

**BASES DE CONTRATACIÓN DIRECTA**

**CONTRATACIÓN DIRECTA N° 004-2023-SEDALIB SA**

**SERVICIO DE TELEFONÍA CORPORATIVA EN MODALIDAD  
GESTIONADA**



**CONDICIONES ESPECIALES DE LA CONTRATACIÓN**  
**DIRECTA**



**CAPÍTULO I  
GENERALIDADES****1.1. ENTIDAD CONVOCANTE**

Nombre : Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de La Libertad - SEDALIB S.A.

RUC N° : 20131911310

Domicilio legal : Av. F. Villarreal N° 1300 Urb. Semi Rustica El Bosque Trujillo

Teléfono: : 044-482349

Correo electrónico: : **sarroyo@sedalib.com.pe**

**1.2. OBJETO DE LA CONVOCATORIA**

El presente procedimiento de selección tiene por objeto la contratación del SERVICIO DE TELEFONÍA CORPORATIVA EN MODALIDAD GESTIONADA.

**1.3. EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN**

El expediente de contratación fue aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 337-2023-SEDALIB SA-40000-GG el 14.08.2023.

**1.4. FUENTE DE FINANCIAMIENTO**

Recursos directamente recaudados.

**Importante**

*La fuente de financiamiento debe corresponder a aquella prevista en la Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público del año fiscal en el cual se convoca el procedimiento de selección.*

**1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN**

El presente procedimiento se rige por el sistema de SUMA ALZADA, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

**1.6. DISTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRO**

No corresponde.

**1.7. ALCANCES DEL REQUERIMIENTO**

El alcance de la prestación está definido en el Capítulo III de la presente sección de las bases.

**1.8. PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Los servicios materia de la presente convocatoria se prestarán en el plazo **DOCIENTOS CUARENTA (240) DÍAS CALENDARIO**, en concordancia con lo establecido en el expediente de contratación, el mismo que se computa desde el día siguiente del perfeccionamiento del Contrato



**CAPÍTULO II  
DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN****2.1. CALENDARIO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**

Según el cronograma de la ficha de selección de la convocatoria publicada en el SEACE.

**Importante**

*De conformidad con la vigesimosegunda Disposición Complementaria Final del Reglamento, en caso la Entidad (Ministerios y sus organismos públicos, programas o proyectos adscritos) haya difundido el requerimiento a través del SEACE siguiendo el procedimiento establecido en dicha disposición, no procede formular consultas u observaciones al requerimiento.*

**2.2. CONTENIDO DE LAS OFERTAS**

La oferta se presenta dirigido a la Oficina de Logística de SEDALIB S.A., en la mesa de partes de SEDALIB S.A., ubicada en la Av. Federico Villarreal 1300 semirústica El Bosque, Trujillo, La Libertad o a través de correo electrónico: [mesadepartes@sedalib.com.pe](mailto:mesadepartes@sedalib.com.pe), con copia a: [sarovo@sedalib.com.pe](mailto:sarovo@sedalib.com.pe); conforme al siguiente detalle:

Señores  
Oficina de Logística  
SEDALIB S.A.  
Av. Federico Villarreal 1300 semirústica El Bosque, Trujillo  
Presente.-

**CONTRATACIÓN DIRECTA N° 004-2023-SEDALIB S.A. – SERVICIO DE TELEFONÍA CORPORATIVA EN MODALIDAD GESTIONADA**

**OFERTA**  
[NOMBRE / RAZÓN SOCIAL DEL POSTOR]

La oferta contendrá, además de un índice de documentos<sup>1</sup>, la siguiente documentación:

**2.2.1. Documentación de presentación obligatoria****2.2.1.1. Documentos para la admisión de la oferta**

- Declaración jurada de datos del postor. (**Anexo N° 1**)
- Documento que acredite la representación de quien suscribe la oferta.

En caso de persona jurídica, copia del certificado de vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto.

En caso de persona natural, copia del documento nacional de identidad o documento análogo, o del certificado de vigencia de poder otorgado por persona natural, del apoderado o mandatario, según corresponda.

El certificado de vigencia de poder expedido por registros públicos no debe tener una antigüedad mayor de treinta (30) días calendario a la presentación de ofertas, computada desde la fecha de emisión.

En el caso de consorcios, este documento debe ser presentado por cada uno de los integrantes del consorcio que suscriba la promesa de consorcio, según corresponda.

<sup>1</sup> La omisión del índice no determina la no admisión de la oferta.

**Advertencia**

*De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE<sup>2</sup> y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir el certificado de vigencia de poder y/o documento nacional de identidad.*

- c) Declaración jurada de acuerdo con el literal b) del artículo 52 del Reglamento **(Anexo N° 2)**
- d) Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia contenidos en el numeral 3.1 del Capítulo III de la presente sección. **(Anexo N° 3)**
- e) Declaración jurada de plazo de prestación del servicio. **(Anexo N° 4)<sup>3</sup>**
- f) Promesa de consorcio con firmas legalizadas, de ser el caso, en la que se consigne los integrantes, el representante común, el domicilio común y las obligaciones a las que se compromete cada uno de los integrantes del consorcio así como el porcentaje equivalente a dichas obligaciones. **(Anexo N° 5)**
- g) El precio de la oferta en Soles. **(Anexo N° 6).**

El precio total de la oferta y los subtotales que lo componen son expresados con dos (2) decimales. Los precios unitarios pueden ser expresados con más de dos (2) decimales.

**Importante**

- *El órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, verifica la presentación de los documentos requeridos. De no cumplir con lo requerido, la oferta se considera no admitida.*
- *En caso de requerir estructura de costos o análisis de precios, esta se presenta para el perfeccionamiento del contrato.*

**2.2.1.2. Documentos para acreditar los requisitos de calificación**

Incorporar en la oferta los documentos que acreditan los **“Requisitos de Calificación”** que se detallan en el numeral 3.2 del Capítulo III de la presente sección de las bases.

**Advertencia**

*El órgano encargado de las contrataciones o el comité de selección, según corresponda, no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites “Documentos para la admisión de la oferta”, “Requisitos de calificación” y “Factores de evaluación”.*

**2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO**

El postor ganador de la buena pro debe presentar los siguientes documentos para perfeccionar el contrato:

- a) Garantía de fiel cumplimiento del contrato. Carta fianza, de corresponder.
- b) Contrato de consorcio con firmas legalizadas ante Notario de cada uno de los integrantes, de ser el caso.

<sup>2</sup> Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

<sup>3</sup> En caso de considerar como factor de evaluación la mejora del plazo de prestación del servicio, el plazo ofertado en dicho anexo servirá también para acreditar este factor.

- c) Código de cuenta interbancaria (CCI) o, en el caso de proveedores no domiciliados, el número de su cuenta bancaria y la entidad bancaria en el exterior.
- d) Copia de la vigencia del poder del representante legal de la empresa que acredite que cuenta con facultades para perfeccionar el contrato, cuando corresponda.
- e) Copia de DNI del postor en caso de persona natural, o de su representante legal en caso de persona jurídica.

**Advertencia**

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1246, las Entidades están prohibidas de exigir a los administrados o usuarios la información que puedan obtener directamente mediante la interoperabilidad a que se refieren los artículos 2 y 3 de dicho Decreto Legislativo. En esa medida, si la Entidad es usuaria de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE\* y siempre que el servicio web se encuentre activo en el Catálogo de Servicios de dicha plataforma, no corresponderá exigir los documentos previstos en los literales e) y f).

- f) Domicilio para efectos de la notificación durante la ejecución del contrato.
- g) Detalle de los precios unitarios del precio ofertado<sup>5</sup>.

**Importante**

- En caso que el postor ganador de la buena pro sea un consorcio, las garantías que presente este para el perfeccionamiento del contrato, así como durante la ejecución contractual, de ser el caso, además de cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 33 de la Ley y en el artículo 148 del Reglamento, deben consignar expresamente el nombre completo o la denominación o razón social de los integrantes del consorcio, en calidad de garantizados, de lo contrario no podrán ser aceptadas por las Entidades. No se cumple el requisito antes indicado si se consigna únicamente la denominación del consorcio, conforme lo dispuesto en la Directiva Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado<sup>4</sup>.
- En los contratos periódicos de prestación de servicios en general que celebren las Entidades con las micro y pequeñas empresas, estas últimas pueden otorgar como garantía de fiel cumplimiento el diez por ciento (10%) del monto del contrato original, porcentaje que es retenido por la Entidad durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada en cada pago, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo, conforme lo establece el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento. Para dicho efecto los postores deben encontrarse registrados en el REMYPE, consignando en la Declaración Jurada de Datos del Postor (Anexo N° 1) o en la solicitud de retención de la garantía durante el perfeccionamiento del contrato, que tienen la condición de MYPE, lo cual será verificado por la Entidad en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2> opción consulta de empresas acreditadas en el REMYPE.
- En los contratos cuyos montos sean iguales o menores a cien mil Soles (S/ 100,000.00), no corresponde presentar garantía de fiel cumplimiento de contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias. Dicha excepción también aplica a los contratos derivados de procedimientos de selección por relación de ítems, cuando el monto del ítem adjudicado o la sumatoria de los montos de los ítems adjudicados no supere el monto señalado anteriormente, conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 152 del Reglamento.
- h) Carta del fabricante que acredite ser Partner autorizado para comercializar los productos ofertados, así como garantizar la prestación directa de los servicios solicitados en el presente proceso, tanto para la solicitud de Telefonía IP como para el de Contact Center.

**Importante**

- Corresponde a la Entidad verificar que las garantías presentadas por el postor ganador de la buena pro cumplan con los requisitos y condiciones necesarios para su aceptación y eventual ejecución, sin perjuicio de la determinación de las responsabilidades funcionales que correspondan.
- De conformidad con el Reglamento Consular del Perú aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-

<sup>4</sup> Para mayor información de las Entidades usuarias y del Catálogo de Servicios de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE ingresar al siguiente enlace <https://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

<sup>5</sup> Incluir solo en caso de la contratación bajo el sistema a suma alzada.



*2005-RE para que los documentos públicos y privados extendidos en el exterior tengan validez en el Perú, deben estar legalizados por los funcionarios consulares peruanos y refrendados por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, salvo que se trate de documentos públicos emitidos en países que formen parte del Convenio de la Apostilla, en cuyo caso bastará con que estos cuenten con la Apostilla de la Haya<sup>6</sup>.*

- *La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato.*

## **2.4. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO**

El contrato se perfecciona con la suscripción del documento que lo contiene. Para dicho efecto el postor adjudicado, sin mediar citación alguna por parte de la Entidad, dentro del plazo previsto en el artículo 141 del Reglamento, debe presentar la documentación prevista para el perfeccionamiento del contrato, en mesa de partes de SEDALIB S.A., sito en el primer piso del Módulo de Atención al Cliente, con dirección en Av. Federico Villarreal N°1300 Urb. Semi Rustica el Bosque, Trujillo (Horario de atención 08:30 a 15:30 horas), o a través de correo electrónico: [mesadepartes@sedalib.com.pe](mailto:mesadepartes@sedalib.com.pe), con copia a: [sarroyo@sedalib.com.pe](mailto:sarroyo@sedalib.com.pe).

## **2.5. FORMA DE PAGO**

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en valorizaciones mensuales.

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 Subgerencia de Informática e Informacion, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Copia de orden de servicio.

Dicha documentación se debe presentar en mesa de partes de SEDALIB S.A., sito en Av. Federico Villareal N° 1300 Urb. Semi Rustica El Bosque Trujillo (Módulo de Atención al Cliente).

<sup>6</sup> Según lo previsto en la Opinión N° 009-2016/DTN.



**CAPÍTULO III  
REQUERIMIENTO****Importante**

*De conformidad con el numeral 29.8 del artículo 29 del Reglamento, el área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación.*

**3.1. TERMINOS DE REFERENCIA****1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

Servicio de Telefonía corporativa en modalidad de gestionada.

**2. FINALIDAD PÚBLICA**

Se encuentra enmarcada dentro de los objetivos de primer nivel de Mejorar la Gestión Empresarial y Mejorar la Comunicación y la Atención al Cliente, así como se despliega en los objetivos de segundo nivel de Optimizar la Gestión en el Desarrollo de Tecnología de Información, teniendo como actividad principal la contratación del servicio de telefonía corporativa en modalidad de gestionada para la sede central Los SAPITOS, oficina de Operaciones Pesqueda y las Administraciones, con el objeto de garantizar la comunicación telefónica de entrada y salida a nivel Empresa.

**3. ANTECEDENTES**

SEDALIB como empresa de servicios públicos siempre ha tenido la necesidad de mantener una comunicación efectiva entre sus administraciones, usuarios internos y clientes; actividad que hace necesario contar con una empresa integradora especializada en Telecomunicaciones que brinde los servicios de Telefonía IP corporativa en modalidad de Gestionada. El Proveedor deberá comprometerse a realizar la instalación, configuración y pruebas hasta dejar operativo los servicios que conforma la solución requerida. El proveedor deberá asumir todos los costos para la puesta en marcha de los servicios con los alcances y lineamiento que especifique en su propuesta técnica debidamente detallada.

**4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN**

El presente proceso de selección tiene por objeto la contratación del servicio de Telefonía corporativa en modalidad de gestionada, para el centro de operativo principal los Sapitos y los anexos extendidos a través de la VPN para la oficina de Pesqueda, administraciones ubicadas en las provincia de Trujillo (Trujillo, Salaverry, Moche, Huamán, Huanchaco, La Esperanza y El Porvenir), provincia de Ascope (Chocope, Paján, Puerto malabrigo) y la provincia de Chepen (Chepen, Pacanguilla), con el fin garantizar la comunicación de Telefonía de Entrada y salida a nivel Empresa.

**5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR****5.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Los servicios de Telefonía Corporativa en modalidad Gestionada, deberán estar implementados sobre una plataforma tecnológica de Comunicaciones Unificada, los equipos telefónicos, Servidor, Gateway de voz, el software de administración de la central telefónica deberá ser de una misma marca para garantizar una homogeneidad en el soporte, además todos los componentes de la solución de telefonía IP deben ser nuevos y fabricados en el presente año, para lo cual los postores deberán entregar documentación que acredite cumplimiento de las presentes especificaciones técnicas, indicando punto por punto su cumplimiento, sustentando su afirmación y señalando el número de folio donde se puede verificar su cumplimiento. Asimismo, cabe precisar que el cumplimiento se verificará con la información técnica de sustento (manuales, folleto o documentos técnicos oficiales del fabricante) los cuales deberán ser en idioma original. Esta información es de carácter obligatorio para efectos de que el comité pueda evaluar objetivamente las bondades de los bienes ofertados. Las ofertas que no cumplan con presentar las siguientes características mínimas solicitados serán DESCALIFICADAS

**5.1.1. ÍTEM N° 01.- SERVICIO DE TELEFONIA****5.1.1.1. SERVIDOR DE COMUNICACIONES IP**

La solución requerida consiste en una central IP nativa conformada por una o servidor en configuración Activo. Dicha central o servidor deberá estar conectado a otro equipo de iguales características en configuración Standby, un Gateway de Voz para la conexión a la red de telefonía pública fija y un Gateway GSM para la conexión a la red Móvil.

Con la finalidad de asegurar los servicios de comunicaciones de la institución a mediano y largo plazo, dicha central deberá escalar a futuro hasta un mínimo de 1,500 anexos sin requerir ampliación de hardware y el Gateway deberá estar implementado con dos puertos de línea digital de acceso primario ISDN de 30 canales.

Dicho Gateway deberá tener la funcionalidad de supervivencia; es decir, ante la caída del servidor activo, el servidor en Standby descrito en el párrafo anterior deberá asumir automáticamente el control y sin afectar las comunicaciones. Ante la caída de ambos servidores, el control deberá ser asumido por el Gateway sin corte en las comunicaciones de los usuarios. La central deberá contar con licencia de Alta Disponibilidad (99.9%), 200 licencias de anexos SIP, software Tarifador con bolsa de minutos con corte automático y comunicación unificada para todos los usuarios (recepción del mensaje de voz en el correo electrónico).

La solución será instalada bajo la modalidad llave en mano e incluirá todos los gastos involucrados además de soporte y mantenimiento por 240 días calendario y capacitación del administrador y de los usuarios. Las principales características y funcionalidades mínimas requeridas son las siguientes:

- Deberá estar basada en una arquitectura que de manera inteligente y con el uso de estándares de la industria permita el desarrollo de un ambiente de comunicaciones que habilite la expansión y desarrollo sencillo de la misma y de nuevas aplicaciones adaptables a esta, según las necesidades de **SEDALIB**.
- El Servidor del sistema de Comunicaciones Unificadas donde se virtualizará la solución de telefonía debe de incluir al menos 02 puertos Ethernet 10/100/1000 para la conexión a la red LAN.
- Deberá soportar virtualización a través de software como VMWare u otros virtualizadores, para el total de las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas, con el fin de optimizar el uso del espacio, cableado, energía y acondicionamiento.
- El sistema deberá incluir un licenciamiento para 200 usuarios y deberá poder escalar como mínimo a 1500 usuarios.
- El sistema debe manejar el dual stack, IPv4 así como IPv6, para registrar los teléfonos a través de la señalización SIP.
- Deberá ser de tecnología de última generación de Telefonía IP nativa, asegurando la vigencia tecnológica de la solución.
- El sistema debe estar en capacidad de soportar los codecs de audio G.711  $\mu$ -law, G.711 a-law, G.729 A/B.
- El sistema de comunicaciones deberá soportar, como mínimo, los protocolos: H.323, SIP, MGCP o similar.
- El sistema de comunicaciones deberá contar una interfaz CTI (Integración Computadora Teléfono) para poder integrar con aplicaciones de terceros.
- El sistema deberá permitir la importación de usuarios desde un directorio activo externo a través del protocolo LDAP, así mismo deberá ser posible dar de alta usuarios de manera local en el equipo central de telefonía.
- Los servicios del sistema de comunicaciones IP deberán incluir la creación de un plan de numeración uniforme.
- El sistema deberá habilitar cifrado (conocido también como encriptación) de la voz y la señalización para mantener la integridad y seguridad de las comunicaciones.
- Soporta llamadas cifradas con encriptación de hardware.
- El sistema debe soportar certificados X.509v3 o de superiores características.
- Soporte para integridad de los datos. Los mensajes deben contener internamente SHA1 (similar o superior) para asegurar que el mensaje no sea alterado.
- Los teléfonos IP deben tener la capacidad de poder cifrar (encriptar) el tráfico de voz y señalización vía un algoritmo con capacidades similares o mayores a AES-128.
- El sistema de comunicaciones debe tener la capacidad de incluir un medio para generar conferencias de audio encriptados.
- El sistema de comunicaciones propuesto, deberá ofrecer un acceso remoto a la programación vía https, ofreciendo seguridad en el acceso con el uso de SSL (Security Socket Layer).
- El sistema permitirá la integración de aplicaciones mostrando la información en los teléfonos IP vía el estándar XML (Extended Markup Language) o similar, para que de esta manera los teléfonos IP tengan la capacidad de mostrar información (en texto y gráficamente), así como poder enviar y/o recibir información hacia y desde una base de datos. La interacción deberá poder darse con aplicaciones internas a la institución y/o alojadas en Internet.
- Asimismo, obligatoriamente la solución ofertada deberá ser de una marca con calidad reconocida y de prestigio mundial.
- El sistema de comunicaciones deberá permitir visualizar si un usuario institucional se encuentra ocupado en una llamada ya sea observando desde el teléfono, una marcación rápida, el historial de llamadas y/ o el directorio corporativo.
- El sistema de comunicaciones deberá posibilitar la portabilidad numérica a lo largo de la red propia de SEDALIB. De forma de permitir movilidad a los usuarios, manteniendo su número telefónico.
- El sistema deberá soportar videotelefonía (punto a punto), de esta forma, podrían realizarse llamadas de video con solo realizar una llamada común desde terminales telefónicos IP con capacidad de video.

- El sistema de comunicaciones deberá permitir asignar códigos para la realización de llamadas por cada usuario, asociado a los permisos con los que cuenta cada usuario, por ejemplo, llamada a teléfonos fijos, teléfonos móviles, larga distancia nacional y/o larga distancia internacional.
- El sistema de comunicaciones deberá incluir un mecanismo de Control de Admisión de Llamadas, de tal manera que el sistema pueda limitar la cantidad máxima de comunicaciones simultáneas (voz y video) entre las diferentes sedes de la Institución, de modo que evite saturación en el enlace de conexión WAN y/o Internet.
- El servidor será capaz de virtualizar 05 aplicaciones como mínimo.
- Todos los usuarios deberán contar con una página Web personal que les permita configurar algunas funcionalidades desde cualquier parte de la red. Las funcionalidades permitidas son:
  - Marcaciones rápidas, Personalización del teléfono para cargar imágenes y tonos de timbrado (de acuerdo al tipo de teléfono IP que posea).
  - Número único de contacto, edición de directorio personal, permitiendo menos carga para el administrador de red y brindando satisfacción al usuario final.
- La solución deberá proveer las siguientes funcionalidades telefónicas a los terminales telefónicos:
  - Transferencia de llamada
  - Desvío de llamadas
  - Retención y recuperación de llamada
  - Llamadas en espera
  - Función de No molestar
  - Estado de la llamada por línea (estado, duración y número)
  - Identificación de llamada
  - Indicador de mensaje en espera.
  - Silenciador, altavoz y auricular.
  - Llamada de último número
  - Historial de marcación recientes---llamadas entrantes, llamadas salientes.
  - Soportar IPv4 y IPv6
  - Generación de logs de las llamadas para tarificación o reporte
- Se considerarán 02 servidores de telefonía para contar con redundancia.
- Cada servidor de telefonía contará con: Fuente de poder redundante con los watts suficientes para soportar su rendimiento máximo, 64 gb de Ram DDR4-2400 MHz, 02 procesadores de 2.4Ghz, 8 core y 20Mb de cache, 08 discos de 300GB 12G SAS 10K RPM, RAID 0/1/5/6, habilitado RAID 5, RAID cache de 1gb.
- **IVR/AUTOATTENDANT**
  - Sistema que deberá enviar los mensajes de bienvenida cuando los usuarios externos marquen el número de cabecera o Pilot de la central Telefónica
  - Permitirá enviar las llamadas de ser necesario de los usuarios externos a los anexos de los usuarios, mediante la distribución de la llamada de acuerdo al número de extensión requerido (tonos DTMF - dual-tone multifrequency), en su defecto enviar la comunicación a una operadora.
  - Los mensajes de bienvenida podrán ser personalizables por SEDALIB.
  - El Servidor del sistema de comunicaciones IP donde se virtualizara debe de incluir al menos 02 puertos Ethernet 10/100/1000 para la conexión a la red LAN.
  - Deberá soportar virtualización a través de software como VMWare u otros virtualizadores, para el total de las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas, con el fin de optimizar el uso del espacio, cableado, energía y acondicionamiento.
- **CORREO DE VOZ**
  - Se brindará la funcionalidad de Casilla de Voz para grabar mensajes de voz que posteriormente puedan ser escuchados por el usuario.
  - El sistema de comunicaciones debe soportar una única casilla de mensajes de voz tanto para teléfonos IP como para los softclients que se instalen en PC, smartphones o tablets.
  - El Servidor del sistema de comunicaciones IP donde se virtualizara debe de incluir al menos 02 puertos Ethernet 10/100/1000 para la conexión a la red LAN.
  - Deberá soportar virtualización a través de software como VMWare u otros virtualizadores, para el total de las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas, con el fin de optimizar el uso del espacio, cableado, energía y acondicionamiento.
- **GATEWAY DE VOZ**
  - El Gateway de voz deberá tener la capacidad de integrarse al Servicio de Telefonía IP.
  - El equipo deberá soportar actualización del software remotamente vía protocolo TFTP o similar sin interrupción del servicio.
  - Para facilidad de operación, el equipo deberá soportar almacenar múltiples versiones de su Sistema Operativo en su memoria FLASH.

- Para facilidad de operación, el equipo deberá soportar almacenar múltiples versiones de su configuración.
  - El equipo debe tener mecanismos de Autoaprendizaje de la topología de la Red.
  - El equipo contará con DRAM de por lo menos 4gb ampliable a 16gb.
  - El equipo contará con memoria flash de por lo menos 4gb ampliable a 16gb.
  - Las interfaces mínimas necesarias son las siguientes:
    - Como mínimo 03 puertos 10/100/1000 Gigabit Ethernet en combo con 03 puertos SFP.
    - Debe tener instalado 02 puertos para conexión T1/E1.
    - Debe tener instalado 02 puertos FXO.
  - Debe poder ser instalado en rack de 19", 2RU máximo, Alternativamente se aceptará que el servidor pueda ser instalado en un Gabinete de más de 2RU; siempre y cuando el proveedor incluya dicho Gabinete para la solución de la Telefonía.
  - Debe incluir mecanismos que permitan una gestión inteligente de energía y control de potencia a los módulos según la hora del día.
  - El equipo debe soportar diferentes niveles de acceso al equipo, así como autenticación por RADIUS.
  - El equipo debe soportar diversos tipos de interfaces:
  - El equipo debe soportar:
    - Soporte para Algoritmos de comprensión G.711, G729, G.723.1
    - Soporte de protocolos H.323, MGCP, SIP
    - El equipo debe soportar las siguientes interfaces de telefonía:
    - E1 PRI QSIG
    - E1 PRI
    - E1 Transparente CCS.
    - FXO/FXS loop-start y ground-start
    - E&M (wink, immediate, delay)
    - Señalización de entrada (tales como DTMF, MF)
    - El equipo debe soportar Fax MODEM Passthrough y Fax Relay (T.37 y T.38)
    - Soporte para Voz sobre FrameRelay (FRF12)
    - Soporte para Voz sobre IP (Gateway H.323)
    - Soporte de interfaces de Voz de alta densidad (1 E1).
    - Debe soportar plan de numeración flexible.
  - El equipo debe soportar las siguientes funcionalidades para el manejo de Calidad de Servicio (QoS):
    - El equipo debe soportar marcado de paquetes vía DSCP e IP Precedence.
    - El equipo debe soportar mecanismos de calidad de servicio tales como RSVP, PQ, WFQ, CBWFQ, IP RTP Priority, LLQ, WRED, FRF.12, FRF.11 Annex C, cRTP, LFI (Link Fragmentation & Interleaving).
    - El equipo debe soportar mecanismos de "shaping" y "policing" tales Como FRTS (Frame Relay Traffic Shaping), GTS (Generic Traffic Shaping) y CAR (Commit Access Rate).
  - Debe poder soportar la administración por medio de Telnet, SSH.
- **SOLUCIÓN DE NOTIFICACIONES**
- Es capaz de enviar señales de audio en directo punto a punto o a grupos desde los teléfonos IP.
  - Se pueden configurar un número ilimitado de grupos/zonas y sin límite de usuarios por grupo.
  - Se pueden realizar retransmisiones pregrabadas o programadas (sirenas o cambios de turno, por ejemplo)
  - Notificación para mensajería instantánea y redes sociales
  - Comunicación con usuarios móviles y remotos
  - Notificación activada desde otros sistemas.
  - Entrada y salida M2M (botones de pánico, cerraduras de puertas, luces, etc.)
  - Integración con sistemas de localización generales existentes.
  - Envío de texto y audio a teléfonos IP u otros terminales.
  - Soporta retransmisiones a altavoces IP.
  - Supervisión de llamadas de emergencia (911).
  - Soporta activación de video llamadas de emergencia.

#### 5.1.1.2. 10 LICENCIAS PARA USUARIOS DE COLABORACIÓN AVANZADA

El licenciamiento deberá permitir que a cada usuario se le permitan asignar los siguientes servicios/funcionalidades colaborativas:

- Capacidad de poder registrar múltiples dispositivos, tanto físicos como softclients asociados con el mismo usuario. De los 200 usuarios, 35 dispondrán de la posibilidad de registrar hasta 10 teléfonos IP o softclient y tendrán servicios de movilidad en dispositivos de escritorio (laptop/PC) o smartphones/tablets con capacidades de voz/video, servicios de directorio, voicemail, y conferencias.



- Dichos servicios de movilidad deberán poder ser accedidos independiente de la ubicación del usuario, ya sea éste se encuentre dentro de la red interna, conexión sobre una VPN y a través de accesos remotos internet, tales como "home-office", 3G/4G, Wireless Hotspot, etc, en este último caso de acceso remoto en la internet deberá ser sin necesidad de establecer una VPN.

#### **5.1.1.3. SOLUCIÓN DE TARIFICADOR**

El Software para la administración y control de llamadas habilitado para 200 extensiones. Deberá incluir lo siguiente:

- Alarmas del sistema a través de correo electrónico y SNMP
- Se pueden realizar informes por extensiones, departamentos, centros de costes, costes, destinos, tendencias, códigos de cliente-tema, costes, uso de la línea troncal y dispositivo, etc.
- Los informes pueden personalizarse con filtros específicos para que muestren los datos y la información necesarios y se pueden exportar a pdf y cvs. Informes personales y públicos disponibles, además se pueden cargar informes nuevos.
- Los informes pueden personalizarse con el logotipo de la empresa.
- Los informes pueden configurarse para que se envíen automáticamente por correo electrónico a uno o más destinatarios (p. ej.: todos los usuarios o a departamentos específicos) con una frecuencia específica.
- Puede definir notificaciones de alarma para que se envíen por correo electrónico a las direcciones indicadas si se producen llamadas fuera del horario laboral, llamadas a números específicos ("notificación de emergencia"), con las extensiones más caras, las llamadas perdidas o las llamadas internacionales.
- Gestión de tarifas
- Acceso multinivel
- Acceso desde el softclient al registro de llamadas unificado personal y al presupuesto personal restante para llamadas telefónicas.
- Soporta reprocesamiento de CDR para un periodo específico si se tienen que hacer cambios en las llamadas calculadas. API para la integración personalizada en la intranet/CRM de la empresa.
- Soporte del Plan de Marcación Globalizado (E.164)
- Soporta HTTP(s) para acceder a la interfaz web y FTP(s) para recibir CDR
- Soporte multiusuario o instancia compartida repartiendo la visibilidad entre los informes por abonado
- Soporte multiclúster con plan de marcación no superpuesto y la misma versión de sistema UC en todos los clústeres

#### **5.1.1.4. 180 TELÉFONOS IP (TIPO I):**

Se deberá incluir 180 teléfonos IP, para ser distribuidos para el personal de la misma marca del Servidor de comunicaciones IP. Los requerimientos mínimos del teléfono IP Tipo I son los siguientes:

- Deberá contar con una pantalla a color con un mínimo de 800x480 pixeles de resolución. Alternativamente se aceptará que el teléfono cuente con pantalla a color con un mínimo de 272x480 pixeles; siempre y cuando se incluya un módulo externo acoplado al teléfono con un mínimo de 800x480 pixeles de la misma marca, que esté sincronizada con el teléfono.
- Deberá soportar aplicaciones XML o HTML.
- Deberá contar con un altavoz integrado para realizar y recibir llamadas.
- Deberá soportar cinco líneas programables.
- Deberá soportar cuatro soft keys programables.
- Deberá ser interoperable con cualquier headset estándar conectado mediante un puerto RJ-9.
- Deberá contar con un switch Ethernet 10/100/1000BASE-T integrado de dos puertos para la conexión a la red LAN y para la conexión de otro dispositivo Ethernet.
- Deberá contar con botones dedicados a las siguientes funcionalidades:
  - Botones de Línea (Anexos)
  - Botones programables
  - Navegación en pantalla de cuatro direcciones, incluyendo botón de selección
  - Botones de Llamada en Espera, Resumen y Transferencia de Llamada y Conferencia
  - Botones de Mensajería, Aplicación y Directorio
  - Teclado numérico estándar
  - Control regulable de volumen
  - Altavoz, headset, y mute
- Deberá contar con indicadores visuales del modo de la salida de audio (Handset, Headset o Altavoz), línea utilizada y mensaje en espera.
- Deberá contar con la opción de montarse en pared.

- Deberá soportar, por lo menos, las siguientes funcionalidades:
  - Discado abreviado
  - Niveles de volumen ajustables
  - Debe soportar personalizar los tonos de llamada de cada línea.
  - Brillo de pantalla ajustable
  - Auto-respuesta
  - Auto-detección de headset
  - Retorno de Llamada
  - Desvío de Llamada
  - Filtrado de Llamada
  - Historial de Llamada
  - Parqueo de Llamada
  - Cronómetro de Llamada
  - Llamada en Espera
  - Identificación de Llamada Entrante
  - Directorio Corporativo
  - Conferencia
  - Discado rápido
  - Código de acceso forzado
  - Música en Espera
  - Directorio Personal
  - Modo Privado
  - Re-llamada
  - Línea Compartida
  - Transferencia de Llamada
  - Mensajería de Voz Visual
- Deberá soportar, por lo menos, los siguientes codecs de audio:
  - G.711 Ley-a
  - G.711 Ley-μ
  - G.722
  - G.729a
- Deberá soportar el siguiente códec de video: H.264/AVC
- Deberá soportar múltiples lenguajes.
- Deberá soportar el protocolo DHCP así como configuración Estática.
- Deberá soportar DNS.
- Deberá soportar el protocolo TFTP para actualizaciones en línea.
- Deberá soportar el protocolo RTCP para monitoreo de llamadas.
- Deberá soportar VLANs diferentes para señales de voz y de datos.
- Deberá tener un switch integrado que soporte una velocidad autonegociada.
- Deberá soportar autenticación.
- Deberá soportar un modo suplicante de 802.1X.
- Deberá soportar el protocolo SRTP para autenticación y encriptación de media.
- Deberá autenticar y señalizar las llamadas y encriptaciones usando TLS.
- Deberá soportar HTTPS para cliente y servidor.
- Deberá soportar el protocolo SSH.
- Deberá soportar un cliente VPN basado en SSL.
- Deberá ser Dual Stack, soportando el protocolo IPv4 e IPv6.
- Deberá soportar el protocolo SIP (Session Initiation Protocol).
- Deberá soportar el protocolo SDP (Session Description Protocol).
- Debe contar con un switch integrado Ethernet LAN 10/100/1000BASE-T.
- Deberá soportar el estándar IEEE PoE clase 2, y ser compatible con 802.3af y 802.3at.
- Deberá cumplir con los estándares de QoS (Calidad de Servicio), soportando el protocolo 802.1 Q/P.
- Deberá soportar una alimentación local mediante una fuente de energía.
- Deberá ser operable bajo una temperatura de 0 a 40°C.
- Deberá ser operable bajo una humedad de 10 a 90% (no condensada).
- Debe ser alimentado con las siguientes características:
  - 100-240 VAC, 50-60 Hz, 0.5 A – Cuando se usa el alimentador de energía AC
  - 48 VDC, 0.2 A – Cuando se usa la alimentación en línea a través del cable de red
- Deberá incluir fuente y cable de poder.

#### **5.1.1.5. 20 TELEFONOS IP (TIPO II):**

Se deberá incluir 20 teléfonos IP para ser distribuidos para el personal directivos, Gerentes y funcionarios de la misma marca del Servidor de comunicaciones IP. Los requerimientos mínimos del teléfono IP Tipo II son los siguientes:

- Deberá contar con una pantalla a color con un mínimo de 800x480 pixeles de resolución. Alternativamente se aceptará que el teléfono cuente con pantalla a color con un mínimo de

- 272x480 pixeles; siempre y cuando se incluya un módulo externo acoplado al teléfono con un mínimo de 800x480 pixeles de la misma marca, que esté sincronizada con el teléfono.
- Deberá soportar aplicaciones XML o HTML
  - Deberá contar con un altavoz integrado para realizar y recibir llamadas.
  - Deberá ser interoperable con cualquier headset estándar conectado mediante un puerto RJ-9.
  - Deberá contar con un switch Ethernet 10/100/1000BASE-T integrado de dos puertos para la conexión a la red LAN y para la conexión de otro dispositivo Ethernet.
  - Deberá contar con botones dedicados a las siguientes funcionalidades:
    - Botones de Línea (Anexos)
    - Botones programables
    - Botones de Llamada en Espera, Resumen y Transferencia de Llamada y Conferencia
    - Botones de Mensajería, Aplicación y Directorio
    - Teclado numérico estándar
    - Control regulable de volumen
    - Altavoz, headset, y mute
  - Deberá contar con indicadores visuales del modo de la salida de audio (Handset, Headset o Altavoz), línea utilizada y mensaje en espera.
  - Deberá contar con la opción de montarse en pared.
  - Deberá soportar la sincronización de dispositivos móviles para la transferencia de la llamada de voz del móvil al teléfono, así como también la sincronización de los contactos del móvil hacia el teléfono.
  - Deberá integrar una cámara de video para video llamadas con resolución HD (720p) Para el uso de video llamadas en HD a dos vías.
  - Deberá soportar, por lo menos, las siguientes funcionalidades:
    - Niveles de volumen ajustables
    - Brillo de pantalla ajustable
    - Auto-respuesta
    - Auto-detección de headset
    - Retorno de Llamada
    - Desvío de Llamada
    - Filtrado de Llamada
    - Historial de Llamada
    - Parqueo de Llamada
    - Cronómetro de Llamada
    - Llamada en Espera
    - Identificación de Llamada Entrante
    - Directorio Corporativo
    - Conferencia
    - Música en Espera
    - Directorio Personal
    - Modo Privado
    - Re-llamada
    - Transferencia de Llamada
    - Mensajería de Voz Visual
  - Deberá soportar, por lo menos, los siguientes codecs de audio:
    - G.711 Ley-a
    - G.711 Ley-μ
    - G.722
    - G.729a
  - Deberá soportar el siguiente códec de video: H.264/AVC
  - Deberá soportar múltiples lenguajes.
  - Deberá soportar el protocolo DHCP, así como configuración Estática.
  - Deberá soportar DNS.
  - Deberá soportar el protocolo RTCP para monitoreo de llamadas.
  - Deberá soportar VLANs diferentes para señales de voz y de datos.
  - Deberá tener un switch integrado que soporte una velocidad autonegociada.
  - Deberá soportar autenticación.
  - Deberá soportar un cliente VPN basado en SSL.
  - Deberá ser Dual Stack, soportando el protocolo IPv4 e IPv6.
  - Deberá soportar el protocolo SIP (Session Initiation Protocol).
  - Debe contar con un switch integrado Ethernet LAN 10/100/1000BASE-T.
  - Deberá soportar el estándar IEEE PoE clase 2, y ser compatible con 802.3af y 802.3at.
  - Deberá cumplir con los estándares de QoS (Calidad de Servicio).
  - Deberá soportar una alimentación local mediante una fuente de energía.
  - Deberá ser operable bajo una temperatura de 0 a 40°C.
  - Deberá ser operable bajo una humedad de 10 a 90% (no condensada).



- Debe ser alimentado con las siguientes características:
  - 100-240 VAC, 50-60 Hz, 0.5 A – Cuando se usa el alimentador de energía AC
  - 48 VDC, 0.2 A – Cuando se usa la alimentación en línea a través del cable de red
- Deberá incluir fuente y cable de poder.

#### 5.1.1.6. LÍNEAS TELEFÓNICAS.

- El CONTRATISTA, entregara en cesión de uso lo siguiente:
- Un (01) acceso Primario digital, tipo RDSI-PRI de 30 canales para 64kbps
- La Instalación de las líneas serán en el Data Center de SEDALIB, Av. Federico Villarreal 1300 Urb. Semi Rustica el Bosque.

#### 5.1.1.7. BOLSA DE MINUTOS.

El CONTRATISTA, entregara cada mes la bolsa de minutos libres en 60,000 minutos, repartidos en los 30 canales.

El contratista deber presentar un certificado emitido por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, que le permite la comercialización de minutos fijos, móvil local, larga distancia nacional e internacional.

#### 5.1.2. Ítem N° 02.- SERVICIO DE CONTACT CENTER

El servicio de Contact CENTER , deberá estar implementada sobre una plataforma tecnológica de Comunicaciones World Class que cumpla con las siguientes características mínimas:

- Deberá tener licenciamiento para un mínimo de 07 agentes y 02 supervisores concurrentes del Contact center.
- La Plataforma Tecnológica de comunicaciones es la base sobre la cual se implementarán los servicios de Contact center (ACD, IVR, CTI, SUPERVISION, MONITOREO, REPORTES, GRABACION e Integración CTI con aplicaciones terceras) debe estar basada en una arquitectura que de manera inteligente y con el uso de estándares de la industria permita el desarrollo de un ambiente de comunicaciones que habilite la expansión y desarrollo sencilla de la misma y de nuevas aplicaciones adaptables a esta, según las necesidades de SEDALIB.
- Aplicación de escritorio intuitiva de última generación para supervisores y agentes, diseñado para facilitar su trabajo con notificaciones, accesos rápidos e historial en buscadores, así como en campañas de llamadas salientes.
- Permite la integración de la base de datos para proporcionar IVR de autoservicio.
- La arquitectura de la plataforma tecnológica de comunicaciones debe estar preparada para permitir el ingreso, conexión y establecimiento de sesiones basadas en múltiples medios (multicanal) como: VOZ, CHAT, CORREO, FAX, SMS y mensajería instantánea.
- Proporcionan un punto de cola, mensajería personalizada, instrucciones, recopilación de entradas de la persona que llama y procesamiento mediante decodificación DTMF.
- Los agentes pueden atender iteraciones de llamadas entrantes y a la vez tener otra iteración de otro canal de atención, así como ser parte de las campañas de llamadas automáticas salientes.
- Contará con informes basados en la web listos para usar, estos se pueden personalizar y permiten ver el historial y los datos en todos los canales, además podrán utilizarse consultas SQL personalizadas en la base de datos del Contact center.
- Los agentes podrán grabar pantallas, evaluaciones con tarjeta de puntuación y grabaciones de llamadas identificadas con nombre o código de cliente.
- La arquitectura de la plataforma tecnológica de comunicaciones dividirá los componentes del sistema en 3 niveles: capa de Aplicaciones (CONTACT CENTER), capa Núcleo (control de sesiones SIP) y capa de acceso (dispositivos y Sistema de Telefonía IP conectados por troncales SIP).
- CONSIDERACIONES TÉCNICAS:  
El servicio de CONTACT CENTER, deberá tener dimensionado las siguientes consideraciones Técnicas:
  - Deberá incluir el licenciamiento para siete (07) agentes de CONTACT CENTER, los cuales usaran como terminal de atención un softclients con integración CTI en las PCs de los Agentes.
  - Deberá incluir el licenciamiento para dos (02) supervisor de CONTACT CENTER, el cual usará un teléfono IP físico (tipo I).
  - Deberá incluir servicios de grabación de iteraciones de voz, chat, correo para siete (07) posiciones en línea al 100%.
  - Deberá incluir un servicio CTI, licenciado para siete (07) agentes de CONTACT CENTER.
  - Deberá incluir servicios de Reportes (histórico y en tiempo real), dimensionado para el acceso a esta herramienta para dos (02) supervisores.
  - Deberá incluir un aplicativo para brindar servicios de Gestión de contactos, dimensionado para siete (07) agentes de CONTACT CENTER.
  - Centralizar el procesamiento de las llamadas y su administración en un nodo principal, el cual estará instalado y operando en el DATACENTER de SEDALIB.

- La herramienta de reportes ofrecida para el Contact Center, permita hacer cambios en la parametrización del Contact Center en tiempo real.
- Las capacidades de procesamiento de llamadas deberán soportar:
  - Los estándares de señalización propietario de la marca ofertada y SIP.
  - Diferentes tipos de troncales y señalización hacia la red interna y/o red pública, como:
  - Troncales Digitales ISDN (PRI y BRI)
  - Interface para generación y detección de tonos con señalización R2-MFC (Multifrequency Code).
  - Soporte para señalización QSIG y DCS.
  - Troncales IP
- La capacidad de procesamiento de llamadas del sistema deberá llegar hasta los 450,000 BHCCs (BHCC = número de llamadas completadas en hora pico) de tal manera que se garantice su escalabilidad en la medida que se vaya agregando mayor tráfico a futuro.
- El Sistema deberá ofrecer capacidad para realizar respaldos de la configuración de manera permanente. Los respaldos deberán realizarse de forma manual y/o programada.
- La plataforma tecnológica de comunicaciones sobre la que se brindara el servicio de CONTACT CENTER deberá contar con los componentes mínimos necesarios para la operación del CONTACT CENTER que se implementara para SEDALIB, estos son:

#### **5.1.2.1. IVR (RESPUESTA INTERACTIVA DE VOZ)**

##### **• Captura de Información a Través de Tonos**

Esta funcionalidad debe permitir al sistema incentivar verbalmente a las personas que llaman a introducir información, y a partir de esta, manejar o redireccionar la llamada de forma adecuada en el entorno de las aplicaciones de distribución automática de llamadas.

##### **• Colección de Datos**

Debe permitir la colección de datos de la persona que llama y que ésta sea usada por aplicaciones en una PC o servidor y a su vez colabore en el tratamiento de llamadas. Por ejemplo, estos datos pueden ser los datos de un número de código fijo o número de cuenta que se use en una aplicación de requerimiento-respuesta.

Debe permitir la colección de datos a través de los tonos del teléfono del usuario que llama, estas colecciones de datos pueden ser variables de tal forma que permita la obtención de una trama IN que será usada para llamadas a HOST o por aplicaciones en una PC o por el IVR satisfacer una llamada sin la necesidad de la intervención de un agente.

Debe permitir la conexión a Base de datos por ODBC, Stored procedures, WebService.

Deberá tener una interface gráfica para un desarrollo fácil y amigable del flujo IVR, deberá poder realizar cambios al flujo IVR sin afectar las interacciones en línea.

Deberá permitir transmitir los datos colectados a aplicaciones terceras al momento de pasar la llamada a un agente.

No se aceptarán soluciones sin este requisito por ser necesario transferir los datos a aplicaciones propias de la institución. Las adecuaciones en las aplicaciones de terceros para esta captura serán de responsabilidad de la institución. El proveedor deberá garantizar la conexión.

##### **- Distribución de interacciones entrantes**

- Debe permitir la gestión de múltiples canales de entrada voz, chat, correo.
- Debe permitir la programación de los perfiles de entrada por horas, días de la semana, fechas o días festivos.
- Debe permitir múltiples perfiles de entrada por ANI/DNIS/Grupo de líneas.
- Debe permitir que para el canal de chat o correo sea por destinatario (cuenta de correo) el identificador de entrada para lo cual deberá soportar Exchange, Lotus, IMAP, SMTP.
- Debe tener la funcionalidad reconocimiento de voz: TTS & Speech.

Se aceptará marcas sin este requisito; siempre y cuando los mensajes del sistema de contestadora automática (IVR) puedan ser grabados previamente en formato WAV y cargados al sistema.

##### **• Desarrollar flujo IVR**

Que cuente con las siguientes operaciones en línea, el cual deberá de implementarse en 7 días calendarios después de la firma del contrato, debiendo incluir la grabación de las frases de acuerdo al flujo definido:

- Permitir la identificación por N° de Medidor
- Permitir dar monto y fecha de pago.
- Permitir registrar reclamos.
- Permitir dar estado de avería, atención y reclamo.
- Permitir registrar solicitud de avería.
- Permitir la atención por un agente de atención.
- Permitir dar horarios y agencias de pago.
- Permitir iteraciones de ingreso de voz y correo.

- **Guiones Programables e Inteligentes para Atención de Llamadas**

Debe proveer la funcionalidad de programar guiones, para la toma de decisiones en el tratamiento de las llamadas entrantes, mediante comandos programables. Estos deben permitir el tratamiento individual a cada llamada entrante y dependiendo éstos de las condiciones particulares de cada llamada. Por ejemplo, para llamadas provenientes de celulares, brindar un tratamiento preferencial, o para llamadas de clientes VIP, enrutar las llamadas con prioridad en la cola de espera, enrutamiento diferenciado por fecha, hora y días feriados.

Este método deberá ser versátil para el enrutamiento de llamadas entrantes y deberá permitir combinar con la distribución automática de llamadas para lograr máximo beneficio y eficiencia en el Contact Center.

Esta facilidad debe tener propiedades de procesar llamadas y definir cómo tratar y enrutar llamadas dentro/fuera de la empresa, a través de:

- Proveer tonos de timbres
- Proveer tonos de ocupado
- Proveer música
- Proveer anuncios
- Proveer desconexión normal o forzada
- Ubicar en cola llamadas para distintos grupos ACD
- Enrutamiento automático en función a horarios, tiempos de espera aproximados, importancia de llamada, ANI, capacidad de agente de servicios disponibles u ocupados, etc.

- **Guiones Inteligentes para Feriados**

Proveer guiones especiales para feriados que permitan un acercamiento flexible en la administración de llamadas entrantes en fecha especiales a través de tablas.

Asignación de Extensiones Lógicas a los Guiones Programables e Inteligentes

Debe tener la capacidad de administrar extensiones lógicas que permitan ser asociadas a los guiones programables e inteligentes para el tratamiento de llamadas, con la ventaja de acceder a éstos como si se estuviera llamando a cualquier extensión del sistema y procediéndose a ejecutar la secuencia programada para el tratamiento de la llamada entrante de forma inmediata.

- **Anuncio de Origen para Extensiones Lógicas**

Proveer anuncios de origen que proporcionen al agente de servicios del Contact Center un mensaje corto notificando el origen de la llamada o el servicio solicitado por el cliente (por ejemplo "reclamos", "informaciones") instantes antes de que se establezca la conversación con la persona que llama.

- **Servicio de Identificación de Número Marcado (DNIS)**

Permitir la visualización del servicio o producto asociado con una llamada entrante. Esta información puede ser administrada en el sistema.

- **Llamada Directa al Agente de servicios**

Esta funcionalidad debe permitir a los clientes contactar automáticamente al mismo agente de servicios que lo atendió con anterioridad, en situaciones de servicio personalizado. Este tipo de llamadas deben estar contempladas en las mediciones estadísticas del Contact Center.

- **Selección de Agente de servicios Experto**

Debe permitir habilitar ciertos tipos de perfiles a ser asignados a ciertas llamadas, enrutandolas a través de los guiones inteligentes. Debe así mismo permitir enrutar llamadas a agente de servicios con perfiles o habilidades para completar los requerimientos del cliente.

- **Adicionar y Remover Perfiles**

Debe permitir adicionar o remover perfiles a un agente de servicios experto, donde el perfil es un identificador asociado con una habilidad específica del agente de servicios. Por ejemplo: un agente de servicios que habla español e inglés se le puede asignar un determinado nivel de perfil comparado con otro agente de servicios que solo habla español.

#### 5.1.2.2. DISTRIBUCIÓN AUTOMÁTICA DE LLAMADAS (ACD):

- Sistema de direccionamiento o enrutamiento inteligente de iteraciones, cuya función es identificar al cliente al inicio de su contacto y derivarlo al punto de atención más adecuado para su atención tomando en cuenta criterios como tipo de cliente, caso que presenta, último gestor de servicios que lo atendió, tiempos de espera y de atención, habilidades de los gestores de servicios disponibles, entre otros que pudieran tomarse en cuenta y que mejoren los indicadores del servicio. Esta funcionalidad permite a su vez reducir los tiempos de atención en base a la especialización de la atención lo que a su vez también disminuye los picos de demanda.
- Capacidad y flexibilidad de asignar un gestor de servicios a uno o varios grupos de atención, según sus habilidades definidas, siendo la asignación a estos grupos independiente del puesto de atención donde se encuentren.
- Debe tener la funcionalidad ACD para los canales de voz, chat, correo, fax.

- Debe tener la capacidad y flexibilidad de asignar un gestor de servicios a uno o varios grupos de atención, según sus habilidades definidas, siendo la asignación a estos grupos independiente del puesto de atención donde se encuentren.
- Deberá permitir manejar 2 o más iteraciones en simultáneo como, por ejemplo: una de voz y otro chat, 2 interacciones de chat en simultáneo, una de chat y otra de correo.
- Deberá permitir que los distintos canales de entrada usen la funcionalidad de ACD para su distribución.
- El ACD debe estar configurado con un mínimo de siete (07) posiciones de agente de servicios y dos (02) supervisores.
- Todas las posiciones de Agente de servicios deberán contar con teléfonos IP de software, conocidos como softclients.
- El puesto del Supervisor deberá contar con un teléfono IP de Hardware conocido como IP Sets.
- El ACD deberá tener la capacidad de evaluar cuál es la iteración con mayor prioridad para la atención inmediata del agente de servicios.
- Debe ofrecer múltiples métodos de distribución, eficientes y equitativos para las iteraciones entrantes entre los agentes de servicios disponibles.
- Los métodos de distribución deben operar bajo algoritmos de distribución de iteraciones avanzados.
- Las funcionalidades mínimas que debe incluir el ACD son las siguientes:
  - **Búsqueda de Llamadas Abandonadas**  
Debe permitir la detección e identificación de llamadas abandonadas cuando el proveedor de servicios de telefonía pública no proporciona una oportuna supervisión de desconexión.
  - **Manejo de Colas**  
El CONTACT CENTER, debe cumplir necesariamente con el manejo de iteraciones en cola para las iteraciones de ACD a todos los grupos de agente de servicios.  
La capacidad de manejo de colas debe ser superior a 60 colas por grupos de agente de servicios y superior a 1500 colas por sistema o plataforma de comunicaciones.
  - **Indicadores del Estado de Colas**  
La plataforma de comunicaciones debe permitir asignar indicadores del estado de colas para las iteraciones ACD basadas en el número de iteraciones en cola y el tiempo que las iteraciones se encuentran en cola.
  - **Sistema de Administración de Llamada**  
Dentro las funcionalidades del CONTACT CENTER, debe existir un sistema de control y reportes de administración de llamadas básicas, que provea los datos necesarios para realizar mediciones de la performance del agente de servicios. Los reportes requeridos son los siguientes:
    - **Reportes en tiempo-real:**
      - Los reportes en tiempo real están directamente relacionados con las funcionalidades del CTI.
      - Estado de las colas de llamadas
      - Estado del agente de servicios
      - Estado del sistema
      - Estado del tratamiento de llamadas
    - **Reportes históricos:**
      - Por Agente de servicios
      - Sumarial y detalle del agente de servicios
      - Por Grupos de agente de servicios
      - Sumarial y detalle de los grupos de agente de servicios
      - Por Grupos troncales
      - Tratamiento de iteraciones.
  - **Sustitución en la Selección de Llamadas por Perfiles (habilidad) de los Agentes de servicios**  
La sustitución en la selección de llamadas se basa en los perfiles (habilidad) del agente de servicios, por lo tanto, una funcionalidad del CONTACT CENTER a ser soportada es que los supervisores pueden sustituir la actividad normal de tratamiento de llamadas ya sea por perfiles (habilidades) separadas o para el CONTACT CENTER en su totalidad.
  - **Ajuste Dinámico del Porcentaje**  
Soportar el ajuste dinámico de porcentaje que permita al sistema comparar niveles de servicio actuales con los objetivos de servicio. Esta funcionalidad permitirá al sistema ajustar el servicio de tal forma que el uso total de los grupos y sus perfiles sea más eficiente.
  - **Posicionamiento Dinámico de Colas**  
El software del CONTACT CENTER, debe permitir el posicionamiento dinámico de múltiples llamadas en la cola de los grupos de agente de servicios, en función de perfiles o habilidades. El cálculo se tiene que basar en las tasas de las velocidades y promedio de respuestas, asegurando un balance adecuado del manejo de las llamadas.



- **Ajuste Dinámico de Umbrales**  
Soportar ajustes dinámicos de los umbrales, los cuales permitan comparar los niveles de servicio actuales con niveles preestablecidos y ajustar los umbrales de sobrecarga. Y de esta forma el uso de agente de servicios en una eventual sobrecarga de llamadas sea más eficiente.
- **Control de la Versión del CONTACT CENTER**  
Esta funcionalidad determina el control de la versión de software del CONTACT CENTER y las funciones de software que se encuentran disponibles y activas en el sistema de comunicaciones.
- **Captura de Información a Través de Tonos**  
Esta funcionalidad debe permitir al sistema incentivar verbalmente a las personas que llaman a introducir información, y a partir de esta, manejar o redireccionar la llamada de forma adecuada en el entorno de las aplicaciones de distribución automática de llamadas.
- **Colección de Datos**  
Debe permitir la colección de datos de la persona que llama y que ésta sea usada por aplicaciones en una PC o servidor y a su vez colabore en el tratamiento de llamadas. Por ejemplo, estos datos pueden ser los datos de un número de código fijo o número de cuenta que se use en una aplicación de requerimiento-respuesta.
- **Guiones Programables e Inteligentes para Atención de Llamadas**  
Debe proveer la funcionalidad de programar guiones, para la toma de decisiones en el tratamiento de las llamadas entrantes, mediante comandos programables. Estos deben permitir el tratamiento individual a cada llamada entrante y dependiendo éstos de las condiciones particulares de cada llamada. Por ejemplo, para llamadas provenientes de celulares, brindar un tratamiento preferencial, o para llamadas de clientes VIP, enrutar las llamadas con prioridad en la cola de espera, enrutamiento diferenciado por fecha, hora y días feriados.  
Este método deberá ser versátil para el enrutamiento de llamadas entrantes y deberá permitir combinar con la distribución automática de llamadas para lograr máximo benéfico y eficiencia en el CONTACT CENTER.  
Esta facilidad debe tener propiedades de procesar llamadas y definir cómo tratar y enrutar llamadas dentro/fuera de la empresa, a través de:
  - Proveer tonos de timbres
  - Proveer tonos de ocupado
  - Proveer música
  - Proveer anuncios
  - Proveer desconexión normal o forzada
  - Ubicar en cola llamadas para distintos grupos ACD
  - Enrutamiento automático en función a horarios, tiempos de espera aproximados, importancia de llamada, ANI, capacidad de agente de servicios disponibles u ocupados, etc.
- **Guiones Inteligentes para Feriados**  
Proveer guiones especiales para feriados que permitan un acercamiento flexible en la administración de llamadas entrantes en fecha especiales a través de tablas.  
Asignación de Extensiones Lógicas a los Guiones Programables e Inteligentes debe tener la capacidad de administrar extensiones lógicas que permitan ser asociadas a los guiones programables e inteligentes para el tratamiento de llamadas, con la ventaja de acceder a éstos como si se estuviera llamando a cualquier extensión del sistema y procediéndose a ejecutar la secuencia programada para el tratamiento de la llamada entrante de forma inmediata.
- **Clase de Restricción (COR) para Extensiones Lógicas**  
Debe permitir la verificación de clase de restricción en transferencias a extensiones lógicas
- **Anuncio de Origen para Extensiones Lógicas**  
Proveer anuncios de origen que proporcionen al agente de servicios del CONTACT CENTER un mensaje corto notificando el origen de la llamada o el servicio solicitado por el cliente (por ejemplo "reclamos", "informaciones") instantes antes de que se establezca la conversación con la persona que llama.
- **Códigos de Llamadas en Curso**  
Esta funcionalidad debe permitir a los agentes de servicios del CONTACT CENTER ingresar dígitos para una llamada ACD con la finalidad de registrar la ocurrencia de un evento definido por el cliente, por ejemplo: número de identificación del cliente, número de medidor, etc. El agente de servicios debe introducir estos códigos durante la llamada ACD activa utilizando el teclado telefónico sin interrumpir la llamada y visualizarse en la pantalla del teléfono.
- **Servicio de Identificación de Número Marcado (DNIS)**  
Permitir la visualización del servicio o producto asociado con una llamada entrante. Esta información puede ser administrada en el sistema.
- **Llamada Directa al Agente de servicios**

Esta funcionalidad debe permitir a los clientes contactar automáticamente al mismo agente de servicios que lo atendió con anterioridad en situaciones de servicio personalizado. Este tipo de llamadas deben estar contempladas en las mediciones estadísticas del CONTACT CENTER.

- **Administración Duplicada de la Identificación de Registro de Agente de servicios**  
Esta funcionalidad debe permitir la duplicación de identificación de registros de un agente de servicios (agent-login ID) con la finalidad de simplificar la administración de los mismos. De esta manera se administra un perfil de agente de servicios con sus facilidades detalladas y posteriormente duplicar el perfil para asignar a más agente de servicios al mismo.
- **Selección de Agente de servicios Experto**  
Debe permitir habilitar ciertos tipos de perfiles a ser asignados a ciertas llamadas, enrutandolas a través de los guiones inteligentes. Debe así mismo permitir enrutar llamadas a agente de servicios con perfiles o habilidades para completar los requerimientos del cliente.
- **Adicionar y Remover Perfiles**  
Debe permitir adicionar o remover perfiles a un agente de servicios experto, donde el perfil es un identificador asociado con una habilidad específica del agente de servicios. Por ejemplo: un agente de servicios que habla español e inglés se le puede asignar un determinado nivel de perfil comparado con otro agente de servicios que solo habla español.
- **Distribución de Llamadas Basada en Perfiles**  
Debe permitir que el tráfico de llamadas con requerimientos específicos al CONTACT CENTER sea asociado a agente de servicios que poseen habilidades específicas, como el conocimiento de los servicios de la empresa. Esta capacidad en la definición de los perfiles debe permitir a nuestra empresa organizar el manejo de las llamadas basado en la variedad de nuestros clientes, los servicios que proporcionamos, etc.
- **Agente de servicios Menos Ocupado**  
Esta funcionalidad debe permitir distribuir las llamadas de forma equitativa a través de todos los agentes de servicios que se encuentren disponibles, balanceando la carga entre agente de servicios con pocos perfiles y agente de servicios con varios perfiles.  
**Manejo de Múltiples Llamadas**  
Permitir a un agente de servicios recibir una llamada tipo ACD cuando se encuentre con otro tipo de llamadas (internas, en espera, externas, etc.)
- **Ubicación de Llamadas en la Cola de Múltiples Grupos de Agente de servicios**  
Permitir que una llamada pueda ser ubicada en la cola de varios grupos de agente de servicios al mismo tiempo, con la intención de que sea atendida por el primer agente de servicios disponible de cualquiera de los grupos. Al cumplir con este requerimiento la plataforma de comunicaciones y el CONTACT CENTER estarían en condiciones de poder manejar períodos de alto tráfico con gran facilidad y proveer un servicio más rápido a nuestros clientes.
- **Manejo de Prioridades de Colas**  
Debe cumplir con el manejo de prioridades de colas para clientes o llamadas especiales de forma que se les asigne un estado de prioridad específico que les permita estar por delante de otras llamadas y se les proporcione una atención más rápida y eficiente.
- **Códigos de Estado**  
Debe permitir a los agentes del servicio manejar distintos códigos que identifiquen la razón por la cual van a dejar su puesto al momento de salir del sistema (descanso, reunión, servicio higiénico, etc.). Este dato debe proporcionar a los administradores del CONTACT CENTER, información detallada acerca de cómo disponen el tiempo de los agentes de servicios y con esto aprovechar para realizar proyecciones del desempeño individual y colectivo de los agentes de servicios.
- **Redirección de Llamadas Cuando No hay Contestación**  
Debe permitir redireccionar una llamada del ACD que está timbrando, después de un determinado número de timbres hacia el mismo grupo ACD para ser contestada por otro agente de servicios o a una extensión lógica para un tratamiento alternativo. Esto debe prevenir que una llamada no contestada timbre indefinidamente.
- **Estadísticas en Pantalla de Teléfonos de Agente de servicios y Supervisor**  
Debe permitir la visualización de estadísticas del sistema de administración de llamadas en la pantalla del teléfono del agente de servicios, supervisor u otro usuario (información de agente de servicios, grupos, perfiles, troncales, tiempos, etc.).
- **Soporte de Funcionalidades del CONTACT CENTER en los Gateways**  
Es importante que la solución cuente con arquitectura de procesamiento de llamadas centralizado y distribución de gateways remotos, las funcionalidades de CONTACT CENTER deben ser soportadas en los gateways remotos, de forma transparente para el usuario que llama, para los agentes de servicios supervisores y herramientas de medición.
- **Múltiples Fuentes de Música o Audio**

El CONTACT CENTER y la plataforma de comunicaciones deben soportar múltiples fuentes de música o audio con la intención de brindar a nuestros clientes música o anuncios personalizados.

- **Log Out Remota de Agente de servicios**  
Debe permitir que los agentes de servicios del CONTACT CENTER puedan hacer Log out / Log in vía remota.
- **Monitoreo de Servicio**  
Debe permitir a un usuario, por ejemplo, un supervisor, el monitoreo de llamadas a un agente de servicios o a una extensión bajo las siguientes formas:
- **Modo silencio**  
Modo silencio y/o con interrupción de audio  
Además, permitir las siguientes alternativas de monitoreo en el sistema:
  - Monitoreo de servicio mediante clase de restricción
  - Monitoreo de servicios de extensión lógicas
  - Monitoreo de servicios remoto

#### 5.1.2.3. SISTEMA DE INTEGRACIÓN DE LA TELEFONÍA CON LA COMPUTADORA (CTI)

- La plataforma tecnológica de comunicaciones deberá considerar todo lo necesario para brindar servicios de CTI, con las siguientes características:
  - Interfaz de programación de aplicaciones (CTI): Proporcionar una interfaz de programación de aplicaciones (API) que permita integrar diversas aplicaciones de software con la central. Estas interfaces API deben permitir crear aplicaciones propias que interactúen con la central de manera efectiva y transparente.
  - Componente para desarrollos de aplicaciones: Proporcionar un componente que permita desarrollar aplicaciones nuevas y funciones nuevas sin necesidad de modificar la central.
- El CTI debe permitir que algunas funcionalidades del CONTACT CENTER sean controladas por una aplicación externa. Las funcionalidades básicas requeridas del CTI son las siguientes:
  - Proveer integración entre la pantalla del agente de servicios y el CTI. Deberá mostrar la información proveniente de éste como ser: Tiempo de espera del cliente, tiempo de conversación, otras variables relevantes.
  - Proveer por medio del CTI aplicaciones para el ruteo del llamado de un cliente.
  - El mecanismo sincronizado entre la pantalla y la derivación de la llamada, deberá utilizar información sobre el cliente que está llamando y que está almacenada en la base de datos. Esto asegurará que el agente de servicios esté preparado para manejar inteligentemente y sin demora la llamada.
  - Proveer por medio del CTI aplicaciones para el ruteo del llamado de un cliente.
  - Posibilitar la búsqueda planeada de agente de servicios del CONTACT CENTER (Plan de búsqueda) de acuerdo a los perfiles del cliente y los operadores disponibles.
- Los requerimientos mínimos del CTI son los siguientes:
  - Resolver cuestiones de identificación, calificación y enrutamiento de los clientes de SEDALIB.
  - Poseer una arquitectura abierta y escalable.

#### 5.1.2.4. SISTEMA DE GRABACIÓN DE LLAMADAS

El sistema de grabación será vía CTI y deberá cumplir con los siguientes requisitos de funcionalidades y dimensionamiento:

- Se requiere la provisión de los servicios de Grabación de Llamadas a través de una plataforma de grabación de llamadas para siete (07) puestos de agentes de CONTACT CENTER, siendo el modo de grabación vía IP, no admitiéndose soluciones que utilicen Port Mirroring u otros métodos que no sean los especificados.
- Deberá integrarse con la plataforma tecnológica de comunicaciones sobre la que se ofrecerá el servicio de CONTACT CENTER.
- Deberá permitir la grabación de las iteraciones de voz, chat, correo.
- Deberá permitir la grabación de las pantallas de los agentes.
- EL CONTRATISTA será responsable de la provisión de la plataforma de grabación de llamadas, su instalación, configuración y puesta en marcha en la modalidad "llave en mano" de todos los elementos de hardware, desarrollos, integraciones, software, licencias propias y de terceros, documentación, etc. necesarios para su implementación.
- La solución de grabación solicitada deberá implementarse en servidores estándares del mercado de marcas reconocidas del segmento world class en la fabricación de servidores. No serán aceptados servidores que no cumplan con este requisito.
- La solución debe realizar una grabación full las 24 horas de todos los agentes del Contact Center, en cualquier sitio de la compañía y en forma concurrente. Se entiende con esto que la grabación será total.
- Deberá permitir la grabación de llamadas inbound y outbound.
- Deberá permitir la grabación de llamadas derivadas de un agente a otro, o entre distintos grupos de atención.



- Deberá permitir la integración con plataformas de monitoreo vía SNMP.
- Debe contar con un motor de búsqueda ágil, que permita configurar perfiles de búsqueda y cuente con la posibilidad de buscar grabaciones por diferentes campos (hora, terminal, agente, duración de llamado, etc.).
- Deberá permitir escuchar las llamadas en curso en tiempo real.
- Deberá permitir la creación de diferentes perfiles de usuario, así como también la creación de distintas jerarquías de acceso.
- Deberá permitir la encriptación de las grabaciones almacenadas.
- Deberá poder realizar la consulta de grabaciones almacenadas en el dispositivo de grabación y en dispositivos de almacenamiento externo, brindando acceso online a las mismas.
- Deberá permitir la exportación de las grabaciones directamente desde la interfaz y nativamente en formato WAV estándar.
- La interfaz de administración de la solución deberá estar disponible preferentemente en idioma español.
- Deberá permitir la integración futura con sistemas externos a través de Web Services con acceso a la base de datos de la plataforma.
- Debe contar con una interfaz vía web, por lo que no se aceptarán soluciones que requieran clientes locales (aplicaciones Windows o similar). La interfaz deberá estar disponible preferentemente en español.
- Se debe contemplar en el dimensionamiento la utilización del codec G729, compatible con formato wav.
- Debe soportar diferentes medios de backup y/o la integración de la plataforma a un sistema de backup corporativo.
- Se confirma que será posible ofertar otro tipo de interfase como la descrita líneas arriba (interfase cliente), a fin de posibilitar una mayor concurrencia de postores potenciales, ello en concordancia con el PRINCIPIO DE COMPETENCIA previsto en el artículo 2° inciso "e" de la Ley N° 30225 Ley de contrataciones del estado, modificada mediante decreto legislativo N° 1341
- Debe poder integrarse con LDAP (Lightweight Directory Access Protocol, Protocolo Ligero de Acceso a Directorios)
- Debe poder manejar parámetros o agendas de grabación. Se deberán especificar cuáles son los métodos por los cuales se puede realizar la planificación de las grabaciones.
- Deberá contar con la posibilidad de realizar el monitoreo en tiempo real de todas las extensiones y/o canales, con el objetivo de determinar si los mismos estén siendo correctamente grabados.
- Deberá permitir la extracción de reportes que permitan determinar el correcto funcionamiento de la herramienta.
- El oferente deberá informar si la aplicación cuenta con la posibilidad de configurar alertas ante situaciones anómalas de funcionamiento y su envío a los administradores de la plataforma. En caso de contar con dicha posibilidad, se solicita adjuntar un detalle de las posibles alertas configurables.
- Debe permitir la generación y emisión de reportes exportables a formatos estándar (Excel, CSV, txt o similar).
- Los archivos de audios de las grabaciones deberán permanecer disponibles los 240 días calendario de duración del contrato, por lo tanto, EL CONTRATISTA deberá garantizar que el servidor de grabación tenga el espacio en disco suficiente para este periodo de almacenamiento. Para este punto considerar que se estima que el CONTACT CENTER de SEDALIB deberá recibir aproximadamente 36,000 llamadas al mes con una duración promedio por llamada de 07 minutos.

#### **5.1.2.5. SISTEMA DE REPORTES.**

La plataforma tecnológica de comunicaciones desde la que se brindará el servicio de CONTACT CENTER, deberá cumplir con los siguientes requerimientos mínimos a nivel de Reportes de CONTACT CENTER.

- Sistema estadístico de reportes históricos que emita información detallada de acuerdo a lo establecido por SEDALIB, permitiendo medir el tráfico de llamadas telefónicas y contactos en lapsos determinados por fracciones de hora (minutos), hora, día, semana y mes.
- La trama de interacciones de los sistemas mostrará a detalle el dato exacto del momento que se realizó la llamada o contacto y los tiempos utilizados para cada una de ellas, desde el inicio hasta el final de la misma.
- Aplicativo de gestión que permita la obtención de reportes históricos y la elaboración automática de informes presentando información detallada de las actividades del servicio en formato numérico y gráfico según configuración y programación del mismo, para análisis o lectura de resultados
- Deberá estar dimensionado para brindar el servicio a dos (01) supervisor y siete (07) agentes de servicio en la solución de CONTACT CENTER.

- Se deberá ofertar un sistema de reportes y análisis que trabaje en conjunto con el sistema de CONTACT CENTER para ofrecer información histórica y en tiempo real que permita optimizar las operaciones.
- Ofrece una notificación instantánea de cualquier medición que se salga fuera de los límites aceptables.
- El supervisor deberá establecer los umbrales para esas mediciones que son críticas para el CONTACT CENTER, como son: llamadas en cola, tiempo de espera estimado, cantidad de abandonos, etc.
- La herramienta permitirá examinar con detalle la información resultante y si es requerido realizar cambios administrativos en el CONTACT CENTER (como añadir tele operadores a un grupo de habilidad en particular, o construir un grupo de tele operadores de respaldo), estos podrán realizarse desde la misma herramienta sin necesidad de dejar la aplicación.
- El sistema deberá de ofrecer al menos 200 reportes históricos y en tiempo real ya incorporados en el software, incluyendo la facilidad de generar reportes personalizados adicionales.

**5.1.2.6. SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTACTOS.**

La plataforma tecnológica de comunicaciones desde la que se brindará el servicio de CONTACT CENTER, deberá cumplir con los siguientes requerimientos mínimos a nivel de Aplicativo para la Gestión de Contactos.

- Pantallas pre definidas: El sistema; a través de pantallas pre-configuradas, deberá gestionar los contactos que realizan sus agentes con los clientes, con el fin de realizar un seguimiento de cada uno de ellos. De esta manera permitirá tener un historial de contactos y servicios.
- Screen Pop-Up: deberá integrarse con la central telefónica ofrecida, con el fin de tener toda la información del cliente de manera automática sin consultar varias veces por la identificación del mismo, mediante esta funcionalidad se puede reducir el "Talking Time" del agente.
- Gestión de Incidentes: deberá determinar la cantidad de casos abiertos por cada uno de sus clientes.
- Aplicativo de registros de contactos, el mismo que permitirá relacionar la información existente en la base de datos de SEDALIB con la obtenida durante la llamada telefónica o contacto.

**5.1.2.7. SISTEMA DE MONITOREO EN TIEMPO REAL**

- Deberá permitir el monitoreo continuo en tiempo real
- Deberá permitir la grabación multicanal.
- Deberá permitir los reportes de principio a fin de la comunicación.
- Deberá permitir el monitoreo de agentes, tutoría, calificación de agentes
- Deberá permitir evaluaciones con cuestionarios predefinidos y puntuaciones de calificación.
- Deberá permitir obtener reportes sobre los cuestionarios y resultados de calidad.
- Deberá permitir al usuario Supervisor poder definir alarmas, estas alarmas deben poder visualizarse gráficamente.

**5.1.2.8. SISTEMA DE ANALISIS DE VOZ EN TIEMPO REAL**

- Deberá permitir el monitoreo continuo, alerta y calificación de interacciones de voz que detecte palabras clave pre definidas y que a su vez permita identificar tipo de interacciones que requieran un tratamiento especial de manera inmediata.
- Deberá permitir la búsqueda de audios previamente grabados que contenga las palabras claves pre definidos.
- Deberá permitir la calefacción de las interacciones de forma automática pasándose en valores pre definidos

**5.1.2.9. LÍNEAS TELEFÓNICAS.**

- El CONTRATISTA, entregara en cesión de uso lo siguiente:
- Un (01) acceso Primario digital, tipo RDSI-PRI de 30 canales para 64kbps
- La Instalación de las líneas serán en el Data Center de SEDALIB, Av. Federico Villarreal 1300 Urb. Semi Rustica el Bosque.

**5.1.2.10. BOLSA DE MINUTOS.**

El CONTRATISTA, entregara cada mes la bolsa de minutos libres en 60,000 minutos, repartidos en los 30 canales.

El contratista deber presentar un certificado emitido por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, que le permite la comercialización de minutos fijos, móvil local, larga distancia nacional e internacional.

**REQUISITOS PARA AMBOS ITEMS****5.2. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS NACIONALES**

EL CONTRATISTA, es responsable en el cumplimiento de lo estipulado en el DECRETO SUPREMO N° 005-2012-TR Reglamento de la Ley N° 29783, Ley Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias en lo que respecta al cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, prevención de riesgos, accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, debiendo velar adicionalmente, por la preservación del medio ambiente, en el entorno de las faenas.

EL CONTRATISTA, deberá informar de inmediato al área usuaria (Supervisor del Contrato) SEDALIB de cualquier accidente de trabajo ocurrido en cumplimiento de la ejecución de las actividades del Contrato; en caso se detecte el incumplimiento de lo señalado, se aplicará la penalidad correspondiente.

EL CONTRATISTA, debe evidenciar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo (DECRETO SUPREMO N° 005-2012-TR Reglamento de la Ley N° 29783, Ley Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias).

**5.3. IMPACTO AMBIENTAL**

En Postor que obtenga la Buena Pro deberá adoptar procedimientos constructivos, productos y servicios de reducido impacto ambiental negativo que sean durables, no peligrosos y susceptibles de reaprovechamiento (Artículo 18 de la Ley 27314 "Ley General de Residuos Sólidos").

A fin de garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en párrafo anterior, SEDALIB a través del Equipo Gestión Ambiental, puede realizar auditorías planificadas o inopinadas durante el periodo de contratación.

**5.4. SEGUROS**

No Aplica

**5.5. PRESENTACIONES ACCESORIOS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL****5.5.1. Mantenimiento preventivo**

Respecto al mantenimiento preventivo, mínimo 01 mantenimiento mientras dure el contrato, y se realizarán en la Av. Federico Villarreal 1300 urb. Semi rustica el Bosque.

**5.5.2. Soporte Técnico**

Disponibilidad de Soporte técnico 24x7x365 días relacionado con problemas de enlaces de conexión, fallos y reposición de equipos de comunicaciones en caso amerite, así como respuesta a consultas de carácter técnico relacionados con la disponibilidad de los enlaces y servicios de red.

**5.5.3. Gestión del Servicio**

EL CONTRATISTA, deberá demostrar la calidad de gestión, de acuerdo con el presente detalle:

- Se deberá garantizar la prestación del servicio el cual aplicará a todos los componentes del servicio.
- El servicio de mantenimiento y garantía provisto deberá asegurar el diagnóstico y la resolución de problemas o fallas, incluyendo la sustitución de componentes defectuosos.
- Se detalla a continuación el catálogo de fallas:
  1. Se define como **falla grave**:
    - La incomunicación total del sistema.
    - La incomunicación de más del 70% de la capacidad portadora del sistema.
    - Fuentes de energía para el caso del equipamiento de fábrica en los Media Gateways.
  2. Se define como **falla normal**:
    - Cualquier falla no tipificada como "grave" y que afecte unitariamente a más del 30% de la capacidad portadora del sistema y menos del 70%
  3. Se define como **falla menor**:
    - o Cualquier falla no tipificada como "grave" o "normal"
    - o El reemplazo de terminales defectuosos.

Según la clasificación por tipo de falla se deberá obtener una respuesta en el siguiente esquema horario:

- Falla Grave: Ante presencia de falla grave, el servicio será prestado con cobertura horario 7 x 24 x 365.
- Falla Normal: Ante presencia de falla normal, el servicio será prestado con cobertura horaria de días hábiles de 09:00 a 18:00 horas.
- Falla Menor: Ante presencia de falla menor, el servicio será prestado con cobertura horaria de días hábiles de 09:00 a 18:00 horas

**Niveles de Soporte y Mantenimiento:**

EL CONTRATISTA deberá contar con personal propio con dos (02) niveles de soporte y mantenimiento:

- Soporte y Mantenimiento Remoto (Nivel 2)
- Soporte y Mantenimiento Sitio (Nivel 3)

El alcance de los mismos es sobre todo el territorio nacional, donde se haya efectuado la instalación del servicio.

EL CONTRATISTA deberá proponer su mejor esquema de servicios para atender como mínimo el esquema de soporte planteado, considerando como mínimo los siguientes ítems:

- Back-up periódico del software componente del servicio brindado, tanto para el servicio de Telefonía Corporativa en modalidad Gestionada como para el servicio de CONTACT CENTER, realizando copias de seguridad.
- Cambios básicos en la configuración del sistema
- Visitas preventivas semestrales, referente al punto 5.5.1. Mantenimiento Preventivo

**Soporte y Mantenimiento Remoto Nivel 2**

EL CONTRATISTA deberá proveer el Soporte y Mantenimiento Remoto Nivel 2, que implicará la atención de incidencias derivadas de problemas individuales de cada terminal/dispositivo IP instalado, derivadas de problemas en sitio (oficinas de SEDALIB).

Las actividades implicadas en el Soporte y Mantenimiento Remoto Nivel 2 serán:

- Disponibilidad de acuerdo a la tipificación de la falla
- Recepción de las incidencias enviadas por SEDALIB hacia EL CONTRATISTA, dando conformidad que la incidencia ha sido recibida por EL CONTRATISTA.
- Diagnostico remoto del problema/falla involucrada, mediante el acceso a la IP de cada dispositivo del cliente
- Respuesta DEL CONTRATISTA al nivel 1 en tiempo y forma sobre los pasos que deben seguirse, tanto si el caso está solucionado remotamente como si se decidió asistir en sitio, a efectos de que EL CONTRATISTA pueda comunicarlo apropiadamente a SEDALIB.
- Contacto con SEDALIB (su referente técnico) para profundizar el diagnostico hecho por EL CONTRATISTA y enviado mediante la incidencia, o para intentar solucionar remotamente el caso.
- Decisión de escalar a Nivel 3, una vez determinado por EL CONTRATISTA que el problema cumple con la condición requerida para el soporte en sitio.

**Soporte y Mantenimiento en Sitio Nivel 3**

EL CONTRATISTA deberá proveer el Soporte y Mantenimiento en Sitio de Nivel 3, que implicará la atención de incidencias que no hayan podido ser resueltas en el nivel 2. Como ambos niveles pertenecen al postor, este deberá aportar las mejores prácticas de escalabilidad, en función del conocimiento del servicio y de los incidentes más probables

EL CONTRATISTA deberá además contar con un contrato activo y vigente de mantenimiento con el Fabricante de las plataformas tecnológicas propuestas desde las que se brindará el servicio de Telefonía Corporativa en modalidad Gestionada y el servicio de CONTACT CENTER. Esto garantizará que EL CONTRATISTA tiene los mecanismos necesarios de escalamiento de tickets a TIER IV sobre toda la plataforma en caso de ser necesario.

Las actividades implicadas en el Soporte y Mantenimiento en Sitio de Nivel 3 serán:

- Disponibilidad de acuerdo a la tipificación de la falla
- Solución en sitio tras agotar las instancias del Soporte y Mantenimiento Remoto de Nivel 2, que incluyen:
  - Casos críticos en donde existen fallas graves
  - Equipos con funcionamiento parcial o defectuoso
  - Mantenimiento Correctivo
  - Casos de Soporte a SEDALIB que solo se puedan resolver en sitio.
- Coordinación con SEDALIB, para confirmar el correcto domicilio, asegurar el ingreso y la disponibilidad del mismo, evitando visitas fallidas.
- Respuesta DEL CONTRATISTA al nivel 1 en tiempo y forma sobre el éxito/fracaso de las actividades en sitio y cierre de la incidencia.

**Tiempo de Respuesta:**

Se entenderá como tiempo de respuesta el transcurrido entre la emisión del número de ticket, o asignación manual por parte del NOC de atención DEL CONTRATISTA y el contacto telefónico de un técnico DEL CONTRATISTA, cuyo cuestionario de relevamiento de la falla se considera como inicio del troubleshooting.

- Prioridad Alta (Falla Grave): 1 hora a partir de la apertura del ticket.
- Prioridad Media (Falla Normal): 4 horas a partir de la apertura del ticket
- Prioridad Baja (Falla Menor): 6 horas a partir de la apertura del ticket



**Tiempo de Restitución de la Operación:**

Se entenderá como Tiempo de Restitución de la Operación el transcurrido entre la emisión del número de ticket o asignación manual por parte del NOC de atención DEL CONTRATISTA y la finalización de las tareas de restitución de manera remota o de la determinación de la necesidad de realizar el soporte en sitio, incluyendo la llegada del mismo.

Se entiende por restituir la operación a la resolución del incidente o a un workaround con el que EL CONTRATISTA dará servicio mediante un método determinado en cada caso, abarcando desde la implementación de un sistema similar, hasta la administración asistida de los componentes, como depuración manual de una base de datos, la optimización manual del espacio de los discos de almacenamiento, el reinicio manual de los recursos, enlaces, etc. para operar en forma limitada hasta la resolución del problema, lo que aplicara en casos técnicamente imponderables como un bug de producto a resolverse por el fabricante, o el daño de un equipo no duplicado para contingencia.

- Prioridad Alta (Falla Grave): 16 horas a partir de la apertura del ticket.
- Prioridad Media (Falla Normal): 24 horas a partir de la apertura del ticket.
- Prioridad Baja (Falla Menor): 72 Horas a partir de la apertura de ticket.

#### 5.5.4. Atención de Averías

- a) Se entenderá como avería a una interrupción parcial o total del servicio, así como a un decremento en la calidad del mismo.
- b) Toda actividad o provisión de bienes (equipos propiedad de EL CONTRATISTA) será sin costo alguno para SEDALIB, debe garantizar el correcto funcionamiento de todos los equipos e infraestructura que utiliza para brindar el servicio en el periodo de tiempo de su ejecución (240 días calendarios).
- c) EL CONTRATISTA deberá contar con un Centro de Atención de llamadas de reparación o asistencia técnica instalado.
- d) Se entenderá por tiempo de reparación de fallas, al tiempo transcurrido entre la comunicación a EL CONTRATISTA de la existencia de una avería, por parte de SEDALIB (llamada de servicio), y la subsanación de la misma a su satisfacción. Deberá indicar el tiempo propuesto, el mismo que no debe exceder de cuatro (04) horas.
- e) SEDALIB podrá efectuar llamadas de servicio de lunes a domingo incluyendo feriados desde la 00:00 hasta las 24:00 horas.
- f) Las llamadas de servicio se sujetarán a lo siguiente: Se podrá efectuar telefónicamente o por correo electrónico (considerándose todas estas formas igualmente válidas) a las direcciones acordadas entre SEDALIB y EL CONTRATISTA. SEDALIB notificará las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información: Fecha y hora, descripción del problema, contacto en SEDALIB.
- g) El tiempo de reparación de fallas solicitado en este punto solo aplicará para los accesos primarios digital y línea analógica corporativa; las averías ocasionadas por factores externos (desastres naturales, avería de planta externa, etc) el tiempo de atención podrá extenderse hasta un máximo de 24 horas y no será considerado para el cálculo de penalidades.

#### 5.6. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACION DEL SERVICIO.

### 5.6.1. PLAZO

El plazo de duración del servicio será de doscientos cuarenta (240) días calendario o hasta que se suscriba el Contrato y se implemente el servicio, como resultado del Concurso Público N° 005-2023(implementación y ejecución del Servicio), lo que ocurra primero

**La Ejecución del Servicio se contabilizará a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.**

### 5.6.2. ALCANCE DEL SERVICIO

Nº	SEDE	Dirección	Distrito	Prov.
1	Principal	Av. Federico Villareal 1300	Trujillo	Trujillo
2	Pesqueda	Av. Federico Villareal 1000	Trujillo	Trujillo
3	Salaverry	Jr. Cordova N° 313	Salaverry	Trujillo
4	Moche	Jr. Bolognesi N° 504	Moche	Trujillo
5	Huamán	Esq. Av. Huaman con Seoane	Víctor Larco	Trujillo
6	Huanchaco	Los Pinos N° 142	Huanchaco	Trujillo
7	Esperanza	Av. Tahuantinsuyo cuadra 17	La Esperanza	Trujillo
8	Porvenir	Micaela Bastidas N° 1529	El Porvenir	Trujillo
9	Chocope	Diego de Mora N° 174	Chocope	Ascope
10	Paijan	Libertad N° 201	Paijan	Ascope
11	Puerto Malabrigó	Alfonso Ugarte N° 617	Razuri	Ascope
12	Chepen	Contacte Manco Capac N° 05	Chepen	Chepen
13	Pacanguilla	Bolívar N° 707	Chepen	Chepen

**5.6.3. INSTALACIÓN Y PUESTA EN SERVICIO**

EL CONTRATISTA implementará el servicio<sup>7</sup>, al día siguiente de la firma de contrato de acuerdo a lo establecido en los términos de referencia de la presente base.

**5.7. RESULTADOS ESPERADOS**
**5.7.1. ENTREGABLES**

EL CONTRATISTA deberá entregar todos los meses un informe del servicio al equipo de la SGII, durante el periodo de contratación (240 días calendario).

Este informe deberá de incluir como mínimo:

- Identificación de los circuitos digitales,
- Registro de todas las Averías, de acuerdo al siguiente formato:

Circuito Digital	Avería <sup>8</sup>	Nombre <sup>9</sup>	Medio de Comunicación <sup>10</sup>	Fecha	Hora Inicio	Tiempo de la Solución	Importe (S/.)
				DD/MM	H:M:S	H:M:S	

- Relación del estado del tratamiento de todas las llamadas
- Relación de llamadas de acuerdo al siguiente formato:

NUMERO TELEFÓNICO							
Circuito Digital	Origen	Destino	Fecha	Hora Inicio	Minutos Consumidos	Importe (S/.)	
XXXXX	XX-XXXXXXXXXX + ANEXO	XX-XXXXXXXXXX	DD/MM	H:M:S	H:M:S		

**6. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y DE SU PERSONAL**
**6.1. REQUISITOS DEL PROVEEDOR**

- EL POSTOR deberá garantizar la prestación directa de los servicios solicitados en el presente proceso, tanto para la solución de Telefonía IP como para la de Contact Center
- EL POSTOR deberá acreditar experiencia fehacientemente en al menos una (01) plataforma de telefonía IP.

**6.2. PERSONAL**

- EL POSTOR deberá presentar la relación del personal, adjuntando currículo y certificados, la experiencia 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 cual debe cumplir con los siguientes requisitos como mínimo

**6.2.1. PERSONAL**
**6.2.1.1. UN SUPERVISOR DEL PROYECTO**
**REQUISITO:**

- Profesional Titulado en Ingeniería Informática, Sistemas, Electrónica o Telecomunicaciones.

**EXPERIENCIA:**

- Cinco (5) años como Jefe y/o Supervisor de proyectos de telecomunicaciones.

**CAPACITACIÓN:**

- Certificado en la marca ofertada

**6.2.1.2. UN ESPECIALISTA EN DISEÑO DE SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP Y CONTACT CENTER**

7

- 1 Firma de Contrato
- 2 Instalación de Circuitos Digitales Principal y Contingente
- 3 Internamiento de Equipamiento
- 4 Instalación y configuración Equipamiento
- 5 Despliegue e Instalación de Equipos Telefónicos de acuerdo al punto 5.7.2. ALCANCE DEL SERVICIO
- 6 Despliegue e Instalación de los Agentes del CONTACT CENTER
- 7 Capacitación del uso de los equipos telefónicos al personal de SEDALIB
- 8 Capacitación del uso de CONTACT CENTER a los Operadores de la empresa BMP CONSULTING SAC / SEDALIB S.A.
- 9 Capacitación de los servidores a los Administradores de la empresa COMPURED SAC / SEDALIB S.A.
- 10 Migración del Servicio con portabilidad Numérica
- 11 CHECK LIST
- 12 Puesta en marcha

<sup>8</sup> Avería, Numero con una descripción breve

<sup>9</sup> Nombre de la Persona que Registra la Avería.

<sup>10</sup> Medio de comunicación (Correo, Número Telefónico, Celular, pagina web, etc)

**REQUISITO:**

- Profesional Titulado en Ingeniería Informática, Sistemas, Electrónica o Telecomunicaciones o afines,

**EXPERIENCIA:**

- Cinco (05) años como especialista en soluciones de Telefonía

**CAPACITACIÓN:**

- Certificado en ITIL Foundations.
- Certificación Profesional en la marca ofertada para solución de Telefonía IP.
- Certificación Profesional en la marca ofertada para solución de Contact Center.

**6.2.1.3. UN TÉCNICO ESPECIALISTA EN SOLUCIÓN DE TELEFONÍA IP Y CONTACT CENTER:****REQUISITO:**

- Especialista en redes de datos y telefonía IP.

**EXPERIENCIA:**

- Tres (03) años como especialista en soluciones de Telefonía IP y/o CONTACT CENTER

**CAPACITACIÓN:**

- Certificación Profesional en la marca ofertada para la solución de Telefonía IP y/o CONTACT CENTER.

**Nota:** En caso que EL POSTOR presente una certificación profesional con mención diferente a lo solicitado, por razones de que la empresa fabricante no puntualiza específicamente la especialización de la solución solicitada (Telefonía IP y/o Contact Center), esta será aceptada, si presenta la carta del fabricante en donde certifique que el profesional propuesto ha realizado la capacitación o estudios en las soluciones propuestas (s)

**7. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

EL CONTRATISTA para el presente servicio se obliga a cumplir el objeto del contrato, con estricta sujeción a las bases del presente proceso de selección, a su propuesta Técnica y Económica que forman parte integrante del presente documento, así como a los términos y condiciones del contrato, entre otras, las siguientes:

1. Ejecutar los trabajos de acuerdo a las Especificaciones Técnicas señaladas en las Bases y en la propuesta Técnica del Postor, que forman parte integrante del contrato que se suscribe con EL CONTRATISTA, garantizando la ejecución del servicio en su totalidad.
2. Que el servicio de Telefonía digital IP, deberá estar basado en últimas tecnologías que permitan el adecuado manejo de servicios, así como proveer conexión entre las Administraciones.
3. Realizar la instalación de los servicios propuestos, asumiendo los costos que puedan involucrar.
4. Cada uno de los circuitos digitales PRI deberá estar operativo las 24 horas del día entre los nodos ubicados en los locales señalados durante el periodo de contratación.
5. EL CONTRATISTA se compromete a brindar servicio de circuito principal y circuito de contingencia durante las veinticuatro (24) horas todos los días del año incluyendo sábados, Domingos y Feriados.
6. Garantizar la migración de los circuitos actuales sin afectar el servicio de las Administraciones mencionadas en la relación y el servicio en la sede de los SAPITOS.
7. Instalar, programar y hacer mantenimientos semestrales a sus equipos involucrados sin costo alguno para SEDALIB.
8. Realizar acciones de control preventivo y correctivo sin interrupción del servicio.
9. EL CONTRATISTA se compromete a habilitar en su portal, la atención de reclamos, así como el Acceso WEB a tráfico de los circuitos (habilitar un espacio de acceso web que sea un medio de comunicación directo de SEDALIB para efectos de comunicaciones con el equipo de reclamo y soporte técnico DEL CONTRATISTA. Ejemplo: Mensajería Instantánea o colaboración en la organización del postor).
10. Instalar Consola de Monitoreo en el Centro de Control del Data Center (sede SAPITOS) de todos los enlaces que proporcione información de los siguientes parámetros mínimos:
  - Llamadas entrantes y salientes, como las derivadas.
  - Histórico por día, semanas y meses.

EL CONTRATISTA deberá proporcionar al Equipo de la SGII acceso on line para el Monitoreo de los servicios, mediante una herramienta que permite el acceso vía WEB.

11. Asumir la responsabilidad, obligaciones civiles y penales por los daños que puedan ocasionar sus trabajadores a SEDALIB, durante el desarrollo del servicio, sean éstos materiales o personales.



12. Celebrar cuando lo solicite SEDALIB, reuniones de coordinación, con participación de los responsables de las partes.
13. Aceptar cualquier procedimiento de supervisión y/o fiscalización que efectúe en cualquier momento y sin previo aviso personal designado por SEDALIB, para lo cual brindará las facilidades del caso. Esta labor de supervisión no interferirá la ejecución de los trabajos encomendados.
14. No contratar personal o profesionales que labore o brinde servicios expresos a SEDALIB.
15. El servicio a contratar es a todo costo; es decir, EL CONTRATISTA tiene bajo su cargo la responsabilidad económica, tributaria, administrativa y laboral, el aporte de mano de obra, materiales, suministros, equipos y cualquier otro material de servicio que se requiera para el cumplimiento del contrato.
16. Cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo con el Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobada mediante Decreto Supremo N° 005-2012-TR de fecha 25.04.2012.
17. Brindar un servicio de reducido impacto ambiental negativo que sea durable, no peligroso y susceptible de reaprovechamiento de acuerdo al Artículo 18° de la Ley 27314 "Ley General de Residuos Sólidos".
18. Responsabilizarse plenamente por el desempeño de la labor que realice el personal calificado asignado a prestar el servicio para SEDALIB, así como su correcto comportamiento dentro de la jornada laboral que prestan el servicio.

**7.1. ADELANTOS**

No Aplica

**7.2. SUBCONTRATACIÓN**

El servicio objeto de esta convocatoria no debe ser subcontratado, solo se podrá subcontratar la implementación, mantenimiento y otros servicios propios de la implementación, así como los servicios de las líneas telefónicas.

**7.3. CONFIDENCIALIDAD**

EL CONTRATISTA ganador se compromete a guardar reserva o secreto, respecto de los asuntos o información que resulte privilegiada o relevante, así como a no divulgar ni utilizar dicha información de manera indebida o en beneficio propio o de terceros, así como en perjuicio o desmedro del Estado; hasta incluso después de finalizado con las prestaciones principal y accesorias, salvo que dicha información deje de ser sensible por haberse hecho de conocimiento público por SEDALIB.

**7.4. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

No Aplica

**7.5. FORMA DE PAGO**

El pago se efectuará en forma mensual por el servicio, para el pago se requiere recibo y/o factura del servicio, detalle de las llamadas.

La facturación será en forma mensual y por mes cumplido del servicio contratado.

La forma de pago será dentro de los quince (15) calendario siguiente de la conformidad del servicio de internet y transmisión de datos mensual por parte de la SGII, que será otorgada en un plazo que no excederá de los diez (10) días calendario, contados a partir de la entrega de la factura mensual e informes por parte de EL CONTRATISTA.

Es requisito indispensable para la recepción y el trámite de la factura mensual presentar el Informe Técnico del mes vencido en mesa de partes o secretaria de la SGII.

**Otras obligaciones de la Entidad**

1. Proporcionar la documentación e información necesaria para el desarrollo adecuado del servicio.
2. Tramitar y ordenar el pago de la factura presentada por EL CONTRATISTA, de acuerdo a los términos y condiciones establecidos.
3. Exigir, a través del Equipo de la SGII, el estricto cumplimiento de todos los términos y condiciones del presente, siendo EL CONTRATISTA responsable de su sujeción a las bases y a su propuesta técnico - económica, estando facultado el primero para aplicar multas, sanciones, penalidades y/o plantear la resolución del contrato.
4. Supervisar y controlar la ejecución eficiente de las actividades haciendo las correcciones necesarias que garanticen su cumplimiento.
5. Aplicar multas, sanciones y/o penalidades o plantear la resolución del Contrato en caso sea necesario.

**7.6. OTRAS PENALIDADES APLICABLES**

La Entidad puede establecer penalidades distintas a la mencionada en el numeral precedente, según lo previsto en el artículo 163 del Reglamento y lo indicado en la sección específica de las bases.

Estos dos tipos de penalidades se calculan en forma independiente y pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse

Las penalidades podrán ser aplicadas sin perjuicio de la ejecución de la garantía, la aplicación de otras penalidades pactadas contractualmente, de la resolución del contrato, de la responsabilidad civil y de las acciones legales pertinentes.

En todos los casos, las penalidades serán aplicadas cuando lo ocurrido sea por responsabilidad del CONTRATISTA.

Para la aplicación de una penalidad el Equipo de la Sub Gerencia de Informática e Información (SGII) de SEDALIB, informará por escrito al CONTRATISTA, la misma que tendrá un período de dos (02) días útiles para efectuar su descargo. Si el descargo presentado por el CONTRATISTA no es aceptado por SEDALIB S.A., se procederá a aplicar la penalidad correspondiente.

Teniendo en consideración las condiciones generales referidas a las penalidades, al CONTRATISTA se le aplicará las penalidades según lo siguiente:

**Tabla de Penalidades y Multas**

Ítem	Penalidad	Multa
01	Por no solucionar un reclamo de averías de la línea directa en un período mayor a cuatro (04) horas, luego de reportado el incidente.	5 x K
02	Por la interrupción total del servicio telefónico PRI de la Telefonía Gestionada por un período mayor a 04 horas, luego de reportado el incidente	15 x K
03	Por la interrupción total del servicio telefónico PRI del CONTACT CENTER por un período mayor a 04 horas, luego de reportado el incidente.	15 x K
04	Por la demora en la entrega del equipo Telefónico de respaldo por un período mayor a 24 horas, luego de reportado el incidente.	15 x K
05	<b>Daños a Infraestructura</b> Cuando se compruebe que el personal de EL CONTRATISTA realizó daños a equipos o infraestructura de SEDALIB durante la implementación del servicio.	Descuento de acuerdo al monto del valor de los equipos o infraestructura dañada
06	<b>IMPLEMENTACION DEL SERVICIO</b> Por no cumplir con la implementación del Servicio en un período de sesenta (60) días calendario previa firma del Acta y Conformidad. La multa será por día de incumplimiento	20 x K

K = 5% U.I.T.

**Procedimiento para la aplicación de las penalidades**

- Las otras Penalidades y/o Multas consta de seis (06) faltas, en las que el Equipo de la Sub Gerencia de Informática e Información (SGII) de SEDALIB, antes de aplicar la primera multa, procederá a notificar a EL CONTRATISTA mediante Carta de la SGII sobre la falta cometida, dándole oportunidad para la enmienda o subsane en un plazo máximo de dos (02) días útiles.
- LA ENTIDAD evaluará los descargos presentados por EL CONTRATISTA dentro del plazo establecido, y cursará comunicación escrita a EL CONTRATISTA poniendo de su conocimiento el resultado de su evaluación.
- Si EL CONTRATISTA no presenta los descargos o los presenta fuera del plazo, LA ENTIDAD queda facultada para aplicar la penalidad correspondiente, no requiriendo comunicar este hecho a EL CONTRATISTA.
- Estos dos (2) tipos de penalidades puede alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.
- Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.

**7.7. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

EL CONTRATISTA es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados por un plazo no menor de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada, de acuerdo a lo indicado en el artículo 40 de la Ley de Contrataciones del Estado.

## ESTRUCTURA DE COSTOS

		Servicio	
COMPONENTES		Cantidad	Costo Mes
TELEFONÍA			
Servidor De Comunicaciones IP		1	
IVR / Autoattendant		1	
Correo De Voz		1	
Gateway De Voz		1	
Solución de Tarificador		1	
Teléfonos IP Modelo Tipo I		180	
Teléfonos IP Modelo Tipo II		20	
Línea Primario digital, tipo RDSI-PRI de 30 canales para 64kbps		1	
Bolsa de minutos para los 30 canales distribuidos		1	
CALL CENTER			
Agentes de Call Center		7	
Supervisor de Call Center		2	
IVR (Respuesta Interactiva De Voz) Sistema de Gestión de Contactos.		1	
Distribución Automática de Llamadas (ACD):		1	
Sistema de Integración de La Telefonía con la Computadora (CTI)		1	
Sistema de Grabación de Llamadas		1	
Sistema de Reportes.		1	
Sistema de Gestión de Contactos.		1	
Sistema de Monitoreo en Tiempo Real		1	
Sistema de Análisis de Voz en Tiempo Real		1	
Solución De Notificaciones		1	
Solución De Tarificador		1	
Línea Primario Digital, tipo RDSI-PRI de 30 canales para 64kbps		1	
SubTotal S/.			
IGV S/.			
Total S/.			



**3.2. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN**

<b>B</b>	<b>CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL</b>
<b>B.3</b>	<b>CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE</b>
<b>B.3.1</b>	<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingeniería Informática, Sistemas, Electrónica o Telecomunicaciones del personal clave requerido como <b>Supervisor del Proyecto</b>.</li> <li>- Ingeniería Informática, Sistemas, Electrónica o Telecomunicaciones del personal clave requerido como <b>Especialista en Diseño de Solución de Telefonía IP y Contact Center</b>.</li> </ul> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El TÍTULO PROFESIONAL REQUERIDO será verificado por el órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, 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: <a href="https://enlinea.sunedu.gob.pe/">https://enlinea.sunedu.gob.pe/</a> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : <a href="http://www.titulosinstitutos.pe/">http://www.titulosinstitutos.pe/</a>, según corresponda.</p> <p>En caso EL TÍTULO PROFESIONAL REQUERIDO no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
<b>B.3.2</b>	<b>CAPACITACIÓN</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado en la marca ofertada</li> <li>- En ITIL Foundations, Certificación Profesional en la marca ofertada para solución de Telefonía IP, Certificación Profesional en la marca ofertada para solución de Contact Center del personal clave requerido como <b>Especialista en Diseño de Solución en Telefonía IP y Contact Center</b>.</li> </ul> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará con copia simple de de constancias, certificados u otro documento que demuestre fehaciente mente la capacitación.</p> <p><b>Importante</b></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 lectivas, según la normativa de la materia.</i></p>
<b>B.4</b>	<b>EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE</b>
	<p><u>Requisitos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia no menor de CINCO (5) AÑOS como Jefe y/o Supervisor de proyectos de telecomunicaciones, del personal clave requerido como <b>Supervisor del Proyecto</b>.</li> <li>- Experiencia no menor de CINCO (05) AÑOS como especialista en soluciones de Telefonía, del personal clave requerido como <b>Especialista en Diseño de Solución en Telefonía IP y Contact Center</b>.</li> </ul> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (trasape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>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.</p>

	<p><b>Importante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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.</li> <li>Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.</li> <li>Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases.</li> </ul>
<b>C</b>	<p><b>EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD</b></p> <p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a <b>S/ 500,000.00 (Quinientos Mil con 00/100 soles)</b>, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) 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.</p> <p>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 <b>S/ 125 000.00 (Ciento Veinticinco Mil con 00/100 soles)</b>, por la venta de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) 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. En el caso de consorcios, todos los integrantes deben contar con la condición de micro y pequeña empresa.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes: Venta o Alquiler de: Centrales Telefónicas IP, equipos de telefonía IP, Plataformas de Contact Center o Contact Centers.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago<sup>11</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>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 <b>Anexo N° 8</b> referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad</p>

<sup>11</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

"... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehacencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"

(...)

"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia".



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 ocho (8) 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.

En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso 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° 9**.

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 servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el **Anexo N° 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad

#### **Importante**

- *Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*
- *En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".*

**CAPÍTULO V**  
**PROFORMA DEL CONTRATO****Importante**

*Dependiendo del objeto del contrato, de resultar indispensable, puede incluirse cláusulas adicionales o la adecuación de las propuestas en el presente documento, las que en ningún caso pueden contemplar disposiciones contrarias a la normativa vigente ni a lo señalado en este capítulo.*

Conste por el presente documento, la contratación del servicio de SERVICIO DE TELEFONÍA CORPORATIVA EN MODALIDAD GESTIONADA, que celebra de una parte SEDALIB SA, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20131911310 con domicilio legal en Av. F. Villarreal N°1300 Urb. Semi Rústica El Bosque - Trujillo, representada por [...], identificado con DNI N° [...], y de otra parte [...], con RUC N° [...], con domicilio legal en [...], inscrita en la Ficha N° [...] Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], debidamente representado por su Representante Legal, [...], con DNI N° [...], según poder inscrito en la Ficha N° [...], Asiento N° [...] del Registro de Personas Jurídicas de la ciudad de [...], a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:

**CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES**

Mediante Acuerdo de Sesión Ordinaria de Directorio N° 945-2022 del 15.08.2023, se aprobó la Contratación Directa del Servicio de Telefonía Corporativa en Modalidad Gestionada.

Con fecha [...], el órgano encargado de las contrataciones, adjudicó la buena pro de la CONTRATACIÓN DIRECTA N° 004-2023- SEDALIB SA para la contratación del SERVICIO DE TELEFONÍA CORPORATIVA EN MODALIDAD GESTIONADA, a [INDICAR NOMBRE DEL GANADOR DE LA BUENA PRO], cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.

**CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO**

El presente contrato tiene por objeto **SERVICIO DE TELEFONÍA CORPORATIVA EN MODALIDAD GESTIONADA**.

**CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL**

El monto total del presente contrato asciende a [CONSIGNAR MONEDA Y MONTO], que incluye todos los impuestos de Ley.

Este monto comprende el costo del servicio, 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 la ejecución del servicio materia del presente contrato.

**CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO<sup>12</sup>**

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en **SOLES**, en **PAGOS PERIÓDICOS** de forma mensual, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad de dicho funcionario.

LA ENTIDAD debe efectuar el pago dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

<sup>12</sup> En cada caso concreto, dependiendo de la naturaleza del contrato, podrá adicionarse la información que resulte pertinente a efectos de generar el pago.



En caso de retraso en el pago por parte de LA ENTIDAD, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tendrá derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Ley de Contrataciones del Estado y en el artículo 171 de su Reglamento, los que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse.

**CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

El plazo de ejecución del presente contrato es de **DOCIENTOS CUARENTA (240) DÍAS CALENDARIO**, el mismo que se computa desde el día siguiente del perfeccionamiento del Contrato o hasta que se suscriba el Contrato y se implemente el servicio, como **resultado del Concurso Público N° 005-2023(implementación y ejecución del Servicio)**, lo que ocurra primero.

**CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO**

El presente contrato está conformado por las bases, la oferta ganadora, así como los documentos derivados del procedimiento de selección que establezcan obligaciones para las partes.

**CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS**

EL CONTRATISTA entregó al perfeccionamiento del contrato la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de LA ENTIDAD, por los conceptos, montos y vigencias siguientes:

- De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la Carta fianza N° [INDICAR NÚMERO DEL DOCUMENTO] emitida por [SEÑALAR EMPRESA QUE LA EMITE]. Monto que es equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato original, la misma que debe mantenerse vigente hasta la conformidad de la recepción de la prestación.

**Importante**

*Al amparo de lo dispuesto en el numeral 149.4 del artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en el caso de contratos periódicos de prestación de servicios en general, si el postor ganador de la buena pro solicita la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original como garantía de fiel cumplimiento de contrato, debe consignarse lo siguiente:*

*"De fiel cumplimiento del contrato: [CONSIGNAR EL MONTO], a través de la retención que debe efectuar LA ENTIDAD, durante la primera mitad del número total de pagos a realizarse, de forma prorrateada, con cargo a ser devuelto a la finalización del mismo."*

**CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN**

LA ENTIDAD puede solicitar la ejecución de las garantías cuando EL CONTRATISTA no las hubiere renovado antes de la fecha de su vencimiento, conforme a lo dispuesto en el literal a) del numeral 155.1 del artículo 155 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

**CLÁUSULA NOVENA: CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 168 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La conformidad será otorgada por **SUBGERENCIA DE INFORMÁTICA E INFORMACIÓN** en el plazo máximo de **SIETE (07) DÍAS** de producida la recepción.

De existir observaciones, LA ENTIDAD las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de ocho (8) días. Dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar el plazo para subsanar no puede ser menor de cinco (5) ni mayor de quince (15) días. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD no otorga la conformidad, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.

**CLÁUSULA DÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA**

EL CONTRATISTA declara bajo juramento que se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento.

**CLÁUSULA DUODÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

La conformidad del servicio por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.

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

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PENALIDADES**

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto vigente}}{F \times \text{plazo vigente en días}}$$

Donde:

**F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;**

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

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. 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 no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

**Importante**

*De haberse previsto establecer penalidades distintas a la penalidad por mora, incluir dichas penalidades, los supuestos de aplicación de penalidad, la forma de cálculo de la penalidad para cada supuesto y el procedimiento mediante el cual se verifica el supuesto a penalizar, conforme el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.*

**OTRAS PENALIDADES**

La tabla de otras penalidades tiene por finalidad corregir las faltas en que el contratista pudiera incurrir durante el desarrollo del servicio desde su inicio hasta la finalización del contrato, así como evitar el incumplimiento de la presentación de la documentación solicitada:

Ítem	Penalidad	Multa
01	Por no solucionar un reclamo de averías de la línea directa en un periodo mayor a cuatro (04) horas, luego de reportado el incidente.	5 x K
02	Por la interrupción total del servicio telefónico PRI de la Telefonía Gestionada por un periodo mayor a 04 horas, luego de reportado el incidente	15 x K
03	Por la interrupción total del servicio telefónico PRI del CONTACT CENTER por un periodo mayor a 04 horas, luego de reportado el incidente.	15 x K
04	Por la demora en la entrega del equipo Telefónico de respaldo por un periodo mayor a 24 horas, luego de reportado el incidente.	15 x K
05	<b>Daños a Infraestructura</b> Cuando se compruebe que el personal de EL CONTRATISTA realizó daños a equipos o infraestructura de SEDALIB durante la implementación del servicio.	Descuento de acuerdo al monto del valor de los equipos o infraestructura dañada
06	<b>IMPLEMENTACION DEL SERVICIO</b> Por no cumplir con la implementación del Servicio en un periodo de sesenta (60) días calendario previa firma del Acta y Conformidad. La multa será por día de incumplimiento	20 x K

Donde: K = 5% U.I.T.

**Procedimiento para la aplicación de las penalidades**

- f) Las otras Penalidades y/o Multas consta de seis (06) faltas, en las que el Equipo de la Sub Gerencia de Informática e Información (SGII) de SEDALIB, antes de aplicar la primera multa, procederá a notificar a EL CONTRATISTA mediante Carta de la SGII sobre la falta cometida, dándole oportunidad para la enmienda o subsane en un plazo máximo de dos (02) días útiles.
- g) LA ENTIDAD evaluará los descargos presentados por EL CONTRATISTA dentro del plazo establecido, y cursará comunicación escrita a EL CONTRATISTA poniendo de su conocimiento el resultado de su evaluación.
- h) Si EL CONTRATISTA no presenta los descargos o los presenta fuera del plazo, LA ENTIDAD queda facultada para aplicar la penalidad correspondiente, no requiriendo comunicar este hecho a EL CONTRATISTA.
- i) Estos dos (2) tipos de penalidades puede alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.
- j) Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.

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

Estos dos (2) tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 32.3 del artículo 32 y artículo 36 de la Ley de Contrataciones del Estado, y el artículo 164 de su Reglamento. De darse el caso, LA ENTIDAD procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES**

Cuando se resuelva el contrato por causas imputables a algunas de las partes, se debe resarcir los daños y perjuicios ocasionados, a través de la indemnización correspondiente. Ello no obsta la aplicación de las sanciones administrativas, penales y pecuniarias a que dicho incumplimiento diere lugar, en el caso que éstas correspondan.

Lo señalado precedentemente no exime a ninguna de las partes del cumplimiento de las demás obligaciones previstas en el presente contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: 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.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO**

Sólo en lo no previsto en este contrato, en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, en las directivas que emita el OSCE y demás normativa especial que resulte aplicable, serán de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente, cuando corresponda, y demás normas de derecho privado.

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS<sup>13</sup>**

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Facultativamente, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 224 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el numeral 45.21 del artículo 45 de la Ley de Contrataciones del Estado.

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA**

Cualquiera de las partes puede elevar el presente contrato a Escritura Pública corriendo con todos los gastos que demande esta formalidad.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Las partes declaran el siguiente domicilio para efecto de las notificaciones que se realicen durante la ejecución del presente contrato:

DOMICILIO DE LA ENTIDAD: Av. Federico Villareal N° 1300 Urb. Semirustica El Bosque - Trujillo

DOMICILIO DEL CONTRATISTA: [CONSIGNAR EL DOMICILIO SEÑALADO POR EL POSTOR GANADOR DE LA BUENA PRO AL PRESENTAR LOS REQUISITOS PARA EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO]

La variación del domicilio aquí declarado de alguna de las partes debe ser comunicada a la otra parte, formalmente y por escrito, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario.

De acuerdo con las bases integradas, la oferta y las disposiciones del presente contrato, las partes lo firman por duplicado en señal de conformidad en la ciudad de [.....] al [CONSIGNAR FECHA].

\_\_\_\_\_  
"LA ENTIDAD"

\_\_\_\_\_  
"EL CONTRATISTA"



<sup>13</sup> De acuerdo con el numeral 225.3 del artículo 225 del Reglamento, las partes pueden recurrir al arbitraje ad hoc cuando las controversias deriven de procedimientos de selección cuyo valor estimado sea menor o igual a cinco millones con 00/100 soles (S/ 5 000 000,00).

**ANEXOS**







**ANEXO N° 1****DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

Señores

**OFICINA DE LOGÍSTICA****CONTRATACIÓN DIRECTA N° 004-2023- SEDALIB SA**

Presente.-

El que se suscribe, [...], postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], con poder inscrito en la localidad de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] en la Ficha N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA] Asiento N° [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

Nombre, Denominación o Razón Social :			
Domicilio Legal :			
RUC :	Teléfono(s) :		
MYPE <sup>14</sup>		Sí	No
Correo electrónico :			

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

... [CONSIGNAR SÍ O NO] autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.
4. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
5. Notificación de la orden de servicios<sup>15</sup>

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o Representante legal, según corresponda**

**Importante**

*La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.*

<sup>14</sup> Esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el postor ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, en los contratos periódicos de prestación de servicios, según lo señalado en el artículo 149 del Reglamento. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento.

<sup>15</sup> Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los cien mil Soles (S/ 100 000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

**Importante**

Quando se trate de consorcios, la declaración jurada es la siguiente:

**ANEXO N° 1****DECLARACIÓN JURADA DE DATOS DEL POSTOR**

Señores

**OFICINA DE LOGÍSTICA****CONTRATACIÓN DIRECTA N° 004-2023- SEDALIB SA**

Presente.-

El que se suscribe, [...], representante común del consorcio [CONSIGNAR EL NOMBRE DEL CONSORCIO], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la siguiente información se sujeta a la verdad:

<b>Datos del consorciado 1</b>				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>16</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

<b>Datos del consorciado 2</b>				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>17</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

<b>Datos del consorciado ...</b>				
Nombre, Denominación o Razón Social :				
Domicilio Legal :				
RUC :	Teléfono(s) :			
MYPE <sup>18</sup>		Sí	No	
Correo electrónico :				

**Autorización de notificación por correo electrónico:**

Correo electrónico del consorcio:
-----------------------------------

<sup>16</sup> En los contratos periódicos de prestación de servicios, esta información será verificada por la Entidad en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en la sección consulta de empresas acreditadas en el REMYPE en el link <http://www2.trabajo.gob.pe/servicios-en-linea-2-2/> y se tendrá en consideración, en caso el consorcio ganador de la buena pro solicite la retención del diez por ciento (10%) del monto del contrato original, en calidad de garantía de fiel cumplimiento, según lo señalado en el artículo 149 del Reglamento. Asimismo, dicha información se tendrá en cuenta en caso de empate, conforme a lo previsto en el artículo 91 del Reglamento. Para dichos efectos, todos los integrantes del consorcio deben acreditar la condición de micro o pequeña empresa.

<sup>17</sup> Ibidem.

<sup>18</sup> Ibidem.

... [CONSIGNAR SÍ O NO] autorizo que se notifiquen al correo electrónico indicado las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de la descripción a detalle de todos los elementos constitutivos de la oferta.
2. Solicitud de subsanación de los requisitos para perfeccionar el contrato.
3. Solicitud al postor que ocupó el segundo lugar en el orden de prelación para presentar los documentos para perfeccionar el contrato.
4. Respuesta a la solicitud de acceso al expediente de contratación.
5. Notificación de la orden de servicios<sup>19</sup>

Asimismo, me comprometo a remitir la confirmación de recepción, en el plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la comunicación.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del representante  
común del consorcio**

**Importante**

*La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico consignada se entenderá válidamente efectuada cuando la Entidad reciba acuse de recepción.*

<sup>19</sup> Cuando el monto del valor estimado del procedimiento o del ítem no supere los cien mil Soles (S/ 100 000.00), en caso se haya optado por perfeccionar el contrato con una orden de servicios.

**ANEXO N° 2**

**DECLARACIÓN JURADA  
(ART. 52 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO)**

Señores  
**OFICINA DE LOGÍSTICA**  
**CONTRATACIÓN DIRECTA N° 004-2023- SEDALIB SA**  
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro bajo juramento:

- i. No haber incurrido y me obligo a no incurrir en actos de corrupción, así como a respetar el principio de integridad.
- ii. No tener impedimento para postular en el procedimiento de selección ni para contratar con el Estado, conforme al artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado.
- iii. Que mi información (en caso que el postor sea persona natural) o la información de la persona jurídica que represento, registrada en el RNP se encuentra actualizada.
- iv. Conocer las sanciones contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como las disposiciones aplicables del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- v. Participar en el presente proceso de contratación en forma independiente sin mediar consulta, comunicación, acuerdo, arreglo o convenio con ningún proveedor; y, conocer las disposiciones del Decreto Legislativo N° 1034, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.
- vi. Conocer, aceptar y someterme a las bases, condiciones y reglas del procedimiento de selección.
- vii. Ser responsable de la veracidad de los documentos e información que presento en el presente procedimiento de selección.
- viii. Comprometerme a mantener la oferta presentada durante el procedimiento de selección y a perfeccionar el contrato, en caso de resultar favorecido con la buena pro.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal, según corresponda**

**Importante**

*En el caso de consorcios, cada integrante debe presentar esta declaración jurada, salvo que sea presentada por el representante común del consorcio.*

**ANEXO N° 3**

**DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA**

Señores  
**OFICINA DE LOGÍSTICA**  
**CONTRATACIÓN DIRECTA N° 004-2023- SEDALIB SA**  
Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que luego de haber examinado las bases y demás documentos del procedimiento de la referencia y, conociendo todos los alcances y las condiciones detalladas en dichos documentos, el postor que suscribe ofrece el servicio de [CONSIGNAR EL OBJETO DE LA CONVOCATORIA], de conformidad con los Términos de Referencia que se indican en el numeral 3.1 del Capítulo III de la sección específica de las bases y los documentos del procedimiento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o**  
**Representante legal o común, según corresponda**

**Importante**

*Adicionalmente, puede requerirse la presentación de documentación que acredite el cumplimiento de los términos de referencia, conforme a lo indicado en el acápite relacionado al contenido de las ofertas de la presente sección de las bases.*





**ANEXO N° 4**

**DECLARACIÓN JURADA DE PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Señores  
**OFICINA DE LOGÍSTICA**  
**CONTRATACIÓN DIRECTA N° 004-2023-SEDALIB SA**  
Presente.-

Mediante el presente, con pleno conocimiento de las condiciones que se exigen en las bases del procedimiento de la referencia, me comprometo a prestar el servicio objeto del presente procedimiento de selección en el plazo de [CONSIGNAR EL PLAZO OFERTADO].

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o**  
**Representante legal o común, según corresponda**



**ANEXO N° 5****PROMESA DE CONSORCIO****(Sólo para el caso en que un consorcio se presente como postor)**

Señores  
**OFICINA DE LOGÍSTICA**  
**CONTRATACIÓN DIRECTA N° 004-2023-SEDALIB SA**  
Presente.-

Los suscritos declaramos expresamente que hemos convenido en forma irrevocable, durante el lapso que dure el procedimiento de selección, para presentar una oferta conjunta a la **ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N° [CONSIGNAR NOMENCLATURA DEL PROCEDIMIENTO]**

Asimismo, en caso de obtener la buena pro, nos comprometemos a formalizar el contrato de consorcio, de conformidad con lo establecido por el artículo 140 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, bajo las siguientes condiciones:

a) Integrantes del consorcio

1. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1].
2. [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2].

b) Designamos a [CONSIGNAR NOMBRES Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE COMÚN], identificado con [CONSIGNAR TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD] N° [CONSIGNAR NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD], como representante común del consorcio para efectos de participar en todos los actos referidos al procedimiento de selección, suscripción y ejecución del contrato correspondiente con [CONSIGNAR NOMBRE DE LA ENTIDAD].

Asimismo, declaramos que el representante común del consorcio no se encuentra impedido, inhabilitado ni suspendido para contratar con el Estado.

c) Fijamos nuestro domicilio legal común en [.....].

d) Las obligaciones que corresponden a cada uno de los integrantes del consorcio son las siguientes:

1. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 1] [ % ]<sup>20</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 1]

2. OBLIGACIONES DE [NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL DEL CONSORCIADO 2] [ % ]<sup>21</sup>

[DESCRIBIR LAS OBLIGACIONES DEL CONSORCIADO 2]

TOTAL OBLIGACIONES

100%<sup>22</sup>

<sup>20</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>21</sup> Consignar únicamente el porcentaje total de las obligaciones, el cual debe ser expresado en número entero, sin decimales.

<sup>22</sup> Este porcentaje corresponde a la sumatoria de los porcentajes de las obligaciones de cada uno de los integrantes del consorcio.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Consortiado 1**  
**Nombres, apellidos y firma del Consortiado 1**  
**o de su Representante Legal**  
**Tipo y N° de Documento de Identidad**

.....  
**Consortiado 2**  
**Nombres, apellidos y firma del Consortiado 2**  
**o de su Representante Legal**  
**Tipo y N° de Documento de Identidad**

**Importante**

*De conformidad con el artículo 52 del Reglamento, las firmas de los integrantes del consorcio deben ser legalizadas.*



**ANEXO N° 6****PRECIO DE LA OFERTA**

Señores  
**OFICINA DE LOGÍSTICA**  
**CONTRATACIÓN DIRECTA N° 004-2023-SEDALIB SA**  
Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que, de acuerdo con las bases, mi oferta es la siguiente:

CONCEPTO	PRECIO TOTAL
<b>TOTAL</b>	

El precio de la oferta [CONSIGNAR LA MONEDA DE LA CONVOCATORIA] 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.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o**  
**Representante legal o común, según corresponda**

**Importante**

- *El postor que goce de alguna exoneración legal, debe indicar que su oferta no incluye el tributo materia de la exoneración, debiendo incluir el siguiente texto:*

*"Mi oferta no incluye [CONSIGNAR EL TRIBUTO MATERIA DE LA EXONERACIÓN]"*.

Se aclara que, los precios de las actividades que presentarán los Postores deberán realizarlo considerando las actividades señaladas en el numeral 3.1 Términos de Referencia (pag.10)





ANEXO N° 8

EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

Señores  
OFICINA DE LOGÍSTICA  
CONTRATACIÓN DIRECTA N° 004-2023-SEDALIB SA  
Presente.-

Mediante el presente, el suscrito detalla la siguiente EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD:

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>23</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>24</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>25</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>26</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>27</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>28</sup>
1										
2										
3										
4										

<sup>23</sup> Se refiere a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>24</sup> Únicamente, cuando la fecha del perfeccionamiento del contrato, sea previa a los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, caso en el cual el postor debe acreditar que la conformidad se emitió dentro de dicho periodo.

<sup>25</sup> Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente. Al respecto, según la Opinión N° 216-2017/DTN "Considerando que la sociedad matriz y la sucursal constituyen la misma persona jurídica, la sucursal puede acreditar como suya la experiencia de su matriz". Del mismo modo, según lo previsto en la Opinión N° 010-2013/DTN, "... en una operación de reorganización societaria que comprende tanto una fusión como una escisión, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad incorporada o absorbida, que se extingue producto de la fusión; asimismo, si en virtud de la escisión se transfiere un bloque patrimonial consistente en una línea de negocio completa, la sociedad resultante podrá acreditar como suya la experiencia de la sociedad escindida, correspondiente a la línea de negocio transmitida. De esta manera, la sociedad resultante podrá emplear la experiencia transmitida, como consecuencia de la reorganización societaria antes descrita, en los futuros procesos de selección en los que participe".

<sup>26</sup> Se refiere al monto del contrato ejecutado incluido adicionales y reducciones, de ser el caso.

<sup>27</sup> El tipo de cambio venta debe corresponder al publicado por la SBS correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de la emisión de la Orden de Servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

<sup>28</sup> Consignar en la moneda establecida en las bases.





CONTRATACION DIRECTA N° 004-2023- SEDALIB S.A.

N°	CLIENTE	OBJETO DEL CONTRATO	N° CONTRATO / O/S / COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DEL CONTRATO O CP <sup>23</sup>	FECHA DE LA CONFORMIDAD DE SER EL CASO <sup>24</sup>	EXPERIENCIA PROVENIENTE <sup>25</sup> DE:	MONEDA	IMPORTE <sup>26</sup>	TIPO DE CAMBIO VENTA <sup>27</sup>	MONTO FACTURADO ACUMULADO <sup>28</sup>
5										
6										
7										
8										
9										
10										
...										
20										
TOTAL										

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
Firma, Nombres y Apellidos del postor o Representante legal o común, según corresponda

**ANEXO N° 9**

**DECLARACIÓN JURADA  
(NUMERAL 49.4 DEL ARTÍCULO 49 DEL REGLAMENTO)**

Señores  
**OFICINA DE LOGÍSTICA**  
**CONTRATACIÓN DIRECTA N° 004-2023-SEDALIB SA**  
Presente.-

Mediante el presente el suscrito, postor y/o Representante Legal de [CONSIGNAR EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA], declaro que la experiencia que acredito de la empresa [CONSIGNAR LA DENOMINACIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA] absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, no se encuentra en el supuesto establecido en el numeral 49.4 del artículo 49 del Reglamento.

[CONSIGNAR CIUDAD Y FECHA]

.....  
**Firma, Nombres y Apellidos del postor o  
Representante legal, según corresponda**

**Importante**

*A efectos de cautelar la veracidad de esta declaración, el postor puede verificar la información de la Relación de Proveedores Sancionados por el Tribunal de Contrataciones del Estado con Sanción Vigente en <http://portal.osce.gob.pe/rnp/content/relación-de-proveedores-sancionados>.*

*También le asiste dicha facultad al órgano encargado de las contrataciones o al órgano de la Entidad al que se le haya asignado la función de verificación de la oferta presentada por el postor ganador de la buena pro.*