

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DEL CENTRO DE CONSULTAS DEL OSCE

**1. AREA USUARIA:**

Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones

**2. AREA SOLICITANTE**

Unidad de Atención al Usuario de la Oficina de Comunicaciones.

**3. FINALIDAD PÚBLICA:**

La contratación del servicio tiene como finalidad mantener el Sistema de Gestión Integral para el Centro de Consultas del OSCE, garantizando un servicio óptimo de Atención al Usuario en relación a los distintos tipos de consultas que se absuelven a través del Centro de Consultas del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE.

**4. OBJETO:**

El objetivo del servicio consiste en garantizar la continuidad operativa y el correcto funcionamiento del sistema, mediante la provisión de asistencia técnica y resolución de incidencias; permitiendo asegurar la atención y asistencia sin interrupciones del Centro de Consultas (Call Center)

**5. ACTIVIDAD DEL POI:**

Aseguramiento de la Disponibilidad de los Servicios de Tecnologías de la Información.

**6. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:**

ITEM	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN
1	01	Unidad	Soporte y mantenimiento del Software del Sistema de Gestión de Centro de Consultas (Call Center) Corporativo del OSCE.

**A. GENERALIDADES**

- A.1.** El OSCE cuenta con 02 sedes en Lima, la Sede Central y la Sede El Regidor, ambas ubicadas en el distrito de Jesús María – Lima, los servicios físicamente se encuentran instalados en la Sede Central (Av. Gregorio Escobedo cdra. 7 s/n, tercer piso, zona comercial del Conjunto Residencial San Felipe - Jesús María - Lima 11/ Perú).
- A.2.** El OSCE cuenta con un Sistema de Gestión de Llamadas de Centro de Consultas, CCVOX, el Centro de Consultas cuenta con una línea PRI de 30 canales migrada a SIP TRUNK, con número de cabecera 614-3636, por medio del cual ingresan las llamadas al IVR del sistema de Gestión de Llamadas actual, para la atención de las consultas de los usuarios/administrados con las siguientes opciones: RNP, SEACE, Consultas Legales, y Otras Consultas y se derivan a los distintos agentes para su atención.
- A.3.** El OSCE requiere un servicio de soporte y mantenimiento del software del sistema de gestión de Centro de Consultas (Call Center) Corporativo A TODO COSTO. El contratista es responsable de garantizar el funcionamiento óptimo del software, asegurando así la operatividad del servicio a satisfacción del OSCE.

## **B. CARACTERÍSTICAS Y/O CONDICIONES DEL SERVICIO:**

- B.1** El alcance del servicio requerido consiste en tener un servicio de soporte y mantenimiento para el software del sistema de gestión de Centro de Consultas (Call Center) Corporativo. La provisión del servicio deberá asegurar una operación altamente confiable y eficiente del sistema.
- B.2** Asegurar la continuidad de la operatividad del Software del Sistema de Call Center CCVOX, Sistema de IVRVOX y el Módulo de Encuesta.
- B.3** Garantizar la gestión preventiva, atención de solicitudes de servicio, análisis y resolución de incidentes, identificación de incidencias recurrentes o problemas, generación de tickets sobre las actividades realizadas, obtención de la conformidad del cliente por el servicio prestado.
- B.4** Las atenciones correctivas deberán ser ilimitadas y las preventivas (mantenimientos) a razón de una (01) vez, cada doce (12) meses durante el periodo del servicio previa coordinación con el personal que asigne la UAST para estas actividades. Ambas atenciones no deberán generar costos adicionales para el OSCE. La revisión preventiva incluirá la **revisión de espacio de disco duro y movimiento de grabaciones, revisión de log del sistema y mantenimiento de base de datos.**
- B.5** El OSCE, brindará las facilidades de acceso al personal, ya sea presencial o remoto cuando sea necesario realizar soporte y/o mantenimiento a los sistemas.

## **C. ATENCIÓN DE LLAMADAS ANTE AVERÍAS / INCIDENTES**

- C.1** Toda actividad o provisión de bienes que tenga que ejecutar el contratista para subsanar la avería serán sin costo alguno para el OSCE, salvo el caso en que la avería sea imputable al OSCE.
- C.2** OSCE podrá efectuar llamadas de servicio de lunes a domingo, incluyendo feriados, desde las 00:00 hasta las 24:00 horas. El contratista deberá indicar los números telefónicos y correos electrónicos para comunicar la avería, información que deberá consignarse al inicio del servicio
- C.3** Se entenderá por falla a una interrupción parcial o total del servicio, así como a un decremento en la calidad del mismo.
- C.4** Tiempo de solución de la avería (interrupción total o parcial, así como a una pérdida de la calidad del servicio) deberá ser de 4 horas como máximo, contados desde que es reportada la incidencia por la UAST-OTI, por el canal de comunicación que se establezca en la ejecución del servicio.
- C.5** El cierre del requerimiento, debe realizarse de manera coordinada entre el personal de El proveedor y el personal que la UAST-OTI, designe para tal efecto.
- C.6** El proveedor es responsable de contar con todos los equipos y medios para la correcta ejecución del servicio, sin que esto implique costos adicionales para el OSCE.
- C.7** El servicio de soporte:
  - Resolución de incidentes: Se considera las situaciones que afecten la correcta operatividad del sistema y le originen un comportamiento anómalo. Los incidentes pueden ser leves, medios, graves o críticos. Prioridad: Baja, Media, Alta y Crítica
  - Configuración del sistema: Se consideran todas las configuraciones requeridas para la correcta operatividad del sistema, creación de agentes, configuración de parámetros, de anexos, de enrutamiento, y actividades similares. Prioridad: Baja
  - Respuesta a consultas: Se consideran todas las consultas sobre la operatividad del sistema, obtención de reportes, uso del sistema, etc. Solo se registrarán si su atención requiere un análisis para su atención. Prioridad: Baja
  - Soporte preventivo. Revisión programada del sistema con la finalidad de prevenir fallos en el sistema

**C.8** Se considerará:

- Incidente leve:  
El sistema funciona y presenta comportamientos que no son apropiados, pero que no impactan en la operatividad del sistema. Prioridad: Baja
  - Imposibilidad de descargar Grabaciones
  - Imposibilidad de logueo de alguna posición.
  - Canal pegado.
  - Reportes incorrectos
- Incidente medio:  
El sistema funciona y presenta comportamiento que no son apropiados y que impactan parcialmente en la operatividad del sistema. Prioridad: Media
  - Demora en visualización de información de llamada en Agente (CTI)
  - Degradación de calidad de audio en varias posiciones con tráfico VOIP
- Incidente grave:  
El sistema presenta problemas que afectan el funcionamiento gravemente. Prioridad: Alta
  - Ataques de seguridad
  - Problemas con las líneas (PRI/VOIP)
  - Problemas con la red y equipos del cliente.
  - Sistema no levanta
  - Saturación constante del servidor por más de 30 minutos
- Incidente crítico:  
El sistema deja de funcionar por problemas con el Servidor. Prioridad: Critica.
  - Servidor dañado deja de funcionar.

Tipo de Incidente	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución
Nivel "ALTO" o "CRITICA"	30 minutos de reportado el incidente	4 horas de reportado el incidente
Nivel "MEDIO"	30 minutos de reportado el incidente	8 horas de reportado el incidente
Nivel "BAJO"	30 minutos de reportado el incidente	24 horas de reportado el incidente

**D. SOPORTE TÉCNICO**

- D.1.** El contratista deberá brindar un servicio de soporte técnico permanente 24x7 hasta el último día de contratación, relacionado con problemas establecidos en la sección C.

**7. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL:**

No aplica

**8. REQUISITOS DEL POSTOR:**

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 10,000.00 (Diez 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 contratado.

## 9. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO:

### 9.1. Lugar:

El software se encuentra instalado en los equipos del OSCE ubicados en las instalaciones del OSCE ubicada en la Av. Gregorio Escobedo 7 S/N Jesús María, Lima Sede Principal del OSCE; siendo que el servicio se ejecutará de marea remota, pudiendo ser atendida por el Contratista de manera presencial al sólo requerimiento de la UAST, previa coordinación para su ingreso respectivo.

### 9.2. Plazo:

El plazo de ejecución del servicio, será de veinticuatro (24) meses, los cuales se computarán a partir del 15 de diciembre de 2024, culminando el 14 de diciembre de 2026.

## 10. INICIO DEL SERVICIO Y ENTREGABLES MENSUALES

**10.1. Inicio del Servicio:** El inicio del servicio se dará a partir del 15 de diciembre de 2024; para lo cual se suscribirá el Acta de Inicio de servicio, donde constará el plazo y éste documento formará parte del 1er entregable.

### 10.2. Entregables del periodo de suministro del servicio

- **Reportes Mensuales del Servicio:** El contratista deberá presentar de forma mensual el reporte de los tickets generados por los usuarios, de no haber tickets en el mes, se indicará que no hubo atención. En el caso del 1er Reporte mensual adicionalmente se presentará el Acta de Inicio donde consta que el mismo inicia el 15 de diciembre de 2024.

Este documento deberá ser presentado en Mesa de Partes Digital del OSCE (<https://apps.osce.gob.pe/mesa-partes-digital/>), dirigido a la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones, en un plazo máximo de cinco (05) días calendarios a partir del día siguiente de finalizado el período mensual del servicio.

## 11. CONFORMIDAD:

La conformidad del servicio será emitida por la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones de forma mensual en base al **Reporte Mensual** presentado por el contratista en un plazo máximo de siete (07) días calendario de recibido el reporte.

## 12. FORMA DE PAGO:

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en veinticuatro (24) pagos mensuales en partes iguales, previa presentación del Reporte mensual presentado por el Contratista y previa emisión de la conformidad por parte de la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

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

- Informe del funcionario responsable de la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.

El comprobante de pago se debe presentar conjuntamente con su reporte mensual vía Mesa de Partes Digital del OSCE (<https://apps.osce.gob.pe/mesa-partes-digital/>) con atención a la Oficina de Administración y/o de acuerdo a las disposiciones complementarias que el OSCE disponga en su oportunidad.

Para mayor información sobre el uso y alcance de la Mesa de Partes Digital del OSCE, se puede consultar la Guía disponible en el siguiente enlace: (<https://bit.ly/2G8XITh>).

### 13. ADELANTOS:

No aplica

### 14. PENALIDADES APLICABLES:

#### 14.1. PENALIDADES POR MORA:

De acuerdo al artículo N° 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

#### 14.2. OTRAS PENALIDADES:

De acuerdo a la Ley y Reglamento de Contrataciones del Estado.

N°	Condición	Penalidad	Procedimiento de Verificación
1	No cumplir con presentar el <b>Reporte mensual</b> a los cinco (05) días calendario de haber culminado el periodo	0.5% de la UIT vigente por cada día de atraso	Informe del área usuaria
2	No cumplir con el <b>tiempo de respuesta</b> para dar asistencia y soporte técnico cuya modalidad es de 24x7	0.2% de la UIT vigente por cada hora de retraso	Informe del área usuaria
3	No cumplir con el <b>tiempo de solución</b> para dar asistencia y soporte técnico cuya modalidad es de 24x7	0.5% de la UIT vigente por cada hora de retraso	Informe del área usuaria

#### NOTA:

La entidad notificará al contratista, cuando corresponda, la aplicación de las penalidades mediante una comunicación formal (carta), antes de su aplicación, penalidades que serán deducidas de los pagos a cuenta, del pago final; o si fuera necesario, se cobrará del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento, de corresponder.

### 15. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

- El contratista 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.
- De igual manera se compromete a cumplir con: la Política Integrada de la Gestión de la Calidad ISO 9001, Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001 y Gestión Antisoborno ISO 37001 del OSCE, las Políticas de Seguridad de la Información del OSCE, y demás normas y Leyes correspondientes a seguridad de la información, vigentes.
- En caso que incumpliera con cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente acuerdo, el OSCE está autorizado a iniciar todas las acciones judiciales o extrajudiciales

### 16. DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN

En atención al numeral 8.1 referido a Disposiciones Complementarias de la Directiva N° 004- 2022-OSCE/SGE – “Directiva para la atención de denuncias por presuntos actos de corrupción, otorgamiento de medidas de protección al denunciante y gestión de las denuncias de mala fe” se anexa el material de orientación para denunciar actos de corrupción.

**MATERIAL DE ORIENTACIÓN PARA DENUNCIAR ACTOS DE CORRUPCIÓN EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN (ANEXO N° 4 DE LA DIRECTIVA N° 004-2022- OSCE/SGE)**

En el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado promovemos la ética e integridad de la función pública, por lo que, si conoces de algún acto de corrupción ejercido por un/a servidor/a del OSCE, comunícanos tu denuncia ingresando de manera virtual a la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano (<https://denuncias.servicios.gob.pe/>).

Ejemplos:

1. Adecuación o manipulación de las especificaciones técnicas, expediente técnico o términos de referencia para favorecer a un proveedor específico.
2. Generación de falsas necesidades con la finalidad de contratar obras, bienes o servicios.
3. Otorgamiento de la buena pro obviando deliberadamente el procedimiento requerido conforme a ley.
4. Permisividad indebida frente a la presentación de documentación incompleta de parte del ganador de la buena pro.
5. Otorgamiento de la buena pro a postores de quienes se sabe han presentado documentación falsa o no vigente.
6. Otorgamiento de la buena pro de (o ejercicio de influencia para el mismo fin) a empresas ligadas a exfuncionarios, de quienes se sabe están incurso en algunos de los impedimentos para contratar con el Estado que prevé la ley.
7. Admisibilidad de postor (o ejercicio de influencia para el mismo fin) ligado a una misma empresa, grupo empresarial, familia o allegado/a, de quien está incurso en alguno de los impedimentos para contratar con el Estado que prevé la ley.
8. Pago indebido por obras, bienes o servicios no entregados o no prestados en su totalidad.
9. Sobrevaloración deliberada de obras, bienes o servicios y su consecuente pago en exceso a los proveedores que las entregan o brindan.
10. Negligencia en el manejo y/o mantenimiento de equipos y/o tecnología que impliquen la afectación de los servicios que brinda la institución.

¿Conoces de alguno de estos actos de corrupción, o de otros que pueden haberse cometido?, COMUNÍCANOS.

Notas:

- (1) La denuncia puede ser anónima.
- (2) Si el denunciante decide identificarse, se garantiza la reserva de su identidad y/o de los testigos que quieran corroborar la denuncia, y puede otorgar una garantía institucional de no perjudicar su posición en la relación contractual establecida con la Entidad o su posición como postor en el proceso de contratación en el que participa o en los que participe en el futuro.
- (3) Es importante documentar la denuncia, pero si no es posible, se recomienda proporcionar información valiosa acerca de donde obtenerla o prestar colaboración con la entidad para dicho fin.
- (4) La interposición de una denuncia no constituye impedimento para gestionar por otras vías que la ley prevé para cuestionar decisiones de la administración o sus agentes (OSCE, Contraloría General de la República, Ministerio Público, etc.).
- (5) La interposición de una denuncia no servirá en ningún caso para paralizar un proceso de contratación del Estado.

## 17. PROPIEDAD INTELECTUAL

La información y material producido bajo los términos de este servicio, tales como escritos, medios magnéticos, digitales, y demás documentación generados por el servicio, pasará a

propiedad del OSCE. El/La 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.

## 18. VICIOS OCULTOS

Según lo establecido en el artículo 40 de la Ley de Contrataciones del Estado, el plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

## 19. CLÁUSULA ANTISOBORNO:

El contratista declara conocer los compromisos antisoborno del OSCE, el cual se establece en su Política del Sistema Integrado de Gestión y se encuentra disponible en el portal web del OSCE (<https://www.gob.pe/institucion/osce/campa%C3%B1as/1861-politica-del-sistema-integrado-de-gestion-del-osce> ).

*El contratista declara no haber, directa o indirectamente, ofrecido, negociado o efectuado pago o, en general, entregado beneficio o incentivo ilegal en relación al servicio a prestarse o bien a proporcionarse. En línea con ello, se compromete a actuar en todo momento con integridad, a abstenerse de ofrecer, dar o prometer, regalo u objeto alguno a cambio de cualquier beneficio, percibido de manera directa o indirecta; a cualquier miembro del Consejo Directivo, funcionarios públicos, empleados de confianza, servidores públicos; así como a terceros que tengan participación directa o indirecta en la determinación de las características técnicas y/o valor referencial o valor estimado, elaboración de documentos del procedimiento de selección, calificación y evaluación de ofertas, y la conformidad de los contratos derivados de dicho procedimiento.*

El contratista se compromete a denunciar, en base de una creencia razonable o de buena fe cualquier intento de soborno, supuesto o real, que tuviera conocimiento a través del canal de denuncias de soborno correspondiente.

## 20. CLÁUSULA DE CUMPLIMIENTO (LEY DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DEL CONFLICTO DE INTERESES EN EL ACCESO Y SALIDA DE PERSONAL DEL SERVICIO PÚBLICO, LEY N° 31564)

Son causales de resolución de contrato la presentación con 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.

## 21. ANEXOS:

No aplica.

---

Vº Bº Y SELLO  
JEFE DEL ÁREA USUARIA