



*Generando Energía con Responsabilidad Social*

## **TÉRMINOS DE REFERENCIA SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PLATAFORMA VOIP Y TELEFONÍA IP TEAMS**

<b>Área Usuaria o técnica estratégica</b>	<b>o área</b>	División de Tecnologías de Información y Comunicaciones
<b>Objetivo/Meta vinculado</b>	<b>del POI</b>	OEI 7. Gestionar la Modernización de la Empresa / Servicios Especializados TIC
<b>Requerimiento incluido en CMN</b>	<b>SI</b>	

### **I. FINALIDAD PÚBLICA**

Asegurar la continuidad operativa, calidad y seguridad de las comunicaciones internas y externas de la entidad mediante la asistencia técnica especializada en la plataforma VOIP – Telefonía IP, garantizando su óptimo funcionamiento, actualización y resolución oportuna de incidencias. Con esta contratación se busca mejorar la eficiencia en la gestión de las telecomunicaciones institucionales, optimizar el uso de recursos tecnológicos, reducir interrupciones en la atención a los ciudadanos y fortalecer la infraestructura de comunicación corporativa.

La prestación se enmarca en las actividades del Plan Operativo Institucional (POI) orientadas a la modernización tecnológica y en las acciones del Plan Estratégico Institucional (PEI) dirigidas a incrementar la eficacia administrativa, promover la transformación digital y asegurar la continuidad de los servicios públicos de manera oportuna y confiable.

### **II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN**

Brindar soporte técnico especializado, mantenimiento preventivo y correctivo, así como optimización de la plataforma VOIP – Telefonía IP de la entidad, con el fin de garantizar su operación continua, segura y eficiente. La contratación busca asegurar la disponibilidad y calidad del servicio de comunicaciones institucionales, minimizar interrupciones, atender oportunamente incidencias y contribuir a la mejora de los procesos administrativos y de atención al ciudadano mediante una infraestructura de telecomunicaciones confiable y actualizada.

### **III. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO**

La presente contratación tiene por objeto la contratación de un servicio de asistencia técnica especializada para la plataforma VOIP – Telefonía IP de la entidad, que incluya la atención de incidencias, mantenimiento preventivo y correctivo, monitoreo del rendimiento, optimización de la configuración y actualización de componentes de software y hardware asociados.



Generando Energía con Responsabilidad Social

#### **IV. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR**

##### **4.1 Descripción del servicio a contratar**

<b>Ítem</b>	<b>Descripción del servicio</b>
01	Servicio de asistencia técnica Plataforma VOIP y telefonía IP Teams

##### **4.2 Actividades**

###### **Entregable 01 – Primer Informe:**

- Levantar información detallada por sede y departamento del uso y/o necesidades para implementación de teléfonos adicionales.
- Clasificar el tipo de teléfono y su estado operativo (IP, analógico, inalámbrico, etc.).
- Evaluar la capacidad actual de la red y la compatibilidad con nuevas tecnologías VOIP y radiocomunicación.
- Proponer mejoras técnicas y de equipamiento que optimicen la operación y la calidad de las comunicaciones.

###### **Entregable 02 – Segundo Informe:**

- Documentar el inventario en un formato estandarizado para control y gestión.
- Configurar y reprogramar dispositivos de telefonía IP según los requerimientos de la entidad.
- Ejecutar mantenimiento preventivo y correctivo en equipos y sistemas asociados.
- Actualizar firmware y software de los dispositivos para garantizar su seguridad y estabilidad.
- Configurar telefonía Microsoft Teams en teléfonos con la tecnología disponible (35 teléfonos).
- Realizar el diagrama de Red de los equipos telefónicos de la organización.
- Fortalecer la seguridad de la infraestructura de telecomunicaciones de la organización, realizando el cambio de contraseñas predeterminadas o antiguas en los equipos de telefonía analógica y digital, conforme a las normas y buenas prácticas de ciberseguridad.
- Diagramación de red de Telefonía de EGASA.

###### **Entregable 03 – Tercer Informe:**

- Inventario de equipamiento de comunicación radial de la marca Hytera de EGASA incluye equipos móviles, portátiles, estaciones base, operativas y/o inoperativas.
- El contratista deberá realizar un levantamiento detallado y actualizado del parque de equipos de radiocomunicación de la empresa, considerando:
  - **Equipos móviles** instalados en vehículos.
  - **Equipos portátiles** (handhelds) en uso por personal operativo.
  - **Estaciones base** fijas en puntos estratégicos.



Generando Energía con Responsabilidad Social

- **Equipos operativos e inoperativos**, consignando estado, antigüedad, número de serie, modelo y ubicación.

#### 4.3 Lugar y plazo de prestación del servicio

##### 4.3.1 Lugar

El servicio presencial será prestado en las instalaciones administrativas de EGASA ubicadas en Pasaje Ripacha 101, Distrito, Provincia y Departamento de Arequipa, y de manera excepcional en las instalaciones de la Central térmica de Pisco y Central Térmica de Mollendo.

En caso esto ocurra, EGASA correrá con los costos de pasajes aéreos y/o terrestres; así como los costos de traslado y viáticos (alojamiento y comida) por el período de la visita de campo. Teniendo en consideración lo indicado en el punto 6.9. Requisitos generales en Seguridad y Salud en el Trabajo.

##### 4.3.2 Plazo

El plazo de ejecución del presente servicio es hasta el 31 de diciembre del 2025.

Se requiere la aprobación de la Autorización de Ingreso emitida por el Departamento de seguridad y Salud en el Trabajo; el plazo para presentar dicha documentación es de hasta 05 días calendario, contabilizados al día siguiente de la notificación del pedido de compra y/o firma de contrato.

### V. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA

#### 5.1 Personal

##### A. Personal clave

##### i. Actividades

El personal propuesto será responsable de ejecutar las siguientes actividades:

- Diagnóstico e Inventario de equipos de Comunicaciones.
- Mantenimiento a equipos de telefonía VoIP.
- Despliegue de solución Teams Phone en equipos que se encuentren disponibles para la implementación.
- Configuraciones de Seguridad.
- Elaboración de documentación a través de Informes.



*Generando Energía con Responsabilidad Social*

## **VI. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

### **6.1 Otras obligaciones**

#### **6.1.1 Otras obligaciones del contratista**

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, sea directamente o a través de su personal, debiendo responder por el servicio brindado.

#### **6.1.2 Otras obligaciones de la Entidad**

- EGASA debe brindar los recursos solicitados por el proveedor del servicio de manera oportuna, de tal forma que no genere retrasos ni incumplimientos.
- EGASA nombrará un encargado del servicio que interactuará con el contratista.
- Cuando el servicio y/o las actividades se realicen en la ciudad de Arequipa, el desplazamiento correrá por cuenta del proveedor del Servicio.
- En caso de que el servicio se requiera afuera de la ciudad de Arequipa (Mollendo, Pisco, Charcani I, Charcani II, Charcani III, Charcani IV, Charcani V, Charcani VI) EGASA asumirá los costos de traslado y viáticos (alojamiento y comida) por el período de la visita de campo. Teniendo en consideración lo indicado en el punto 6.9. Requisitos generales en Seguridad y Salud en el Trabajo.

### **6.2 Adelantos**

No aplica.

### **6.3 Confidencialidad**

EL CONTRATISTA se compromete a no revelar, comentar, suministrar o transferir de cualquier forma a terceros, cualquier información que hubiese recibido directa o indirectamente de Empresa de Generación Eléctrica de Arequipa S.A- EGASA, o que hubiese sido generada como parte del servicio. El incumplimiento de esta obligación será causal de resolución del contrato respectivo, y de ser el caso, Empresa de Generación Eléctrica de Arequipa S.A - EGASA, se reserva el derecho de interponer las acciones legales que correspondan, en caso de que el locador incumpla esta condición, aún después de ejecutado el servicio.

### **6.4 Conformidad de la prestación**

La conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. La conformidad es otorgada por la División de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el plazo máximo de siete (7) días computados desde el día siguiente de producida la recepción de cada entregable.



## 6.5 Forma de pago

El pago se realizará en pagos parciales, previa presentación de los entregables correspondientes a cada etapa, con la aprobación de la División de Tecnología de Información y Comunicaciones según el siguiente cuadro:

Entregable	Porcentaje de Pago
Entregable 01 a los 25 días de notificado el Pedido de Compra	33%
Entregable 02 a los 60 días de notificado el Pedido de Compra	33%
Entregable 03 hasta el 31 de diciembre 2025.	34%

La entidad contratante paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los (10) diez días hábiles siguientes de otorgada la conformidad por parte del área usuaria, la cual será emitida por la División de Tecnologías de Información y Comunicaciones, y luego de la correcta presentación del expediente de pago a la entidad mediante la dirección [mesapartes@egasa.com.pe](mailto:mesapartes@egasa.com.pe); expediente que estará conformado por los siguientes documentos:

- Comprobante de pago y su archivo XML.
- Pedido de compra emitido por EGASA.
- Hoja de entrada de servicios emitida por el área usuaria.
- Acta de conformidad (cuando se culmine el servicio)
- Entregable.

EGASA efectuará los pagos del servicio, acorde a la tabla anterior, para lo cual el contratista de preferencia presentará su factura electrónica a [mesapartes@egasa.com.pe](mailto:mesapartes@egasa.com.pe); dichos montos no deberán exceder por ningún motivo el monto del contrato.

## 6.6 Modalidad de Pago

La presente contratación se rige por la modalidad de suma alzada, de conformidad con el artículo 130 del reglamento, de conformidad con el artículo 130 del Reglamento.

## 6.7 Penalidades

### 6.7.1 Penalidades por mora

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

### 6.7.2 Otras Penalidades

Adicionalmente a la penalidad por mora, se aplicarán las siguientes penalidades:

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento de verificación
1	Retraso en presentación de documentación de seguridad (mayor a 05 días calendario).	2% UIT por día de atraso	Según informe de la División Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

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

### 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 144 de su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD CONTRATANTE.

### 6.9 Requisitos de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente

El contratista deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo – SCTR (Salud y Pensión).
- Examen Médico Ocupacional (según los perfiles de EGASA)
- Formato 4 - Matriz IPERC
- Formato 10 - Registro de entrega de EPPs (en caso se requiera según la matriz IPERC presentada)
- Formato 14 – Autorización de Ingreso

Los formatos se encuentran disponibles en el siguiente link:

<https://www.gob.pe/institucion/egasa/informes-publicaciones/3870648-requisitos-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>

Estos requisitos deben ser presentados a través de mesa de partes al Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo; y Departamento de Gestión Ambiental para la obtención de la autorización de ingreso a las instalaciones.”es.

## 6.10 Cláusula anticorrupción y antisoborno.

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

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

Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación<sup>1</sup> 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 CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA 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 contrato<sup>2</sup>. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco<sup>3</sup>. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar<sup>4</sup>.

## 6.11 Resolución de contrato.

<sup>1</sup> Artículo 9 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

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

<sup>3</sup> Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas

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



*Generando Energía con Responsabilidad Social*

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

Por mutuo disenso según lo dispuesto en el Art. 1313° del Código Civil.

#### **6.12 Gestión de riesgos.**

No aplica.

#### **6.13 Otros aspectos**

El presente requerimiento no se encuentra definido en:

- i) Una ficha homologada incluida en el Listado de Requerimientos Homologados,
- ii) Una ficha técnica de Listado de Bienes y Servicios Comunes y
- iii) Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco.

Fecha: 16/09/2025

### **VII. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN**

#### **7.1 Formación académica.**

Requisitos:

Como mínimo Bachiller en ingeniería informática y/o sistemas y/o electrónica del personal clave requerido.

Acreditación:

Deberá presentar su título profesional y/o grado de bachiller el cual será 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.

En caso 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

#### **7.2 Capacitación del personal clave**

Requisitos:

Contar con certificación de Windows Server con un mínimo de 50 horas académicas y/o lectivas.



*Generando Energía con Responsabilidad Social*

Contar con certificación Cisco CCNA con un mínimo de 10 horas académicas y/o lectivas.

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de constancias y/o certificados u otros documentos, según corresponda.

### **7.3 Otros documentos adicionales al postor clave**

Requisitos:

Contar con certificación de soluciones de Comunicaciones Unificadas (UC) de Telefonía IP

Contar con certificación de Centrales de Telefonía VoIP.

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de constancias y/o certificados u otros documentos, según corresponda.

### **7.4 Experiencia del Personal Clave**

Requisitos:

El postor debe acreditar al menos (01) servicio relacionado en configuración de telefonía IP y/o configuración de centrales Telefónicas IP u otros servicios similares al objeto de la contratación.

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con: copias simples (i) contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia en servicios iguales o similares a los solicitados.