

**I. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

Servicio de telefonía fija digital para las oficinas, agencias, depósitos y sede central del Servicio de Administración Tributaria.

**II. FINALIDAD PÚBLICA**

El servicio de telefonía fija digital tiene como finalidad pública contribuir con la comunicación segura y fluida entre todas las Unidades Orgánicas de la Entidad, entre Entidades y Administración en General.

**III. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN**

Contribuir con la comunicación segura y fluida entre todas las unidades orgánicas de la Entidad y Administración en General.

**IV. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

1. El servicio de telefonía digital debe permitir la comunicación y transferencia simultánea de voz y datos.

**2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

**2.1. Características y/o condiciones del servicio de telefonía fija para el SAT de Lima**

2.1.1. 06 líneas primarias E1 de 30 canales de voz cada una (principal) o (180 canales de voz SIP TRUNK).  
Enlace principal: seis (06) líneas primarias E1 de treinta (30) canales de voz por cada troncal o SIP TRUNK con capacidad de ciento ochenta (180) canales (sede central SAT de lima).

2.1.2. 02 líneas primarias E1 de 30 canales de voz cada una (contingencia) o (60 canales de voz SIP TRUNK)  
Enlace contingencia: dos (02) líneas primarias e1 de treinta (30) canales de voz por cada troncal o SIP TRUNK con capacidad de sesenta (60) canales (sede central SAT de lima).

2.1.3. El enlace principal y de contingencia deberán tener como medio de transmisión fibra óptica, los cuales deberán llegar desde diferentes nodos del proveedor.

2.1.4. La distribución de números DID'S será de la siguiente forma.

PRI 1: 100 NÚMEROS (3152400 AL 3152414; 3152415 AL 3152429; 3152730 AL 3152799)

PRI 2: 100 NÚMEROS (3152430 AL 3152439; 3152440 AL 3152459; 3153130 AL 3153199)

PRI 3: 1 NÚMERO DE CABECERA (2034600)

PRI 4: 1 NÚMERO DE CABECERA (2034500)

PRI 5: 1 NÚMERO DE CABECERA (203XXXX)

PRI 6: 1 NÚMERO DE CABECERA (203XXXX)

PRI 7: 1 NÚMERO DE CABECERA (2036900)

PRI 8: 1 NÚMERO DE CABECERA (2047500)

**Se precisa que actualmente la distribución de los primarios y DIDS del SAT de Lima se detalla en el numeral 2.5, del presente documento.**

2.1.5. El enlace principal debe incluir un equipo o equipos de comunicación (ROUTER o Router con gateway de voz o SBC independiente) que soporte troncales PRI E1 o SIP TRUNK. los puertos de este equipo deben soportar el estándar ETHERNET (IEEE 802.3) y trabajar a velocidades ETHERNET 10/100/1000. este equipo de comunicación (router o gateway de voz) debe soportar los CODECS de audio GSM, ITU G.711, ITU G.722 e ITU G.729.





- 2.1.6. El enlace de contingencia debe incluir un equipo de comunicación (ROUTER o Router con gateway de voz o SBC independiente) que soporte troncales PRI E1 o SIP TRUNK. los puertos de este equipo deben soportar el estándar ETHERNET (IEEE 802.3) y trabajar a velocidades ETHERNET 10/100/1000. este equipo de comunicación (router o gateway de voz) debe soportar los CODECS de audio GSM, ITU G.711, ITU G.722 e ITU G.729.
- 2.1.7. Los 2 primarios o SIP TRUNK de contingencia deben estar configurados con 60 canales en INBOUND/OUTBOUND (ENTRADA/SALIDA) y estos deben activarse ante una caída de alguna de las troncales E1 O SIP TRUNK del enlace principal (se debe mantener los números de cabecera DIDS del enlace principal de INBOUND (ENTRADA) en los 30 canales de contingencia).
- 2.1.8. Los equipos activos y demás componentes que sean instalados en línea o que no dispongan de interfaces de bypass, deberán ser redundantes y no representar un único punto de falla, así mismo, todos los equipos y el propio servicio deberán soportar el protocolo IPv6.
- 2.1.9. El servicio de telefonía en los primarios o SIP TRUNK, deberá permitir la comunicación con números 0800 de la red pública de telefonía en llamadas de salida, sin costo alguno para el SAT, como por ejemplo llamar a la Policía Nacional, Bomberos, SAMU y Defensa Civil.
- 2.1.10. El servicio de telefonía en los primarios o SIP TRUNK, deberá permitir la comunicación gratuita con números de emergencia, tales como a la Policía Nacional, Bomberos, SAMU y Defensa Civil
- 2.1.11. El servicio de telefonía en los primarios o SIP TRUNK y líneas analógicas, deberá contar con presentación de identidad del usuario llamante
- 2.1.12. 11 líneas analógicas en fibra óptica o cobre (ver Anexo 1)
- 2.1.13. Capacidad de DIDS, cabeceras y HUNTING de igual o mayor dimensión que la actual (Ver numeral 2.5, del presente documento).
- 2.1.14. Capacidad de discado directo nacional (DDN), internacional (DDI), y restricción de bloqueo
- 2.1.15. Las llamadas a larga distancia nacional (LDN), larga distancia internacional (LDI) y salida a números 0800 deberán estar restringidas; solo a solicitud del Gerente de Administración del SAT, se liberará dicha restricción. la configuración para liberar la restricción de llamadas se solicitarán como máximo una vez al mes y serán atendidas de acuerdo a los procedimientos de atención a clientes propio de cada operador.
- 2.1.16. Antes de llegar al límite de los minutos contratados, EL CONTRATISTA, deberá de comunicar a la Entidad vía correo electrónico al contacto autorizado que está por concluir los minutos contratados a fin de que a través del Gerente de Administración se pueda autorizar y gestionar minutos adicionales, con cobro aparte y la facturación respectiva.
- 2.1.17. Los costos de instalación y/o conexión de todos los equipos, dispositivos y/o accesorios para la puesta en funcionamiento del servicio serán reconocidos por el contratista; el SAT no reconocerá pago adicional alguno por estos conceptos y se realizarán de acuerdo a los procedimientos descritos en el presente término de referencia, en coordinación con el personal designado por la Gerencia de Informática y del Área Funcional de Servicios Administrativos de la Gerencia de Administración del SAT.
- 2.1.18. La instalación de las líneas primarias o SIP TRUNK, deberá de realizarse por cableado subterráneo o aéreo (última milla).

Si fuese necesario solicitar permisos municipales para la implementación del servicio, estos serán solicitados por EL CONTRATISTA a todo costo. La entidad solo gestionará los permisos de accesos durante la implementación que deba ser efectuado dentro de las instalaciones del SAT, y garantizará al contratista todos los accesos necesarios previa coordinación con la Gerencia de Administración e Informática, para el cual el contratista deberá enviar la lista completa de sus trabajadores (NOMBRES Y DNI), SCTR vigente y fechas (INICIO - FIN), que realizarán los trabajos





dentro de las instalaciones del SAT, para poder gestionar los ingresos correspondientes y realizar las coordinaciones necesarias para su ingreso, no siendo responsabilidad de las zonas que no se encuentren dentro de las locaciones del SAT.

2.1.19. Para el servicio de telefonía de primarios E1 o SIP TRUNK, EL CONTRATISTA deberá incluir todos los componentes, equipos nuevos y de primer uso, con vigencia tecnológica o equipos que no sean nuevos, siempre y cuando el fabricante no lo haya declarado en EOL (End of Life), EoS (End Of Sale) y End of Service Life (EoS) y configuraciones necesarias para la instalación de las líneas y/o GATEWAYS que irán hacia centrales telefónicas basadas en ASTERISK de la entidad para un correcto funcionamiento del servicio.

2.1.20. EL CONTRATISTA deberá incorporar los componentes y accesorios necesarios para garantizar la alta disponibilidad solicitada. El SAT de Lima sólo será responsable de las configuraciones de sus centrales telefónicas.

2.1.21. En caso EL CONTRATISTA, implemente E1, entonces deberá de garantizar una comunicación de buena calidad con una tasa de error (BER) menor de 10<sup>-6</sup>, debiendo además sujetarse a la normativa sobre calidad de servicio emitida por OSIPTEL.

En caso EL CONTRATISTA implemente SIP TRUNK, se aceptará las pruebas de frame loss, delay, jitter, con tasa de error menor a 20 ms.

Dichas pruebas deberán realizarse al inicio de la implementación y en presencia del personal del SAT.

2.1.22. La cantidad y lugar de instalación de las líneas analógicas será de acuerdo al ANEXO N° 1 y las líneas primarias E1 O SIP TRUNK se instalarán en la sede central del SAT.

2.1.23. El postor deberá considerar la instalación de cableado telefónico hasta la roseta y nuevos equipos analógicos de ser necesario.

El metraje aproximado desde la puerta de cada local hasta el cuarto de comunicaciones (para la roseta) es la siguiente:

1. Camaná 370: 100 metros.
2. San Juan de Miraflores: 35 metros.
3. Jockey Plaza: 100 metros.
4. Ate 2: 80 metros.
5. Argentina: 60 metros.
6. Comas 2: 40 metros.
7. Villa El Salvador: 40 metros

Cabe precisar, que dicho metraje es aproximado, por lo cual el postor y/o contratista deberá realizar la visita técnica respectiva para confirmar dichos

2.1.24. Todas las líneas analógicas tendrán bloqueado el servicio de larga distancia nacional, larga distancia internacional, salida a números móviles nacionales, salida a números móviles internacionales o salida a número 0808 y restringido la salida a número 801 suscriptor. solo a solicitud del gerente de administración del SAT, se liberará dicha restricción

2.1.25. Al amparo de lo establecido en la ley de portabilidad numérica en los servicios fijos (LEY 29956), se debe considerar la portabilidad numérica de números fijos.

2.1.26. Para el caso de los números fijos que tiene el SAT, en caso se produzca un cambio de operador del servicio de telefonía fija, es obligación de EL CONTRATISTA mantener los números, mediante la portabilidad numérica de telefonía fija.

2.1.27. El postor ganador deberá proporcionar información referente a la tecnología utilizada, equipos y accesorios utilizados, así como, el diagrama de red del servicio a brindar, dicha documentación será presentada para la firma del contrato.

2.1.28. EL CONTRATISTA deberá entregar un informe final, con los detalles técnicos y de infraestructura de





telecomunicaciones implementados en el SAT.

El plazo para la presentación del informe final es de cinco (05) días posteriores al inicio del servicio.

- 2.1.29. El servicio de telefonía primarios E1 O SIP TRUNK y líneas análogas, deberá tener una disponibilidad mensual del 99.4% (indisponibilidad de 4 horas). dicho servicio debe estar disponible 24 x 7 x 365 (las veinticuatro (24) horas del día, los (07) días de la semana, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año), caso contrario se considera como caída de servicio, además, no se debe de alterar la calidad de la comunicación en la interconexión con otros operadores de servicio de telefonía

## 2.2. DE LA OPERACIÓN DEL SERVICIO

- 2.2.1. Se mantendrá los precios establecidos de acuerdo al servicio ofrecido en el Contrato.

- 2.2.2. EL CONTRATISTA deberá proporcionar al SAT, acceso a un portal web de manera opcional donde se pueda visualizar y/o descargar, los consumos (minutos y segundos) y reporte de llamadas entrantes y salientes, llamadas de entrada sin responder, llamadas entrantes respondidas. la información del DASHBOARD deberá actualizarse al menos cada hora

En el reporte de llamadas entrantes y salientes, debe detallarse como mínimo el tipo de llamada (ENTRANTE, SALIENTE), origen, destino, fecha y hora, duración de la llamada. Dicho reporte deberá poder extraerse por rango de fechas (incluyendo las llamadas finalizadas al momento de generar el Reporte), en formato Excel o PDF o podrán ser enviados de forma digital previa solicitud de la Entidad como alternativa al reporte del portal, en un plazo máximo de cinco (5) días calendarios.

También se deberá contar con acceso a un portal web o cualquier otra herramienta para el monitoreo del servicio que indique la operatividad de la conexión y desconexión de PRI E1 o SIP TRUNK, y caídas del enlace principal y del enlace de contingencia.

EL CONTRATISTA deberá incluir una capacitación en el manejo y administración de los portales web Ofrecidos, el cual será realizado en un plazo máximo de 10 días calendarios de iniciado el servicio.

- 2.2.3. EL POSTOR bajo los principios de neutralidad, no discriminación, igualdad de acceso, libre y leal competencia promovidos por OSIPTEL se compromete a permitir el acceso a los servicios de larga distancia nacional y larga distancia internacional de otras operadoras de telefonía a consideración del SAT.

- 2.2.4. EL CONTRATISTA deberá garantizar un eficiente sistema de gestión de sus redes de comunicación y deberá estar en capacidad de realizar acciones de controles preventivos, correctivo y pruebas técnicas.

- 2.2.5. EL CONTRATISTA designará un personal quien estará a cargo de la implementación del proyecto y un personal quien administrará y/o supervisará la ejecución del contrato y a la vez será responsable de la gestión en el caso sucedan averías (interrupción parcial o total) en el servicio, debiendo el contratista proporcionar en un plazo máximo de dos (02) días calendarios contados a partir de la suscripción del contrato los nombres y apellidos, correo electrónico, teléfono fijo y móvil a fin de realizar las coordinaciones permanentes con el SAT.

- 2.2.6. EL CONTRATISTA, podrá subcontratar parte del servicio, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 35° de la Ley de Contrataciones del Estado, y del Artículo 147 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La Entidad aceptará la subcontratación solo de las actividades relacionadas a la implementación del servicio, las mismas que no deben de exceder el porcentaje establecido en el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.





### 2.3. GESTIÓN DE SERVICIO: SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN DE AVERÍAS

2.3.1. EL CONTRATISTA, deberá indicar el procedimiento y/o matriz de escalamiento y soporte en caso de reporte de averías, debiendo de tomar en cuenta lo siguiente:

- El personal del SAT, deberá comunicarse con el Call Center o Contact Center de EL CONTRATISTA, para lo cual EL CONTRATISTA deberá dar la información sobre los puntos de contacto a la entidad, para generar un ticket de atención.  
El plazo máximo para proporcionar los puntos de contacto con a la entidad será 3 días calendarios después de iniciado el servicio.
- El tiempo máximo para que EL CONTRATISTA entregue el ticket al personal del SAT, será de treinta (30) minutos de generada la llamada telefónica o el correo electrónico.  
El personal del SAT podrá comunicarse con el representante de EL CONTRATISTA agente de cuenta o comercial a través de correo electrónico con el número de ticket generado por la avería, para control y seguimiento del caso.
- El tiempo empleado por EL CONTRATISTA para brindar el soporte correctivo, resolver la avería del servicio de telefonía fija, reportada y restablecer el servicio será de (04) cuatro horas, tiempo que se contabiliza desde que se cuenta con el código del ticket de atención.  
En el caso de que la avería derive de la afectación de terceros y que no sea subcontrata de EL CONTRATISTA, se podrá considerar un tiempo no mayor de (24) horas a partir de generado el ticket de atención (CALL CENTER), estas averías deberán de ser sustentados por EL CONTRATISTA previo comunicación telefónica e informe técnico. Durante dichas averías los enlaces de contingencia deberán estar activos y operando. Para los demás casos la disponibilidad del servicio será lo indicado en las bases.
- EL CONTRATISTA, en un plazo de cinco (05) días hábiles, contabilizado a partir del día siguiente de solucionado la avería, entregará un informe en formato digital debidamente visado. Dicho informe lo entregará a través del correo electrónico proporcionado por la Gerencia de Informática y Administración, en el cual detallará las causas de la avería y las acciones correctivas que se realizaron.
- El soporte técnico deberá estar disponible las 24x7x365 (las veinticuatro (24) horas del día, los siete (07) días de la semana, los trescientos sesenta y cinco días (365) del año).
- Se precisa que se precisa que el tiempo de atención de cualquier tipo de avería será computado a partir de la generación de un ticket de atención.
- La responsabilidad por la existencia de daños irreparables en los equipos serán asumidos por la entidad, siempre que los daños sean atribuidos y comprobados del uso negligente imputable de los usuarios del SAT

### 2.4. DE LA BOLSA DE MINUTOS

El servicio deberá contar con una (01) bolsa de 82,200 minutos mensuales (primarios SIP TRUNK y análogos) para llamadas a cualquier hora del día y se cobrará dependiendo el consumo que se realice, no siendo esto acumulable para el siguiente mes.

Se aceptara una tarifa plana por todo el tráfico cursado durante el mes.

2.4.1. EL CONTRATISTA, deberá ofertar el costo por minuto por cada servicio (este costo será entregado para la firma de contrato).

2.4.2. Las comunicaciones a tarifar serán efectivas al minuto, es decir, minutos reales de comunicación.





- 2.4.3. No se cobrará el establecimiento de llamada para el tráfico dentro de la bolsa de minutos y para el tráfico en exceso.
- 2.4.4. Las llamadas realizadas como perdidas no deben tener costo de conexión ni disminuir los minutos de la bolsa y cobros adicionales.
- 2.4.5. El postor, deberá presentar para la admisión de oferta, una declaración jurada de contar con interconexión con los diferentes proveedores locales del servicio de telefonía fija, larga distancia y móviles.
- 2.4.6. El postor, deberá presentar para la admisión de oferta, una declaración jurada en la cual se compromete a no vulnerar la privacidad de las comunicaciones del SAT que será transportada por su red.
- 2.4.7. Declaración jurada del postor, para la admisión de oferta, por la cual se compromete a instalar todos los equipos, dispositivos y/o accesorios para el correcto funcionamiento del servicio a contratar sin que esto implique gasto para el SAT.
- 2.4.8. EL CONTRATISTA, está obligado a mantener los mismos costos o menores hasta la finalización del contrato, no proceden reajustes.  
Durante la implementación del servicio el contratista no deberá afectar el servicio que se viene brindando actualmente en las instalaciones del SAT.
- 2.4.9. Antes de la implementación el contratista deberá enviar la lista completa de sus trabajadores (Nombres, DNI, etc) y SCTR; dichos trabajo se realizará en los horarios que estime la entidad, a fin de que no se vean afectadas las labores diarias del SAT.

## 2.5. DE LA NUMERACIÓN:

Actualmente el SAT de Lima tiene la siguiente numeración, la cual se debe mantener

### PRIMARIO 1 (PRI 1):

#### CABECERA 3152400

LÍNEAS DIGITALES	DESCRIPCIÓN
3152400 AL 3152414	15 LÍNEAS HUNTING ALOSAT
3152415 AL 3152429	15 LÍNEAS HUNGTING TELEFÓNIA
3152730 AL 3152799	DIDS SOLO ENTRADA CALL CENTER

### PRIMARIO 2 (PRI 2):

#### CABECERA 3152430

LÍNEAS DIGITALES	DESCRIPCIÓN
3152430 AL 3152439	10 LÍNEAS HUNTING CENTRAL SAT
3152440 AL 3152459	20 LÍNEAS EN ÁREAS
3153130 AL 3153199	DIDS SOLO ENTRADA PBX

### PRIMARIOS 3,4,5,6,7 Y 8:

ÍTEM	CABECERA	DESCRIPCIÓN
PRI3	2034600	SOLO SALIDA CENTRAL CALL CENTER





**SAT**SERVICIO DE  
ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA DE LIMA**TÉRMINOS DE REFERENCIA**

&lt;CodUO - 143 - Correlativo&gt;

11/05/2023

PAC: &lt;2023&gt;

**SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA PARA LAS OFICINAS, AGENCIAS, DEPÓSITOS Y SEDE CENTRAL  
DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA**

PRI4	2034500	SOLO SALIDA CENTRAL (PBX)
PRI5	XXXXXXX	PRIMARIO NUEVO (SE USARÁ SOLO SALIDA CENTRAL CALL)
PRI6	XXXXXXX	PRIMARIO NUEVO (SE USARÁ SOLO SALIDA CENTRAL CALL)
PRI7	2036900	CONTINGENCIA DE ENTRADA Y SALIDA CENTRAL CALL CENTER
PRI8	2047500	CONTINGENCIA DE ENTRADA Y SALIDA CENTRAL PBX

La cantidad mínima de números DID es de 204, distribuidos de la siguiente forma:

- 1.- PRI 1: 100 NÚMEROS (3152400 AL 3152414; 3152415 AL 3152429; 3152730 AL 3152799).
- 2.- PRI 2: 100 NÚMEROS (3152430 AL 3152439; 3152440 AL 3152459; 3153130 AL 3153199).
- 3.- PRI 3: 1 NÚMEROS DE CABECERA (2034600)
- 4.- PRI 4: 1 NÚMEROS DE CABECERA (2034500)
- 5.- PRI 5: 1 NÚMEROS DE CABECERA (203XXXX)
- 6.- PRI 6: 1 NÚMEROS DE CABECERA (203XXXX)
- 7.- PRI 6: 1 NÚMEROS DE CABECERA (2047500)
- 8.- PRI 6: 1 NÚMEROS DE CABECERA (2047500)

**ANEXO 1**

SEDES	DIRECCIÓN	NÚMEROS
AGENCIA JOCKEY PLAZA	AV. JAVIER PRADO ESTE N° 4200, LOCAL CF-B10A DEL CENTRO FINANCIERO - CC JOCKEY PLAZA - SURCO	4372695
AGENCIA SAN JUAN DE MIRAFLORES	AV. LOS HÉROES N° 638A - SAN JUAN DE MIRAFLORES	4550963
DEPOSITO ATE II	LT. 43 B-1 Y LT. 44 B-1, PARCELACIÓN LA ESTRELLA, ATE	5766747
DEPOSITO Y AGENCIA DE ARGENTINA	AV. ARGENTINA N°2926-LIMA	4649751
DEPOSITO COMAS II	AV. SAN JUAN. LOTE 17 - COMAS. (REF. COLINDA CON URB. ALAMEDA DEL PILAR).	5571404
DEPOSITO VILLA EL SALVADOR	URB. PRE URBANA TIPO HUERTA MZ. B, LOTE 4 - VILLA EL SALVADOR.	2596864

Todas las líneas analógicas tendrán bloqueado el servicio de larga distancia nacional, larga distancia internacional, salida a números móviles nacionales, salida a números móviles internacionales o salida a número 0808.

Todas las líneas analógicas tendrán restringido la salida a número 801 suscriptor.

**v. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL (\*)**

NO APLICA

**vi. REQUERIMIENTOS DEL PROVEEDOR Y DE SU PERSONAL****DEL POSTOR**

- ☒ Contar con autorización vigente expedida por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones para brindar el servicio de telefonía fija a nivel nacional.
- ☒ Persona natural o jurídica.
- ☒ El postor deberá estar inscrito en el registro nacional de proveedores (RNP).



GAD-ALG-FO002 V04



Página 7 de 14



- ✓ El postor no deberá estar impedido para contratar con el estado peruano.

#### DEL PERSONAL CLAVE

- ✓ Un (01) jefe de proyecto o administrador de proyecto o coordinador de proyecto.
- ✓ Perfil: Ingeniero de sistemas y/o ingeniero de informática y/o ingeniero de telecomunicaciones colegiado y habilitado con un mínimo de tres (03) años de experiencia en proyecto de implementación de servicio de telefonía fija y/o instalación de centrales telefónicas y/o implementación de servicio en telecomunicaciones.
- ✓ Capacitación: El personal clave deberá contar con certificado PMP o curso o diplomado en gestión de proyectos o diplomatura de especialización avanzada en gerencia de proyectos, con una duración mínima de sesenta (60) horas.
- ✓ Actividades a realizar:
  - Realizar el seguimiento y monitoreo del servicio desde el inicio hasta la culminación.
  - Gestionar las actividades necesarias para la correcta instalación y funcionamiento del servicio en el plazo establecido.

#### VII. PLAZO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se prestará por un plazo de tres (03) años equivalente a mil noventa y seis (1096) días, de manera ininterrumpida contados a partir del día de la firma del acta de inicio del servicio.

El plazo máximo para la implementación e inicio del servicio es de setenta y cinco (75) días contados a partir del día siguiente de la aprobación del plan de trabajo por parte de la Gerencia de Informática y Administración, este plazo comprende el acondicionamiento, instalación y configuración de los equipos puestos por EL CONTRATISTA para la prestación del servicio.

Al término de la implementación del servicio se suscribirá el acta de inicio del servicio entre la entidad y el contratista.

#### VIII. GARANTÍA

NO APLICA

#### IX. ENTREGABLES

Previo al inicio del servicio:

##### Plan de trabajo

En formato digital e impreso, después de cinco (05) días calendario de la firma del contrato, el cual deberá incluir como mínimo:

- Cronograma de actividades, considerando la fecha de inicio y fin.
- Topología de la red telefónica y solución a ser implementada.

El plan de trabajo deberá de ser aprobado por la entidad en un plazo de dos (02) días hábiles, de no existir observación.

Posterior al inicio del servicio:

- ✓ Informe final: el contratista deberá entregar un informe final, con los detalles técnicos y de infraestructura de telecomunicaciones implementados en el SAT. el plazo para la presentación del informe final es de cinco (05) días





posteriores al inicio del servicio.

- ✓ Informe mensual del servicio: deberá contener como mínimo el reporte de tráfico por tipo de llamada durante el periodo mensual, valorizando cada llamada (incluyendo el tipo de destino).
- ✓ Informe técnico de avería: el contratista en un plazo de cinco (05) días hábiles y a través del correo electrónico entregará al SAT un informe en formato digital, en el cual detallará las causas de la avería y las acciones correctivas que se realizaron.

**X. CONFORMIDAD DEL SERVICIO**

La conformidad de servicio de telefonía fija será emitida por la Gerencia de Administración previo informe de conformidad de servicio de la Gerencia de Informática.

**XI. PENALIDAD POR MORA**

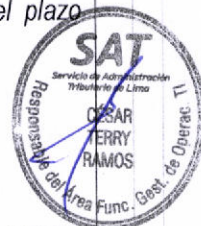
Por la implementación del servicio:

- Se aplicará penalidad en caso de retraso injustificado del contratista, tomando como referencia el Artículo n° 162 del Reglamento de Contrataciones del Estado.

**XII. OTRAS PENALIDADES DISTINTAS A LA PENALIDAD POR MORA**

De acuerdo al Artículo N° 163, Otras penalidades, del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado se prevé las siguientes penalidades:

Otras penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Por no presentar el informe final con los detalles técnicos y de infraestructura de telecomunicaciones implementados en el SAT, dentro del plazo establecido.	2% de la UIT por cada de día de retraso en la presentación.	Se comunicará al CONTRATISTA, el incumplimiento en la presentación del informe final, un día después de vencido el plazo de presentación.
2	Por no cumplir con la capacitación en el manejo y administración de los portales web ofrecidos, en el plazo establecido.	2% de la UIT por cada de día de retraso en la realización de la capacitación	Se comunicará al CONTRATISTA, el incumplimiento en la presentación del informe final, un día después de vencido el plazo de presentación.
3	Por no proporcionar en el plazo establecido los nombres y apellidos, correo electrónico, teléfono fijo y móvil del personal quien administrará y/o supervisará la ejecución del contrato y a la vez será responsable de la gestión en el caso sucedan averías (interrupción parcial o total) en el servicio.	2% de la UIT por cada de día de retraso en proporcionar los datos del personal quien administrará y/o supervisará la ejecución del contrato y a la vez será responsable de la gestión en el caso sucedan averías (interrupción parcial o total) en el servicio	Se comunicará al CONTRATISTA, el incumplimiento en el envío de los datos del personal, un día después de vencido el plazo de presentación.
4	Por no proporcionar en el plazo establecido los puntos de contacto del Call Center o	2 % de la UIT por cada día de retraso	Se comunicará al CONTRATISTA, el incumplimiento en el envío de





## TÉRMINOS DE REFERENCIA

<CodUO - 143 - Correlativo>

11/05/2023

PAC: <2023>

SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA PARA LAS OFICINAS, AGENCIAS, DEPÓSITOS Y SEDE CENTRAL  
DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

	Contact Center con la Entidad a fin de brindar el soporte en caso de reporte de averías		los puntos de contacto del call center o contac center, un día después de vencido el plazo de presentación.
5	Por no brindar el soporte correctivo, resolver la avería del servicio de telefonía fija, reportada y restablecer el servicio en el plazo de (04) cuatro horas, desde que se cuenta con el código del ticket de atención.	2 % de la UIT por cada hora de retraso	Se comunicará al CONTRATISTA, el incumplimiento en el restablecimiento del servicio en el tiempo establecido.
6	Por no resolver la avería en un tiempo no mayor de (24) horas a partir de generado el ticket de atención (CALL CENTER). En el caso de que la avería derive de la afectación de terceros y que no sea subcontrata de EL CONTRATISTA.	2 % de la UIT por cada hora de retraso	Se comunicará al CONTRATISTA, el incumplimiento en el restablecimiento del servicio en el tiempo establecido.
7	Por no presentar un informe en formato digital debidamente visado, detallando las causas de la avería y las acciones correctivas que se realizaron, en el plazo establecido.	2 % de la UIT por cada día de retraso	Se comunicará al CONTRATISTA, el incumplimiento en la presentación del informe en el tiempo establecido.

### XIII. FORMA DE PAGO

Los pagos por la prestación del servicio contratado se efectuarán en forma mensual, en moneda nacional y por transferencia bancaria. EL CONTRATISTA deberá presentar la siguiente documentación, como requisito para otorgar la conformidad de servicio mensual en la Sede Central del SAT (Jr. camana n° 370) en un plazo de 10 días hábiles de vencido el mes.

- Factura (la facturación del servicio de telefonía fija podrá realizarse en comprobantes de pago (recibo) o factura electrónica, indicando el nombre de la entidad y el mes de facturación).
- Reporte de llamadas entrantes y salientes (pri y líneas analógicas), al cierre del mes, debidamente visados por el representante de EL CONTRATISTA.
- Reporte de minutos consumidos de la bolsa contratada (pri y líneas analógicas) al cierre del mes debiendo de considerar el tipo de servicio, numero llamado, destinos, cantidad de minutos, hora e importe, debidamente visados por el representante de EL CONTRATISTA.
- Disponibilidad del servicio de los primarios y líneas analógicas, debidamente visados por el representante de EL CONTRATISTA.

### XIV. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

El plazo máximo de responsabilidad del contratista por vicios ocultos es de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por entidad.

### XV. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN (\*)

A CAPACIDAD LEGAL



### HABILITACIÓN

#### Requisitos:

El POSTOR del servicio debe tener la autorización del Ministerio de Transportes y Comunicaciones para brindar servicios de Telecomunicaciones en el Perú, en la modalidad de Servicios de Telefonía Local, Larga Distancia Nacional y Larga Distancia Internacional.

#### Importante

*De conformidad con la Opinión N° 186-2016/DTN, la habilitación de un postor, está relacionada con cierta atribución con la cual debe contar el proveedor para poder llevar a cabo la actividad materia de contratación, este es el caso de las actividades reguladas por normas en las cuales se establecen determinados requisitos que las empresas deben cumplir a efectos de estar habilitadas para la ejecución de determinado servicio o estar autorizadas para la comercialización de ciertos bienes en el mercado.*

#### Acreditación:

Presentar la copia de la autorización vigente emitida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones; y/o copia simple de comunicación emitida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones; y/u Oficio emitido por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, donde se especifique las concesiones del operador y/o Copia simple de la relación de concesiones publicada en la Página Web del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

#### Importante

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

### B CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL

#### B.3 CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE

##### B.3.1 FORMACIÓN ACADÉMICA

#### Requisitos:

Un (01) jefe de proyecto o administrador de proyecto o coordinador de proyecto.

El jefe de Proyecto o administrador de proyecto o coordinador de proyecto será el responsable de la implementación del servicio, y deberá tener el siguiente perfil:

Título profesional de Ingeniería Electrónica y/o de Sistemas y/o Informática y/o Telecomunicaciones.

#### Acreditación:

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: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : <http://www.titulosinstitutos.pe/>, según corresponda.

#### Importante para la Entidad

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

*Incluir o eliminar, según corresponda. Sólo deberá incluirse esta nota cuando la formación académica sea el único requisito referido a las calificaciones del personal clave que se haya previsto. Ello a fin*





que la Entidad pueda verificar los grados o títulos requeridos en los portales web respectivos.

En caso el título profesional 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.

**B.3.2 CAPACITACIÓN**Requisitos:

Sesenta (60) horas lectivas, en gestión de proyectos o diplomatura de especialización avanzada en gerencia de proyectos y calidad del personal clave requerido como Jefe de proyecto o administrador de proyecto o coordinador de proyecto

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos que, de manera fehaciente demuestre la capacitación del personal propuesto.

**Importante**

*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.*

**B.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE**Requisitos:

Jefe de proyecto o administrador de proyecto o coordinador de proyecto

Experiencia mínimo de tres (03) años en dirección y/o supervisión de implementación de servicios de telefonía fija y/o instalación de centrales telefónicas y/o implementación en servicios en telecomunicaciones y/o transmisión de datos y/o comunicaciones unificadas.

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

Acreditación:

La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

**Importante**

- Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento
- En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo.
- Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas.
- 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.

**C EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD**



Requisitos:

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1'400,000.00 (Un millón cuatrocientos mil con 00/100 soles), 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.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Servicio de telefonía fija IP.
- servicios de transmisión de datos.
- servicios de telecomunicaciones.
- telefonía fija líneas primarias y/o telefonía fija integral y/o Comunicación de telefonía fija digital y/o telefonía fija.
- Servicio de telefonía digital

Acreditación:

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con 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>1</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el **Anexo N° 8** referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los 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

<sup>1</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 fehaciencia 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".*





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".*

**ÁREA USUARIA SOLICITANTE:**

AREA FUNCIONAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS / GERENCIA DE ADMINISTRACION

  
FIRMA Y SELLO  
ELABORADOR

NOMBRE: FRANCISCO MECHATÓ NUÑEZ

CARGO / ROL: RESPONSABLE (e) AREA FUNCIONAL DE  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

  
FIRMA Y SELLO  
GERENTE U.O.

NOMBRE: EDGARDO MILCIADES NAVARRO LEYVA

CARGO / ROL: GERENTE DE ADMINISTRACION

Notas:- Revisar "Instructivo para Elaborar Términos de Referencia".

- En caso se requiera de la conformidad del responsable de una Oficina, Gerencia o Área Funcional especializada, tales como Imagen Institucional, Informática, Administración, A.F. de Gestión de Operaciones, A.F. de Servicios Administrativos, u otra, éste deberá colocar su V°B° en el formato.

(\*) En caso no sea aplicable, colocar debajo "No aplica".

