

Contratación del Servicio de Telefonía Fija, Troncal SIP

TERMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación de un servicio de telefonía fija troncal SIP para SEDAPAR SA

2. FINALIDAD PÚBLICA

La presente contratación tiene como finalidad garantizar la continuidad, eficiencia y modernización de los servicios de comunicación interna y externa de SEDAPAR S.A., mediante la adquisición de un servicio de telefonía fija troncal SIP. Este servicio permitirá optimizar la gestión operativa, administrativa y de atención al cliente, asegurando canales de comunicación confiables y de alta disponibilidad para el cumplimiento de las funciones institucionales.

3. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar un servicio de telefonía fija troncal SIP para SEDAPAR S.A., que garantice alta disponibilidad, continuidad operativa y calidad en la transmisión de voz, mediante infraestructura robusta, escalable y segura, permitiendo la integración con los sistemas internos de comunicación y la optimización de los procesos administrativos y de atención al usuario.

4. ACTIVIDAD DEL POI

AOI50012900004 - GESTION DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE GOBIERNO DIGITAL IMPLEMENTADO

5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS (BIENES) O TERMINOS DE REFERENCIA (SERVICIOS)

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

a) DURACIÓN DE LOS SERVICIOS

El plazo de contratación de los servicios será de 12 meses, duración que se cuenta a partir de la puesta en operación de los servicios.

b) PLAZO DE INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS

El plazo para la instalación de los servicios convocados no podrá ser superior a 10 días calendario, el mismo que se toma en cuenta a partir del día siguiente de firmado el contrato.

La instalación se realizará en 02 (dos) sedes de SEDAPAR SA:

- Sede Central de SEDAPAR SA (Arequipa, Arequipa, Arequipa), ubicado en la Av. Virgen del Pilar 1701. (PRINCIPAL)

- Sede de Operaciones y Mantenimiento de SEDAPAR SA (Arequipa, Arequipa, Miraflores), ubicado en la calle Unión 413. (CONTINGENCIA)

c) CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO

- El servicio requerido será provisto a través de la línea principal y una (1) de contingencia.

- El servicio de Telefonía Fija por medio de SIP TRUNK deberá ser de 60 Canales concurrentes.

- El proveedor deberá de realizar la portabilidad de la numeración que actualmente tiene SEDAPAR un aproximado de 200 DIDs 054 606200 al 054 606399.

- En caso sea necesario aplicar la portabilidad numérica a fin de mantener la misma numeración telefónica, SEDAPAR S.A. entregará la documentación correspondiente en su oportunidad a través de una comunicación escrita al contratista a fin de que realice dicho procedimiento, adjuntando la documentación necesaria para dicho efecto. Mientras dure la portabilidad se mantendrá activo el actual proveedor, para evitar problemas relatados con la portabilidad.

- Medio de acceso a la red en la última milla a través de un enlace terrestre en fibra óptica dedicada. La derivación de la fibra puede ser aérea, canalizada o mixta.

- Cuando se active la línea de contingencia se debe mantener la misma numeración entrante asignada a la línea principal, igualmente la misma numeración de cabecera de hunting y el mismo rango de numeración DID.

- La solución propuesta debe garantizar que, tanto la activación de la línea de contingencia y el retorno al esquema principal deberán efectuarse de manera automática, sin necesidad de que el personal de SEDAPAR S.A. tenga que realizar alguna configuración.

- El enlace de contingencia deberá estar en la capacidad de soportar la misma cantidad de llamadas entrantes y salientes del canal principal en el caso de caída del servicio principal y para ello el contratista deberá ver la mejor manera de operar, ya sea activo-activo o activo-pasivo.

- El contratista deberá brindar directamente el servicio de telefonía a través de su propia infraestructura, no se podrá subcontratar a una empresa tercera para brindar dicho servicio.

- Deberá estar en la capacidad de soportar 60 llamadas telefónicas en simultaneo. En caso exista un desborde de capacidad se deberá utilizar en forma automática la línea de contingencia.
- El contratista deberá de proveer dos enlaces de fibra óptica Dedicada para el transporte del SIP TRUNK, no se admitirá tecnologías GPON ni FTTH, uno de estos enlaces será el principal y el segundo será de contingencia en caso de que el primero se encuentre fuera de servicio.
- La instalación de los enlaces de fibra se realizará en las siguientes ubicaciones:
 - Sede Central de SEDAPAR SA (Arequipa, Arequipa, Arequipa), ubicado en la Av. Virgen del Pilar 1701. (PRINCIPAL)
 - Sede de Operaciones y Mantenimiento de SEDAPAR SA (Arequipa, Arequipa, Miraflores), ubicado en la calle Unión 413. (CONTIGENCIA)
- El tipo de conexión será SIP TRUNK, tanto para la línea principal como la de contingencia. De ser necesario para la puesta en funcionamiento del servicio solicitado, el contratista deberá considerar dentro de su propuesta equipos SBC – Session Border Controller, para asegurar la seguridad y conectividad de las comunicaciones con la central telefónica que tiene SEDAPAR S.A., que es Asterisk v13 Certificada. La instalación y configuración del SIP TRUNK, así como las actualizaciones y licencias que requiera la central telefónica IP será responsabilidad de la Entidad.
- Dichos equipos deberán estar en la capacidad de poder soportar todo el tráfico solicitado.
- Todo equipamiento que el contratista coloque en las instalaciones de SEDAPAR S.A., como parte del servicio solicitado, ingresará bajo la modalidad de comodato.
- Dichos equipos deberán cumplir lo siguiente:
 - Los equipos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio deberán ser nuevos y de primer uso.
 - El soporte y garantía estarán a cargo del contratista, la misma estará vigente durante la prestación del servicio.
 - Deberán soportar y tener las habilitaciones correspondientes para operar con los protocolos IPv4 e IPv6.
 - SEDAPAR S.A. proveerá espacio en los racks de comunicaciones e instalaciones eléctricas necesarias.

- Los equipos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio deberán ser nuevos y de primer uso y tener soporte vigente del fabricante, en caso de cualquier problema deberán de ser reemplazados en un periodo no mayor de 06 horas.
- El servicio deberá de incluir una bolsa anual todo destino de 140 000 minutos todo destino fijo y móvil nacional (no incluye ni rural ni internacional) los cuales serán tarifados al segundo y facturados al minuto.
- El contratista deberá tener presente la totalidad de las prestaciones requeridas para su adecuada implementación y operatividad de tal manera que no se generen costos adicionales a SEDAPAR S.A. El contratista asumirá todos los gastos de instalación y puesta en funcionamiento para el servicio.
- La facturación detallada es necesaria que se entregue por parte del Proveedor para poder contrastar la información con la central telefónica, debe ser enviado por medio digital en formato CSV o Excel.
- Se debe garantizar una comunicación de buena calidad de acuerdo con la normatividad sobre la calidad del servicio emitida por OSIPTEL.
- Los enlaces de la SIP TRUNK (principal y contingencia) deberán estar operativos las 24x7x365, caso contrario se aplicarán las penalidades correspondientes.
- Se requiere que el SLA sea de 99.50% mensual, caso contrario se ha de considerar como caída del servicio y estará sujeto a la penalidad correspondiente.
- Hay que considerar que la central telefonía IP Asterisk de SEDAPAR SA presenta vigencia tecnológica, licenciada y soporte para SIP TRUNK, los cuales se encuentran virtualizados en ambas sedes de la Entidad.
- El Operador deberá contar con un servicio de atención al cliente mediante un canal de comunicación de acceso gratuito para el usuario (ej. número telefónico, número corto, correo electrónico, WhatsApp o aplicación propia). Dicho canal permitirá reportar incidencias técnicas y coordinar directamente con el Proveedor.
- A cada incidencia se deberá de entregar un ticket de atención el cual formará parte del reporte mensual de servicio.
- En caso sea necesario, la migración de Operador debe darse de manera coordinada y programada en una fecha y ventana de tiempo de madrugada, de tal manera que minimice el impacto de una posible caída de servicio producto de la migración, por lo cual es responsabilidad del Operador la continuidad del mismo durante la migración.

Mientras dure la portabilidad se mantendrá activo el actual proveedor, para evitar problemas relacionados con la portabilidad.

d) INICIO DEL SERVICIO

Se da como entendido el inicio del servicio cuando el 100% de los números sean portados al nuevo servicio, debiendo el nuevo proveedor realizar las pruebas desde diferentes Operadores y solucionar cualquier problema que pueda surgir a causa de la portabilidad.

Para fines de facturación se toma como inicio de servicio, luego de la firma del acta de conformidad del servicio, luego de la verificación y comprobación del correcto funcionamiento del servicio. El Dpto. de Logística de la Gerencia de Administración emite informe de conformidad, previo informe del Dpto. de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

e) IMPLEMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS

I. PLANEAMIENTO DEL PROYECTO

Dentro de los 05(cinco) días calendarios siguientes a la suscripción del contrato, el postor ganador deberá entregar:

- Cronograma de Trabajo.
- Plan de Proyecto: análisis, diseño, descripción de actividades, fechas.
- Cronograma de instalación y configuración de equipos.
- Especificaciones de los equipos propuestos. Es necesario que todos los equipos sean en formato raqueable, y deberá indicar la cantidad de elementos para la provisión del espacio en el Rack de comunicaciones.
- Arquitectura y topología de la red, se refiere a la ruta que va a tener la fibra con dos nodos diferentes.

II. INSPECCIÓN

- El Postor ganador, y el personal de SEDAPAR SA, una vez terminada la implementación del servicio, realizarán en forma conjunta los procedimientos de inspección y pruebas sobre la infraestructura y equipos instalados, de tal forma que les permita establecer que los servicios sean brindados de conformidad con lo solicitado, dichas pruebas no excederán más de 5 días hábiles.
- Las pruebas se realizarán en los lugares de instalación. Los costos que demanden las mismas, no implicarán, en ningún caso, reconocimiento de gastos y deberán ser provistos por el postor ganador.

- La omisión de algún componente técnico o defecto encontrado que, al momento de las pruebas, resulte necesario para la provisión de los servicios, o para el cumplimiento de las especificaciones funcionales y/o técnicas ofrecidas, obligará al postor ganador a proveerlo sin costo adicional.
- Una vez realizados los procedimientos de inspección y pruebas, y a satisfacción de SEDAPAR SA, se levantará un acta de conformidad por la implementación total e inicio del servicio.

f) **DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

Superior o igual al 99.50%, medida sobre una base mensual.

El servicio debe ser de 24(horas) x 7(días) x periodo del servicio. La disponibilidad del servicio se calculará con la siguiente fórmula:

TC

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100 \times [1 - \frac{\text{TC}}{\text{TD}}]$$

TD

TC = Duración (en minutos) total de cortes (sumatoria de todos los cortes).

TD = Tiempo total disponible de minutos en un mes (Considerar 30 días calendarios).

TC es el tiempo acumulado en minutos de corte de la sede afectada por cortes de servicio, reportados por EL CLIENTE durante el mes. El tiempo de corte inicia cuando EL CLIENTE reporta la caída y finaliza cuando EL PROVEEDOR ha solucionado el mismo (posterior reporte al cliente).

Se entiende por caída o avería, a la interrupción del servicio parcial o total, es decir, que no se tenga acceso a llamadas telefónicas, que los equipos se hayan averiado, entre otros que afecten la disponibilidad; la cual se calcula desde el momento en que se reporta la falla al Proveedor, y se recibe un ticket de atención hasta que el Proveedor restablece el servicio al 100%. En caso de incumplimiento se aplicará una penalidad económica en el pago mensual por el servicio de acuerdo con lo indicado en la sección 18. PENALIDADES.

g) **CAPACITACIÓN:**

El Postor ganador deberá proporcionar al Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones la capacitación necesaria para el manejo de apertura y cierre de reportes.

Esta capacitación la podrá realizar el Personal Técnico, Gestor de Proyecto, Jefe de Proyecto u otro administrador del proyecto dentro del primer mes de iniciado el

servicio en producción. El alcance de la capacitación deberá comprender el procedimiento a seguir para el reporte de averías, escalamiento de atención del problema, información y presentación del personal encargado de las atenciones, procedimientos de cierre de averías (el que deberá ser aprobado por SEDAPAR SA), detallando las pruebas a realizar para su verificación.

Así mismo deberá incluirse una capacitación integral sobre el manejo de la herramienta ofertada para el monitoreo. Todos los procedimientos solicitados deberán ser entregados en medio magnético, CD, u otro medio electrónico o digital, para su posterior difusión al personal de SEDAPAR SA.

La capacitación deberá tener un mínimo de 02 horas pedagógicas para máximo 5 personas y se realizará al inicio de la operación del servicio.

La capacitación podrá ser remota o presencial en las instalaciones de la Entidad.

h) Soporte y Mantenimiento:

El Postor ganador, a través del NOC, deberá ejecutar la solución a fallas de manera remota u on site, según se requiera, así como la realización de 01 (uno) mantenimiento preventivo anual, que incluyan las siguientes labores como mínimo:

- Revisión del estado físico y lógico de los equipos.
- Limpieza externa de los equipos. o Verificación de los medios de transmisión.

Esto se realizará en cada una de las sedes de Sedapar SA.

¿ El Postor ganador, durante el periodo del contrato, deberá reemplazar o reparar sin costo alguno para Sedapar SA, los equipos o componentes que sean necesarios para asegurar la prestación del servicio.

¿ Durante la vigencia del contrato, el postor ganador deberá entregar dentro de los primeros 05 días hábiles de cada mes los reportes de las fallas ocurridas durante el servicio del mes precedente, en CD, u otro medio electrónico, o digital, de acuerdo a la siguiente clasificación:

- o Reporte detallado de fallas por cada sitio y su tiempo de solución.
- o Se considera válido el reporte de falla en la red y/o equipos, cuando sea realizado por el Personal Técnico.
- o Reporte del número de fallas más relevantes por tipo y severidad.

o Reporte de desempeño de equipos, servicios y aplicaciones, especificando: Disponibilidad, Utilización de CPU, memoria, ancho de banda, latencia.

¿ El NOC, deberá estar operativo (24x7x365) del servicio implementado, y cuando exista un nuevo requerimiento de SEDAPAR SA, ambas partes evaluarán la factibilidad de su implementación. Así mismo serán los responsables de la actualización oportuna de parches y hacer las copias de respaldo de las configuraciones y políticas de la solución propuesta; el requerimiento solicitado está orientado a conseguir un monitoreo permanente de la solución de interconexión para la transmisión de datos y los aspectos de la seguridad de los datos que circulan por ella. El centro de operación de la solución deberá ser propio y no tercerizado. El soporte de primer nivel podrá ser tercerizado mientras que el soporte de segundo nivel deberá ser del Proveedor, manteniendo la disponibilidad solicitada.

6. PRESTACIONES ACCESORIAS PARA BIENES O SERVICIOS

No aplica

7. OTROS RECURSOS QUE EL CONTRATISTA NECESITE PARA EJECUTAR LA CONTRATACIÓN

El postor deberá ser una persona jurídica que actúe conforme a la Ley dentro del territorio nacional.

REQUISITOS MÍNIMOS DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO

- Estar habilitado por el MTC para la comercialización de tráfico telefónico local y nacional.
- Ser una empresa supervisada por OSIPTEL.
- No deberá estar inhabilitado para contratar con el Estado Peruano.
- El proveedor del servicio debe poseer un centro de gestión para la atención y solución de averías.

PERSONAL CLAVE DEL POSTOR

Los requerimientos del personal del Postor que estará a cargo de la implementación del servicio serán mínimamente:

- Un (01) Personal Técnico que deberá ser Ingeniero, bachiller o Técnico en Electrónica o Telecomunicaciones o Sistemas o Informática o Computación o Comunicaciones, Colegiado y Habilitado con un mínimo de 02 años de experiencia en implantación de proyectos similares.

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.

El perfil del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: copia de títulos o Bachiller, copia de certificaciones para acreditar las capacitaciones.

Durante la prestación del servicio el postor ganador de la buena pro deberá asignar, como personal clave, un Ejecutivo de Cuenta quien efectuará la atención del servicio y coordinará con el responsable de la Entidad que supervisará las consultas, reclamos y otros servicios.

Como documentación necesaria para la suscripción del contrato, el postor ganador de la buena pro deberá indicar el correo electrónico, teléfono fijo y móvil del Ejecutivo de Cuenta a fin de realizar las coordinaciones permanentes con SEDAPAR S.A.

8. MODALIDAD DE PAGO PARA BIENES Y SERVICIOS

Prestación Principal: Suma alzada.

El Postor ganador, deberá presentar los entregables definidos en los presentes términos de referencia en una (01) copia digital. Los entregables deberán incluir el informe final de la implementación del servicio. Los entregables podrán ser remitidos hasta en un máximo de 05 días hábiles luego de finalizada la implementación.

ENTREGABLES PAEA EL PAGO MENSUAL

- Informe detallado sobre llamadas entrantes por estados (atendidos, abandonados, otros)
- Informe resumen sobre la cantidad de minutos consumidos por destinos (Nacionales, fijo, celular, otros).

9. PLAZO DE ENTREGA

El plazo de contratación de los servicios será de 12 meses, duración que se cuenta a partir de la puesta en operación de los servicios.

10. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (SERVICIOS)

La instalación se realizará en 02 (dos) sedes de SEDAPAR SA:

- Sede Central de SEDAPAR SA (Arequipa, Arequipa, Arequipa), ubicado en la Av. Virgen del Pilar 1701. (PRINCIPAL)
- Sede de Operaciones y Mantenimiento de SEDAPAR SA (Arequipa, Arequipa, Miraflores), ubicado en la calle Unión 413. (CONTIGENCIA)

11. SISTEMA DE ENTREGA PARA BIENES Y SERVICIOS

No aplica.

12. FORMA DE PAGO PARA BIENES Y SERVICIOS

Los pagos serán efectuados mensualmente y en moneda nacional, contra la prestación del servicio, previa conformidad del área usuaria.

La facturación deberá de ser de manera mensual el cual inicia desde el día siguiente de aceptada la conformidad de inicio del servicio.

Durante la vigencia del contrato los precios se mantendrán fijos y no estarán sujetos a reajuste alguno.

En el caso que el ciclo de facturación del operador ganador de la buena pro no coincida con la fecha del inicio del servicio requerido por la Entidad, la primera facturación incluirá el monto por el prorrateo del servicio brindado durante los días previos al ciclo de facturación mensual del operador. En forma similar ocurrirá con el último ciclo de facturación del servicio.

Se aceptará el ciclo de facturación que asigne el postor ganador de la buena pro.

De ser el caso, si se realizarán llamadas del tipo teléfono fijo a teléfono rural, teléfono fijo a teléfono celular internacional (correspondiente a países que se encuentren fuera de la bolsa de minutos) y teléfono fijo a teléfono celular satelital, estas serán reconocidas por SEDAPAR S.A. según las tarifas vigentes del mercado, al momento de haberse efectuado la llamada.

SEDAPAR SA, será responsable de efectuar el pago mensualmente. El pago se efectuará dentro de los quince (15) días calendarios computados desde la conformidad del servicio. Para tal efecto, el Departamento de Logística de SEDAPAR SA, deberá emitir la conformidad en un plazo que no excederá de los diez (10) días calendarios de cada mes.

13. CONFORMIDAD

La Conformidad será emitida por el responsable del Dpto. de Tecnologías de Información y Comunicaciones o por el funcionario que designe SEDAPAR S.A.

La conformidad se emite en un plazo máximo de siete días contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable, salvo que se requiera efectuar pruebas

que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, o si se trata de consultorías, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de veinte días, bajo responsabilidad del servidor o funcionario que debe emitir la conformidad. La sola recepción de bienes en la entidad o en el destino final, según sea el caso, no constituye la conformidad del área usuaria.

Para efectos de las conformidades mensuales, deberán presentar los informes técnicos mensuales conteniendo los reportes descritos en el punto 8. Deberá entregarse de forma digital, a través del Sistema de Gestión Documental de SEDAPAR SA (<https://sgd.sedapar.com.pe>).

14. CLAUSULA MEDIO AMBIENTAL

La ejecución del servicio debe garantizar la sostenibilidad ambiental, evitar impactos ambientales negativos

15. GARANTÍA COMERCIAL (SOLO EN EL CASO DE BIENES)

Luego de la implementación, el Proveedor deberá brindar a SEDAPAR SA una garantía de hasta 365 días calendarios para atención de fallas, sin costo alguno para SEDAPAR SA.

16. 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.

17. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

- El proveedor tendrá responsabilidad sobre los desarrollos, mantenimientos y documentación relacionada a los servicios prestados, hasta doce (12) meses posteriores a la fecha de cierre del contrato.
- El proveedor deberá planificar y ejecutar las actividades sin alterar el desarrollo normal de las labores del personal de la EPS SEDAPAR S.A.
- El proveedor deberá garantizar y velar por mantener la seguridad adecuada, limpieza y el orden de los elementos en las áreas de trabajo.

18. PENALIDADES

Artículo 120 del Reglamento

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

En caso de retraso injustificado del proveedor en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad 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: Penalidad diaria = 0.10 x monto

$F \times \text{plazo en días}$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: $F = 0.40$.

Para obras:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta días: $F = 0.40$
- b) Para plazos entre sesenta y uno a ciento veinte días: $F = 0.25$
- c) Para plazos mayores a ciento veinte días: $F = 0.15$

Para consultorías de obras:

- a) Para plazos menores o iguales a sesenta días: $F = 0.40$
- b) Para plazos mayores a sesenta días: $F = 0.25$

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

En el caso de sistemas de entrega de obra y consultoría de obra que contenga más de un componente el monto y plazo corresponde al componente que se ejecuta.

En caso no sea posible cuantificar el monto de la prestación materia de retraso, la entidad contratante establece en las bases la penalidad a aplicar.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobada. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando el contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso, la calificación del retraso como justificado por parte de la entidad contratante no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo.

18.1. PENALIDAD POR DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

PENALIDADES QUE SE APLICARÁN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Interrupciones del servicio imputables al Proveedor (corte parcial, total del enlace) Porcentaje de Disponibilidad (Tolerancia) de los enlaces %
Deducible de la facturación mensual del circuito

Mayor o igual a 99.50%	0%
Menor a 99.50% y mayor o igual a 99.45%	1%
Menor a 99.45% y mayor o igual a 99.40%	2%
Menor a 99.40% y mayor o igual a 99.35%	3%
Menor a 99.35% y mayor o igual a 99.30%	4%
Menor a 99.30%	7%

Para efectos del cálculo de la penalidad, se acumularán las horas en las que el servicio se haya interrumpido en el mes. Se deberá tener en cuenta que el porcentaje de disponibilidad (Tolerancia) de los enlaces no deberá ser menor de 99.50%, siendo el 100% el número total de horas mensuales.

La penalidad se acumulará hasta un máximo equivalente al 10% del monto total del contrato.

No se aplicará penalidad por interrupción de servicio por causas ajenas al proveedor o cuando los equipos requieran mantenimientos preventivos.

19. ADELANTOS

No Aplica

20. GARANTÍAS DE FIEL CUMPLIMIENTO PARA BIENES Y SERVICIOS

No aplica, conforme al Artículo 131 del Reglamento de la Ley N° 30225, ya que el monto del contrato es inferior a 8 UIT.

21. CLAUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción de este contrato, EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la 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 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. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

22. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

La solución de controversias será a través del Centro de Conciliación designado por las partes.

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

Para dicho efecto, el postor ganador de la buena pro selecciona a una de las siguientes Instituciones Arbitrajes para administrar el arbitraje:

- Cámara de Comercio e Industria Arequipa
- AD HOC Centro Especializado en Solución de Controversias
- MARC Perú Asociación para la Prevención y Solución de Conflictos.

23. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

Se aplicará el Artículo 122 del Sub Capitulo III Incumplimiento del contrato del Capitulo V Disposiciones generales de ejecución contractual para bienes y servicios del Reglamento de la Ley General de Contratación Públicas

24. GESTIÓN DE RIESGOS

Conforme al artículo 128 del Reglamento en caso NO se realice este servicio se identificaron los siguientes riesgos:

a) Interrupción en la comunicación operativa:

Las llamadas entrantes podrían no ser atendidas de manera eficiente, generando demoras en la coordinación interna y en la atención a los usuarios.

b) Sobrecarga de líneas o extensiones:

Sin un esquema de hunting, ciertas extensiones recibirían demasiadas llamadas mientras otras permanecerían desocupadas, provocando ineficiencia y posibles pérdidas de información.

c) Reducción en la calidad del servicio al usuario:

La falta de continuidad y distribución adecuada de llamadas puede derivar en tiempos de espera prolongados, insatisfacción de los usuarios y quejas frecuentes.

d) Dificultad para escalar la comunicación:

La ausencia de un rango DID y un sistema de distribución automática limita la capacidad de integrar nuevas extensiones o departamentos sin afectar la operación existente.

e) Riesgo operativo y reputacional:

La imposibilidad de mantener comunicaciones confiables puede impactar en la gestión de emergencias, coordinación de servicios críticos y la imagen institucional de SEDAPAR S.A.

ANEXO N° 01

ESTRUCTURA DE COSTOS

CONCEPTO PRECIO TOTAL

Contratación de un servicio de telefonía fija troncal SIP para SEDAPAR SA

(Precio A)

Soporte y Mantenimiento (Precio B)

TOTAL (Precio A + B)

El precio de la oferta debe ser en SOLES incluye todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre el costo del servicio a contratar; excepto la de aquellos postores que gocen de alguna exoneración legal, no incluirán en el precio de su oferta los tributos respectivos