones móviles o softphones para permitir que los empleados remotos contesten llamadas desde sus celulares personales. Estas aplicaciones deben ser compatibles con iOS y Android y permitir gestionar el anexo telefónico directamente desde el celular.

El proveedor deberá ofrecer soporte completo para la instalación, configuración y uso de estas aplicaciones, asegurando que todas las funcionalidades de la central telefónica (como transferencias de llamadas, consulta de buzón de voz, etc.) sean completamente operativas.

#### 4. ENTREGABLES

El Entregable 1 deberá ser presentado en un plazo máximo de doce (12) días calendario contados a partir de la culminación de la implementación del servicio, la cual deberá ejecutarse en un plazo máximo de cuarenta (40) días calendario desde el día siguiente de la suscripción del contrato:

##### Entregable 1: Implementación del servicio

- Acta de Aprobación del Plan de Trabajo, firmada por el OFIS y el contratista.
- Acta de Instalación del servicio, firmada por ambas partes.
- Matriz de Escalamiento actualizada.
- Documentación técnica: manuales de usuario y administración, configuraciones relevantes.
- Reporte de pruebas funcionales que evidencie el cumplimiento de todos los requerimientos técnicos establecidos en el TDR como mínimo:
  - ✓ Realización y recepción de llamadas entrantes y salientes.
  - ✓ Funcionamiento del IVR, colas de llamadas y transferencia entre anexos.
  - ✓ Integración y operación del enlace SIP Trunk.
  - ✓ Calidad de audio y estabilidad de conexión.

##### Entregables mensuales: Operación del servicio

El proveedor deberá presentar informes mensuales cuyo plazo de entrega se contabiliza como máximo hasta doce (12) días calendario de culminado el mes de servicio, el cual contenga lo siguiente:

1. Acta de capacitación (Únicas ves primer entregable mensual del servicio)
2. **Reporte consolidado y detallado de llamadas entrantes** (minutos y segundos reales consumidos en el mes) a la línea gratuita asignada.
3. **Reporte consolidado y detallado de llamadas salientes y entrantes** (minutos y segundos reales consumidos) de la central asignada.
4. **Informe técnico mensual**, en formato digital o físico, presentado a través de la Mesa de Partes Virtual del Organismo de Focalización e Información Social (OFIS) [[https://mesapartesvirtual.ofis.gob.pe/appmesapartesonline/inicio?tid=2\\*mesadepartes](https://mesapartesvirtual.ofis.gob.pe/appmesapartesonline/inicio?tid=2*mesadepartes)], que incluya como mínimo:

- Indicador de disponibilidad mensual del servicio (SLA), comparado con el mínimo exigido del 99.5%.
- Registro y detalle de incidencias atendidas, con fecha, hora de inicio, hora de solución y tiempo total de afectación del servicio.
- Acciones correctivas y preventivas implementadas durante el mes.
- Resumen de mantenimiento preventivo y correctivo realizado.
- Estado de la infraestructura y equipos (central IP, teléfonos, enlaces, SIP Trunk).
- Evidencias de pruebas aleatorias de calidad de audio y estabilidad de conexión.

## **5. PLAZO DE EJECUCION DEL SERVICIO**

### **5.1 Lugar de ejecución de servicio**

La instalación de los equipos de telefonía IP y configuración del servicio se realizará en la Sede Principal del OFIS: Jirón de la Unión 264, pisos 6 y 8 - Lima - Lima - Lima – Perú.

### **5.2 PLAZO DE EJECUCION**

El plazo de ejecución será de 365 días calendario (equivalentes a 12 meses), contados a partir del día siguiente de la firma del acta de culminación de la implementación del servicio.

### **5.3 PLAZO DE IMPLEMENTACION**

El servicio de instalación y puesta en marcha deberá ejecutarse en un plazo máximo de cuarenta (40) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

Para ello, el contratista deberá presentar, dentro de los primeros tres (03) días calendario, el Plan de Trabajo, el cual deberá detallar las actividades, cronograma y responsables necesarios para cumplir con el plazo de implementación.

Concluida la implementación, el OFIS dispondrá de un plazo máximo de dos (02) días calendario para realizar la revisión y validación de las pruebas funcionales. De ser conforme, ambas partes procederán a suscribir el Acta de Instalación del Servicio, en la que se deje constancia de la conformidad de la implementación y ejecución del servicio.

## **6. REQUISITOS DEL PROVEEDOR**

### EXPERIENCIA DEL POSTOR

- El proveedor deberá presentar una copia de la autorización otorgada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), que lo habilite para brindar el servicio de telefonía fija, telefonía IP o Servicio de Valor Añadido, emitida por la Dirección General de Concesiones en Comunicaciones del MTC o la entidad competente.

## **7. FORMA DE PAGO**

El monto por la prestación del servicio deberá estar expresado en soles y los pagos se efectuarán de manera mensual, en un total de 12 pagos a lo largo de la vigencia del contrato.

El costo del alquiler de los equipos teléfonos fijas estará incluido dentro del monto contratado del servicio. Los pagos se efectuarán conforme a las condiciones establecidas en el contrato, previa conformidad del servicio por parte de OFIS.

El pago se realizará de la siguiente manera:

<b>Mes</b>	<b>Monto (S/)</b>	<b>Observaciones</b>
Pago 1	30 % del monto total	Corresponde al 30 % por la implementación del servicio, contra la presentación y validación del Entregable 1 definido en el numeral 4 del presente TDR.
Pagos distribuidos 2-12	70 % del monto total ÷ 11	Pagos mensuales iguales con cargo al 70 % restante, contra la presentación y validación de los Entregables mensuales definidos en el numeral 4 del presente TDR.

Para efectos de pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, deberá presentar la siguiente documentación:

- Informe de conformidad emitido por la Dirección de Sistemas de Información Social del OFIS, sustentado en la verificación del cumplimiento de los entregables correspondientes (numeral 4).
- Informes técnicos del contratista.
- Comprobante de pago correspondiente al periodo facturado.

## **8. CONFORMIDAD**

La conformidad será otorgada por la Dirección de Sistemas de Información Social, previo informe técnico de la Sub Dirección de los Servicios e Infraestructura Tecnológica, respecto al cumplimiento de lo solicitado en el término de referencia.

Asimismo, dicha conformidad será en un plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación.

## **9. SISTEMA DE CONTRATACION**

Suma alzada.

## **10. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN**

El Contratista declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el Contratista se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, El Contratista se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación,

beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

## **11. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD**

El Contratista y su personal se obligan a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad sobre todos los documentos e informaciones del OFIS a los que tenga acceso en ejecución del presente contrato. En tal sentido, El Contratista y su personal deberán abstenerse de divulgar tales documentos e informaciones, sea en forma directa o indirecta, a personas naturales o jurídicas, salvo autorización expresa y por escrito del OFIS.

Asimismo, El Contratista y su personal conviene en que la información suministrada en virtud de este contrato es confidencial y de propiedad del OFIS, no pudiendo El Contratista y su personal usar dicha información para uso propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas a las del presente contrato.

Los datos de carácter personal entregados por el OFIS a El Contratista y su personal, y obtenidos por éstos durante la ejecución del servicio, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines del presente documento contractual. El Contratista se compromete a cumplir con lo indicado en la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales, su reglamento y sus modificatorias.

El Contratista se hace responsable de cualquier reclamo, denuncia, proceso judicial, procedimiento administrativo u otro iniciado contra el OFIS como motivo del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente Contrato en relación a las bases de datos personales del OFIS y en su condición de encargado de las bases de datos personales del OFIS, conforme a lo establecido en la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su respectivo reglamento. El Contratista asumirá los costos correspondientes, sustituyéndose en el lugar del OFIS y asumiendo cualquier monto por daños o perjuicios, indemnizaciones, multas, u otras sanciones que pudiera recibir. El Contratista se compromete a someterse a los controles y auditorías que pretenda realizar el OFIS, a efectos de verificar el cumplimiento por parte de El Contratista de la implementación de las medidas de seguridad adoptadas.

El Contratista y su personal deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para que sus trabajadores, directores, accionistas, proveedores y en general, cualquier persona que tenga relación con El Contratista no divulgue a ningún tercero los documentos e informaciones a los que tenga acceso, sin autorización expresa y por escrito del OFIS, garantizando la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración. Asimismo, El Contratista y su personal se hacen responsables por la divulgación que se pueda producir, y asumen el pago de la indemnización por daños y perjuicios que la autoridad competente determine.

El Contratista se compromete a devolver todo el material que le haya proporcionado por el OFIS a los dos (02) días calendario siguiente de la culminación o resolución del contrato, sin que sea necesario un requerimiento previo. Sin embargo, El Contratista, se encuentra facultado a guardar copia de los documentos producto del resultado de la prestación del servicio prestado, siendo el OFIS el único que pueda acceder a dicha información. Dicha copia no puede ser dada a terceros, salvo autorización expresa y por escrito del OFIS.

La obligación de confidencialidad establecida en la presente cláusula seguirá vigente incluso luego de la culminación del presente contrato, hasta por cinco (05) años.

El incumplimiento de lo establecido en la presente cláusula, por parte de El Contratista y su personal, constituye causal de resolución del presente contrato, la cual se llevará a cabo de conformidad con el artículo 136° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

## 12. PENALIDADES POR MORA

Según el Art. 120 del RLGC, 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. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = 0.10 \times \text{Monto} \\ \text{F} \times \text{Plazo}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: F = 0.40

✓La Entidad tiene el derecho a exigir, además de la penalidad, el cumplimiento de la obligación.

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

✓Asimismo, son aplicables las disposiciones correspondientes a las penalidades establecidas en los artículos 119 y 120 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas.

## 13. OTRAS PENALIDADES

La Entidad podrá aplicar penalidades adicionales al contratista por incumplimientos distintos a la mora, conforme al siguiente detalle:

N.º	Supuesto de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento para verificar el supuesto
1	No entrega del Plan de Trabajo dentro del plazo establecido (03 días calendario contados a partir del día siguiente de la firma del contrato).	S/ 50.00 por cada día calendario de retraso	Verificación por fecha de recepción en Mesa de Partes Virtual
2	No presentación del reporte mensual de desempeño dentro de los 12 días calendario posteriores a fin de mes.	S/ 50.00 por cada día calendario de retraso	Validación de entrega y revisión por parte del área usuaria
3	Inatención o falta de respuesta ante incidencias críticas dentro del plazo de 1 hora.	S/ 50.00 por cada evento de incumplimiento	Registro de ticket de atención y evidencia del tiempo de respuesta
4	Fallo en la restauración del servicio desde respaldo dentro del plazo máximo de 2 horas.	S/ 100.00 por cada hora adicional de retraso	Registro de ticket e informe técnico del área usuaria
5	No realización de la capacitación o no entrega de certificados dentro de los 30 días posteriores a la firma del Acta de Instalación.	S/ 50.00 por cada día calendario de retraso	Verificación por acta de capacitación y entrega de certificados
6	Resolución de incidencias de teléfonos físicos fuera del plazo de 4 horas desde la generación del ticket	S/ 50.00 por cada hora adicional de retraso	Registro de ticket de atención y verificación del tiempo de resolución

## 14. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La recepción conforme de la entidad contratante no obsta su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos.

En los contratos de bienes y servicios, el contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo no menor de un año contado a partir de la conformidad otorgada por la entidad contratante. El contrato puede establecer excepciones para bienes fungibles o perecibles, siempre que la naturaleza de estos no se adecue a este plazo, así se haya determinado en la estrategia de contratación.

Indicar el plazo máximo de responsabilidad del contratista por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados (expresado en años), el cual no deberá ser menor de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada.

## 15. REQUISITOS DE CALIFICACION

### a. CAPACIDAD LEGAL

Requisitos:

El proveedor deberá estar autorizado y habilitado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), para brindar el servicio de telefonía fija, telefonía IP o Servicio de Valor Añadido, emitida por la Dirección General de Concesiones en Comunicaciones del MTC o la entidad competente.

Acreditación:

El proveedor deberá presentar una copia de la autorización y habilitación otorgada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), emitida por la Dirección General de Concesiones en Comunicaciones del MTC o la entidad competente.

Advertencia

En el caso de consorcios, cada integrante del consorcio que se hubiera comprometido a ejecutar las obligaciones vinculadas directamente al objeto de la convocatoria debe acreditar este requisito.

### b. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Requisitos:

El proveedor deberá acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 200,000.00 (Doscientos mil con 00/100 Soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

**Ítem N° [...]**

En el caso de postores que declaren en el Anexo N° 1 tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia de S/ 50,000 (Cincuenta mil soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.

Servicios iguales o similares:

Se entenderán como tales aquellos relacionados con la implementación, configuración, administración, soporte técnico y/o alquiler de soluciones de Telefonía Digital IP, centrales telefónicas IP o sistemas de comunicación basados en VoIP. A continuación.

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 constancia 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<sup>1</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados<sup>2</sup>, para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de compra con conformidad o constancia de prestación.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el **Anexo N° 11** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los quince (15) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso de que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el **Anexo N° 14**.

Las personas jurídicas resultantes de un proceso de reorganización societaria no pueden acreditar como experiencia del postor en la especialidad que le hubiesen transmitido como parte de dicha reorganización las personas jurídicas sancionadas con inhabilitación vigente o definitiva.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicio o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo N° 11** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

**Advertencia**

<sup>1</sup> El solo sello de cancelado en el comprobante de pago, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Es válido el sello colocado por el cliente del postor (sea utilizando el término "cancelado" o "pagado").

<sup>2</sup> Se entiende "privados" como aquellos que no son entidades contratantes.

*En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que ejecutan conjuntamente el objeto del contrato.*

## c. CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL

### C.1. EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE

#### Requisitos:

El personal clave deberá estar conformado por dos (02) especialistas, cada uno con una experiencia mínima de tres (03) años continuos o acumulados en la gestión, implementación y/o soporte de sistemas de telefonía IP y redes de comunicación, habiendo desempeñado roles como especialista, jefe, coordinador, responsable o técnico de soporte en proyectos vinculados al objeto de la convocatoria.

#### Acreditación:

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos 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.

Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento.

En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.

Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.

De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.

### C.2. CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE

#### C.2.1 Formación académica

#### Requisitos:

Dos (02) profesionales titulados en la especialidad de Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informatica o Ingeniería de computación o informática de Software o Ingeniería Electrónica o Ingeniería de Sistemas e Informática o Ingeniería de computación y de sistemas o Ingeniería de Sistemas de Información.

#### Acreditación:

Los profesionales Titulados serán verificado por los evaluadores en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link: <https://titulosinstitutos.minedu.gob.pe/>, según corresponda.

El postor debe señalar los nombres y apellidos, DNI y profesión del personal clave, así como el nombre de la universidad o institución educativa que expidió el grado o título profesional requerido.

En caso el profesional titulado no se encuentre inscrito en los referidos registros, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.

En caso se acredite estudios en el extranjero del personal clave, debe presentarse adicionalmente copia simple del documento de la revalidación o del reconocimiento ante SUNEDU, del grado académico o título profesional otorgados en el extranjero, según corresponda.

## **C.2.2 Capacitación del personal clave**

### Requisitos:

Cada profesional del personal clave deberá acreditar como mínimo cuarenta (40) horas lectivas de capacitación en implementación, configuración, administración y/o soporte técnico de soluciones de Telefonía Digital IP, centrales telefónicas IP o sistemas de comunicación basados en VoIP, realizadas en los últimos cinco (05) años previos a la fecha de presentación de ofertas.

### Acreditación:

Se acreditará con copia simple de constancias o certificados emitidos por el proveedor de capacitación, el fabricante de la solución o instituciones de formación.

<b>Advertencia</b>
<p><i>Al evaluar la incorporación de este requisito, la entidad contratante debe sustentar que el tipo de capacitación seleccionado se encuentre vinculado con las actividades que se van a desempeñar.</i></p> <p><i>Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas, según la normativa de la materia.</i></p>

## Anexo para la firma de contrato

### COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

El.....de.....del 2025, en la sede institucional de la Dirección de Sistemas de Información Social del Organismo de Focalización e Información – OFIS, ubicado en Jr. de la Unión N° 264, distrito de Cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, se suscribe el presente compromiso de Confidencialidad y de reserva de información obtenida por parte del **ORGANISMO DE FOCALIZACIÓN E INFORMACIÓN**, en adelante **OFIS**, hacia el..... debidamente representada por ....., en adelante **EL PROVEEDOR** y en base al Contrato N° .....que deriva del proceso.....

El contenido del acuerdo se define bajo los términos y condiciones siguientes:

#### **PRIMERA. - DEL OBJETO**

Se encuentra comprendido dentro del presente Acuerdo de Confidencialidad:

- La información que **OFIS** proporcione al **PROVEEDOR**, ya sea de forma oral, gráfica, escrita o en medio magnético, digital o en cualquier otro medio no señalado para la ejecución de la contratación y en conexión con la provisión de tales servicios, **EL OFIS** puede proporcionar al **PROVEEDOR** cierta información clasificada como **CONFIDENCIAL**.
- La información que resulte del servicio que brinde **PROVEEDOR** al **OFIS** siempre que así se encuentre establecido en el Contrato suscrito.
- La información, datos, registros, productos, estudios, equipos, estándares, procesos, procedimientos, políticas, guías, documentos, topología de red, números telefónicos, direcciones Internet Protocol ("IP"), asignaciones de puertos, licencias de software, configuraciones, comunicaciones electrónicas, prácticas de comercio y passwords (claves o credenciales) del **OFIS**.

#### **SEGUNDA. - DE LAS OBLIGACIONES**

1. **Es CONFIDENCIAL** a toda aquella información que es entregada al **PROVEEDOR** como parte de la ejecución del servicio.
2. **EL PROVEEDOR** es responsable de no revelar, suministrar o transferir la información del **OFIS** a otros entes, sean éstos personas naturales o jurídicas, bajo ninguna circunstancia.
3. **EL PROVEEDOR** deberá cumplir con advertir y hacer sus mejores esfuerzos para salvaguardar la confidencialidad y secreto de la información facilitada por **EL OFIS** a sus empleados y/o subcontratados, asociados y a cualquier persona que, por su relación con **EL PROVEEDOR**, deba tener acceso a dicha información para el correcto cumplimiento de las obligaciones de **EL PROVEEDOR** para con **EL OFIS**.
4. **EL PROVEEDOR** debe ejecutar la contratación cumpliendo con sus normas corporativas de confidencialidad de la información.
5. **EL OFIS** podrá efectuar revisiones para verificar el cumplimiento del presente acuerdo.

#### **TERCERA. - DE LA INAPLICACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD**

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente Acuerdo la obligación de confidencialidad no se aplicará en los siguientes casos:

- a. Cuando la información se encontrará en el dominio público en el momento de su suministro a **EL PROVEEDOR** o, una vez suministrada la información, ésta acceda al dominio público sin infracción de ninguna de las **CLÁUSULAS** del presente Acuerdo.
- b. Cuando la información ya estuviera en el conocimiento de **EL PROVEEDOR** con anterioridad a la firma del presente Acuerdo y que no exista obligación de guardar confidencialidad.

- c. Cuando la legislación vigente o un mandato judicial exija su divulgación. En ese caso, **EL PROVEEDOR** notificará a **EL OFIS** tal eventualidad y hará todo lo posible por garantizar que se dé un tratamiento **CONFIDENCIAL** a la información entregada.

**CUARTA. - DE LA PENALIDAD**

En caso de que la información sea revelada, y/o divulgada, y/o utilizada por **EL PROVEEDOR** o las personas mencionadas en el **numeral 3. de la CLAUSULA SEGUNDA** por incumplimiento del presente Acuerdo, ya sea de forma dolosa o por mera negligencia, podrá generar la imposición de penalidades, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que puedan corresponder.

**QUINTA. - DE LA RESTITUCIÓN DE INFORMACIÓN**

Las partes se obligan a devolver cualquier documentación, antecedentes facilitados en cualquier tipo de soporte y, en su caso, las copias obtenidas de los mismos, que constituyan información amparada por el deber de confidencialidad objeto del presente Acuerdo en el supuesto de que cese la relación entre las partes por cualquier motivo.

**SEXTA. - DE LA VIGENCIA**

El presente compromiso entrará en vigencia al momento de su firma por parte del **PROVEEDOR** por un plazo no menor de tres (03) años posterior a la ejecución de la contratación.

Siendo, el día .....de .....del 2025 **EL PROVEEDOR** suscribe el presente compromiso de Confidencialidad en señal de conformidad, por estar considerado en las bases integradas del proceso de Selección .....